Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi konstribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk kuantitas output, kualitas output, jangka waktu output, kehadiran ditempat kerja, dan sikap kooperatif (Mathis dan Jackson, 2006).

Menurut Prawirosentono (2008) kinerja berarti *performance*, yaitu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan bertanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Artinya kinerja atau prestasi merupakan catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu. Jelas bahwa kinerja adalah ukuran hasil dari suatu aktivitas unit kerja dalam masa tertentu dalam rangka menilai kemampuannya, dala hal ini lebih kearah pekerjaan.

Mangkunegara (2005) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Ilyas (2002), turut menjelaskan bahwa kinerja merupakan penampilan hasil kerja personal baik

kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. Henri Simamora (2004) dalam Yenti, dkk menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika. Jadi, jika kinerja karyawan tidak baik maka suatu kegiatan tidak mungkin berjalan dengan baik.

Dessler (2006) menjelaskan bahwa kinerja merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar yang ditetapkan, dengan demikian kinerja menfokuskan pada hasil kerjanya. Kinerja *(performance)* sangat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, pengalaman kerja, dan motivasi. Rivai (2004) menjelaskan kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyeesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Berdasarkan beberapa konsep dan pengertian yang telah diungkapkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah sejauh mana kemampuan dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

keberhasilan karyawan dalam melaksanakan semua tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

2. Kinerja Perawat

Kinerja perawat adalah serangkaian kegiatan perawat yang memiliki kompetensi yang dapat digunakan yang ditunjukkan dari hasil penerapan pengetahuan, keterampilan, dan pertimbangan yang efektif dalam memberikan asuhan keperawatan. Kinerja perawat dalam pelaksanaannya harus dapat bekerjasama dengan pihak-pihak lain yang berkaitan dengan tugasnya sehingga pelayanan yang diberikan kepada klien sebagai individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat dapat optimal (Ismani, 2001).

3. Aspek-Aspek Kinerja

Mathis dan Jackson (2006) menguraikan aspek-aspek yang digunakan dalam mengukur kinerja karyawan, yaitu kuantitas output, kualitas output, jangka waktu output, kehadiran ditempat kerja, dan sikap kooperatif.

a. Kuantitas *output*

Kinerja dapat dilihat dari banyaknya hasil kerja yang sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan. Kuantitas membahas berapa banyak pekerjaan yang telah dihasilkan karyawan. Wirawan (2009) menyatakan bahwa ukuran kuantitatif merupakan ukuran paling mudah untuk disusun dan diukur, yaitu dengan hanya rnenghitung seberapa banyak unit keluaran kinerja harus dicapai dalam kurun waktu tertentu. Dalam penelitian ini kuantitas diukur melalui jumlah pekerjaan yang diselesaikan sesuai dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

standar, hasil kerja yang lebih baik dan jumlah kesalahan yang diminimalisir.

b. Kualitas *output*

Wirawan (2009) menyatakan bahwa kualitas melukiskan seberapa baik atau seberapa lengkap hasil harus dicapai. Dalam rnengukur kinerja berdasarkan kualitas dari hasil, dilakukan identifikasi bagaimana pencapaian kualitas pekerjaan yang dilakukan artinya melihat mutu hasil kerja yang didasarkan pada standar yang ditetapkan. Kualitas kerja diukur dengan melihat ketepatan ketelitian, kerapihan, dan keberhasilan hasil pekerjaan sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan.

c. Jangka waktu *output*

Kinerja dilihat dari kemampuan karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tenggat waktu yang telah diberikan. Menurut Wirawan (2009), kriteria ini menentukan keterbatasan waktu untuk memproduksi produk, membuat sesuatu atau melayani sesuatu, dalarn hal ini adalah pekerjaan yang karyawan lakukan. Ketepatan waktu diukur melalui keinginan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan rnenghindari rnenunda pekerjaan.

d. Kehadiran ditempat kerja

Kehadiran menunjukkan kedisiplinan karyawan dalam bekerja. Kedisiplinan yang tinggi mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya (Hasibuan, 2009). Kehadiran

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat dukur melalui kedisiplinan dalam kehadiran, jarang tidak hadir, dan tepat waktu dalam kehadiran.

e. *Kooperatif*

Kemampuan bekerjasama menunjukkan kemampuan karyawan dalam bersosialisasi dan membangun hubungan interpersonal untuk menyelesaikan pekerjaan. Pada dasarnya manusia tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain, karenanya di butuhkan kerjasama dalam menjalalni kehidupannya, termasuk dalam menyelesaikan pekerjaan. Kemampuan bekerjasarna diukur dengan terjaganya hubungan baik dengan rekan, kerjasama yang dilakukan dengan baik dan komunikasi yang terjalin.

Adapun aspek-aspek kinerja menurut Prawirosentono, S (2008) adalah sebagai berikut :

1. Efektifitas dan efesiensi

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya dapat dicapai, maka tidak boleh mengatakan kegiatan tersebut efektif. Apabila akibat-akibat yang dicari dari kegiatan mempunyai nilai yang lebih penting dibandingkan hasil yang tercapai, sehingga mengakibatkan ketidakpuasan walaupun efektif, hal ini disebut tidak efesien. Sebaliknya jika akibat yang tidak dicari-cari tidak penting atau remeh, maka kegiatan tersebut efesien. Sehubungan dengan itu dapat dikatakan sesuatu itu efektif bila mencapai tujuan tertentu. Dikatakan efesien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas apakah efektif atau tidak.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Otoritas dan tanggung jawab

Wewenang adalah hak seseorang untuk memberikan perintah (kepada bawahan), sedangkan tanggung jawab adalah bagian yang tidak terpisahkan atau sebagai akibat dari kepemilikan wewenang tersebut. Bila ada wewenang berarti dengan sendirinya muncul tanggung jawab.

3. Disiplin

Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan karyawan. Disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi yang perlu dijatuhkan kepada pihak yang melanggar.

4. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitang dengan tujuan organisasi.

Sedangkan menurut Dessler (2006) bahwa ada lima faktor dalam penilaian kinerja yang popular, yaitu:

a. Prestasi pekerjaan, meliputi: akurasi, ketelitian, keterampilan dan penerimaan pengeluaran.
b. Kuantitas pekerjaan, meliputi: volume keluaran dan kontribusi.
c. Kepemimpinan yang diperlukan, meliputi: membutuhkan saran, arahan atau perbaikan.
d. Kedisplinan, meliputi: kehadiran, sanksi, regulasi, dapat dipercaya atau diandalkan, dan tepat waktu.
e. Komunikasi, meliputi: hubungan antar karyawan maupun dengan pimpinan, media komunikasi.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mangkunegara (2005) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

a. Faktor Kemampuan *(Ability)*

Secara psikologis, kemampuan *(ability)* terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality *(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 ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

b. Faktor Motivasi *(Motivation)*

Motivasi diartikan suatu sikap *(attitude)* seorang pegawai dalam menghadapi situasi *(situassion)* kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Mereka yang bersikap positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah.

Faktor lainnya yang juga mempengaruhi kinerja antara lain :

a. Kecerdasan emosional

Individu yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan membuat individu menampilkan kinerja dan hasil kerja yang lebih baik (Patton, 1998; Goleman, Boyatzis, Annie, 2006 dan Ibrahim, 2013).

b. Etika kerja islam

Kinerja individu dipengaruhi oleh Etika kerja Islam (Ali, 2001., Ali dan Owaihan, 2008., Chanzanagh & Akbarnejad., 2011., Yousef, 2001). Nilai kerja dalam etika kerja Islam, diungkapkan Ali (2001) lebih bersumber dari niat (*accompanying intentions*) dari pada hasil kerja (*result of work*). Etika kerja islam akan mendorong atau memotivasi seseorang untuk berkerja lebih baik, sebagaimana yang diungkapkan Dewi (2008) bahwa etika kerja islami akan berpengaruh terhadap *cognitive, affective*, dan *behavioral* seorang karyawan.

c. OCB *(Organizational Citizenship Behaviour*)

OCB *(Organizational Citizenship Behaviour*) merupakan perilaku kerja yang melebihi standar khusus kinerja. Organ & Padsakoff (2006) mengatakan bahwa OCB berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Fakta menunjukkan bahwa organisasi yang karyawannya memiliki OCB tinggi, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain (Robbins dan Judge, 2008). Luthans (2006) menyatakan bahwa Individu yang menunjukkan OCB memiliki kinerja lebih baik dan menerima evaluasi kinerja yang lebih tinggi. Perilaku karyawan yang memiliki OCB tinggi dapat terlihat dari sikap mereka yang mau membantu rekan kerja, sukarela melakukan kegiatan ekstra di tempat kerja, menghindari konflik dengan rekan kerja, melindungi property organisasi, menghargai peraturan yang berlaku di organisasi, toleransi pada situasi yang kurang ideal/menyenangkan di tempat kerja, memberi saran-saran yang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membangun di tempat kerja, serta tidak membuang-buang waktu di tempat kerja (Robbins, 2001).

5. Tujuan Penilaian Kinerja

Rivai (2004) mengatakan bahwa tujuan diadakannya penilaian kinerja terhadap karyawan adalah sebagai berikut :

a. Posisi tawar. Untuk memungkinkan manjemen melakukan negosiasi yang objektif dan rasional dengan serikat buruh (kalau ada) atau langsung dengan karyawan.
b. Perbaikan kinerja. Umpan balik pelaksanaan kerja yang bermanfaat bagi karyawan, manajer, dan spesialis personil dalam bentuk kegiatan untuk meningkatkan atau memperbaiki kinerja karyawan.
c. Pelatihan dan pengembangan. Kinerja buruk mengindikasikannya adanya suatu kebutuhan untuk latihan. Demikian juga, kinerja baik dapat mencerminkan adanya potensi yang belum digunakan dan harus dikembangkan.
d. Perencanaan dan pengembangan karir. Umpan balik penilaian kinerja dapat digunakan sebagai panduan dalam perencanaan dan pengembangan karir yang tepat, dapat menyelaraskan antara kebutuhan karyawan dengan kepentingan perusahaan.

6. Fungsi Penilaian Kinerja

Adapun fungsi penilaian kinerja menurut Wirawan (2009) antara lain, memberikan balikan kepada pegawai ternilai mengenai kinerjanya, alat promosi dan demosi, alat memotivasi ternilai, sebagai alat pemutusan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hubungan kerja dan merampingkan organisasi, menyediakan alasan hukum untuk pengambilan keputusan personalia, penentuan dan pengukuran tujuan kerja, konseling kinerja buruk, mendukung perencanaan sumber daya manusia, menentukan kebutuhan pengembangan sumber daya manusia (SDM), merencanakan dan memvaldasi perekrutan tenaga baru, alat manajemen kinerja organisasi, pemberdayaan pegawai, menghukum anggota, dan penelitian.

7. Pelaku Penilaian Kinerja

Adapun pelaku penilaian kinerja menurut Wirawan (2009), yaitu :

a. Ternilai menilai diri sendiri. Dalam cara ini, ternilai (pegawai yang dinilai) menilai dirinya sendiri (*self appraisal*). Ternilai mengobservasi apa yang telah dilakukannya dalam melaksanakan pekerjaan atau tugasnya, membuat catatan (dokumnetasi) dalam buku kerjanya, dan mengukur kinerja dirinya sendiri dengan membandingkan dengan standar kinerjanya.

b. Penilai supervior, *first line manager* atau atsan langsung ternilai. Atasan langsunglah yang memahami pekerjaan ternilai, memberikan perintah kerja, dan ia yang memimpin dan memanajemani kinerja ternilai. Ia yang paling mengetahui hasil kerja, perilaku kerja, dan sifat pribadi ternilai. Hasil penilaian penilai sering merupakan masukan untuk penilaian atasan langsung ternilai.

c. Penilai manajer, atasan langsung dari atasan ternilai. Penilaian oleh manajer atasan langsung dari supervisor ternilai digunakan dalam

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penilaian banding jika ternilai tidak mau menerima nilai yang diberikan oleh supervisor atau atasan langsung ternilai terhadap kinerjanya.

d. Penilai bawahan ternilai. Pada cara ini, bawahan ternilai menilai atasannya atau menajernya (*upward appraisal*). Misalnya, cara ini digunakan dalam hal penilaian kepemimpinan, teknik pengambilan keputusan ternilai, teknik memberikan perintah kerja, distrubusi pekerjaan, dan sumber-sumber yang diperlukan bawahannya yang dikuasai manajer. Bawahan ternilailah yang mengetahui bagaimana manajernya memimpin bawahannya, bagaimana mengambil keputusan, dan sebagainya.

e. Penilai teman sekerja ternilai. Penilaian ternilai oleh teman sekerjanya. Temannyalah yang mengetahui apa yang dikerjakan oleh rekannya tersebut. Oleh karena itu, mereka akan diminta untuk saling menilai. Cara ini dapat menimbulkan kolusi anatar teman sekerja yang saling menilai. Oleh karena itu, hasil saling menilai juga hanya dijadikan masukan untuk atasan ternilai.

f. Penilai klien/nasabah/pelanggan organisasi. Lembaga, institusi atau perusahaan yang melayani klien, nasabah ataupun pelanggan umumnya menyediakan formulir keluhan, kritik, masukan, saran, atau penilaian terhadap layanan yang diberikan oleh para pegawainya. Klien/nasabah/pelanggan yang merasa mendapat pelayanan tidak baik dari pegawai organisasi tersebut mengisi formulir keluhan yang disediakan oleh organisasi dan memasukkan di kotak keluhan. Supervisor pegawai

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akan meneliti keluhan tersebut dan akan menjadi masukan evaluasi kinerja pegawai yang diadukan.

g. Penilai konsultan. Penilaian ternilai oleh konsultan umumnya dilakukan jika ada pekerjaan tau tugas ternilai sangat khusus dan hanya konsultan bidang tertentu yang memahami pekerjaan tersebut.

h. Penilai multipel. Evaluasi kienrja juga dapat menggunakan penilaian multipel atau sering disebut sebagai 360 *degree feedback* (*multirater feedback* atau *multisource feedback*) atau balikan 360 derajat. Dengan cara ini, seseorang ternilai dinilai oleh beberapa penilai dalam waktu yang bersamaan.

8. Karakter-Karakter Individu Dengan Kinerja Yang Tinggi

Berdasarkan hasil penelitian David Mc. Clelland tentang pencapaian kinerja, dapat disimpulakn bahwa individu-individu yang memiliki motivasi berprestasi tinggi untuk mencapai kinerja dapat dibedakan dengan yang lainnya dalam delapan cari seperti yang disadur oleh R. Wayne Pace (2002) sebagai berikut:

a. Individu yang senang bekerja dan menghadapi tantangan yang moderat,

b. Individu yang memperoleh sedikit kepuasan jika pekerjaan sangat mudah dan jika terlalu sulit cenderung kecewa,

d. Individu yang senang memperoleh umpan balik yang konkret mengenai keberhasilan pekerjaannya,

e. Individu yang cenderung tidak menyenangi tugas tersebut jika tidak mencapai prestasi sesuai dengan yang diinginkan,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

f. Individu yang lebih senang bertanggung jawab secara personal atas tugas yang dikerjakan,

f. Individu yang puas dengan ahsil bila pekerjaan dilakukan sendiri,

g. Individu yang kurang istirahat, cenderung inovatif dan banyak berpergian,

h. Individu yang selalu mencari kemungkinan pekerjaan yang lebih menantang, meninggalkan sesuatu yang lama dan menjadi rutinitas serta berusaha untuk menemukan sesuatu yang baru.

B. Kecerdasan Emosional

1. Pengertian Kecerdasan Emosional

Menurut Salovey & Meyer (1997), Kecerdasan Emosional adalah kemampuan untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya, dan mengendalikan perasaan secara mendalam sehingga membantu perkembangan emosi dan intelektual. Kemudian definisi ini disempurnakan dan dipecah menjadi empat bagian kemampuan yang berbeda namun tetap berkaitan, yaitu: mengamati, menggunakan, memahami, dan mengelola emosi (Salovey & Meyer, 1997).

a. Cabang pertama dari Kecerdasan Emosional, *perceiving emotions* atau mengamati emosi, adalah kemampuan untuk mendeteksi dan mengartikan emosi di wajah, gambar, suara, dan artefak budaya. Ini juga mencakup kemampuan untuk mengidentifikasi emosi sendiri. Mengamati emosi merupakan aspek yang paling dasar Kecerdasan Emosional, karena membuat semua proses lainnya dari informasi emosional menjadi mungkin.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Cabang kedua Kecerdasan Emosional, *using emotions* atau menggunakan emosi, adalah kemampuan untuk memanfaatkan emosi untuk memfasilitasi berbagai kegiatan kognitif, seperti berpikir dan memecahkan suatu masalah.

c. Cabang ketiga Kecerdasan Emosional, *understanding emotions* atau pemahaman emosi, adalah kemampuan untuk memahami bahasa emosi dan untuk menghargai hubungan yang rumit antara emosi.

d. Cabang keempat Kecerdasan Emosional, *managing emotions* atau mengelola emosi, terdiri dari kemampuan untuk mengatur emosi dalam diri kita sendiri dan orang lain. Semua orang pasti sudah akrab dengan waktu dalam hidup mereka yang kapan akan mereka miliki sementara, dan kadang-kadang memalukan, kehilangan mengendalikan emosi mereka. Oleh karena itu, orang yang cerdas emosi dapat memanfaatkan emosi, bahkan yang negatif, dan mengatur mereka untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Kemudian Goleman (2001) menyatakan bahwa Kecerdasan Emosional adalah kemampuan untuk mengenali emosi diri sendiri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain dan membina hubungan dengan orang lain. Melalui risetnya, Goleman (2001) membuktikan bahwa *Emotional Quotient* (EQ) yang dicerminkan oleh kemampuan memotivasi diri sendiri, mengatasi frustasi, mengontrol desakan hati, mengatur suasana hati (*mood*), berempati serta kemampuan bekerja sama, menyumbang 80% bagi kesuksesan seseorang. Sementara itu, Bar-On (dalam Stein Book, 2004)

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjelaskan bahwa kecerdasan emosional adalah serangkaian kemampuan, kompetensi, dan kecakapan non-kognitif, yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil menagtasi tuntutan dan tekanan lingkungan.

Kecerdasan Emosional yaitu kemampuan khusus yang disebut dengan 'akal sehat', terkait dengan kemampuan membaca lingkungan politik dan sosial, dan menatanya kembali; kemampuan memahami secara spontan apa yang diinginkan dan dibutuhkan orang lain, kelebihan dan kekurangan mereka; kemampuan untuk tidak terpengaruh oleh tekanan; dan kemampuan untuk menjadi orang yang menyenangkan, yang kehadirannya didambakan orang lain (Stein & Book, 2004). Stein & Book (2004), menjelaskan bahwa penelitian menunjukkan IQ dapat digunakan untuk memperkirakan sekitar 1-20% (rata-ratanya 6%) keberhasilan dalam pekerjaan tertentu. EQ disisi lain, ternyata 27-45% berperan langsung dalam keberhasilan dalam pekerjaan.

Lebih lanjut Sunar (2010) mengatakan, bahwa secara umum Kecerdasan Emosi dapat meningkatkan efektifitas sosial seseorang. Semakin tinggi Kecerdasan Emosional, semakin baik hubungan sosialnya. Goleman, dalam penelitiannya menyatakan bahwa kontribusi IQ bagi keberhasilan seseorang hanya sekitar 20% dan sisanya (80%) ditentukan oleh serumpun faktor-faktor yang disebut Kecerdasan Emosional (Sunar, 2010).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Kecerdasan Emosional adalah sejauh mana individu mampu untuk menggunakan emosi secara efektif dalam mencapai tujuan. Kecerdasan Emosional juga menuntut manusia untuk belajar mengakui dan menghargai perasaan diri dan orang lain dan bisa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

memberi tanggapan yang tepat, menerapkan dengan efektif informasi dan energi dalam kehidupan sehari-hari.

2. Aspek-Aspek Kecerdasan Emosional

Goleman (2001) mengemukakan bahwa aspek-aspek Kecerdasan Emosional atau *Emotional Intelligence (EI)* meliputi hal-hal sebagai berikut:

a. *Self Awareness*

Self Awareness merupakan kemampuan sesorang untuk mengetahui perasaan dalam dirinya dan efeknya serta menggunakannya untuk membuat keputusan bagi diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis, atau kemampuan diri dan mempunyai kepercayaan diri yang kuat lalu mengkaitkannya dengan sumber penyebabnya.

b. *Self Management*

Self management merupakan kemampuan menangani emosinya sendiri, mengekspresikan serta mengendalikan emosi, memiliki kepekaan terhadap kata hati, untuk digunakan dalam hubungan dan tindakan sehari-hari.

c. *Motivation*

Motivation adalah kemampuan menggunakan hasrat untuk setiap saat membangkitkan semangat dan tenaga untuk mencapai keadaan yang lebih baik serta mampu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif, mampu bertahan menghadapi kegagalan dan frustasi.

d. Empati *(Social Awareness)*

Empati merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif orang lain, dan menimbulkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

hubungan saling percaya serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe individu

e. *Relationship Management*

Relation Management merupakan kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan menciptakan serta mempertahankan hubungan dengan orang lain, bias mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan dan bekerja sama dalam tim.

Sementara itu, Bar-On (2007) menampilkan lima aspek Kecerdasan Emosional, antara lain :

a. *Intrapersonal Quotient* (EQ), yaitu kemampuan kita untuk mengenal dan mengendalikan diri sendiri. Hal ini melingkupi:

1. *Self Regard* merupakan kemampuan untuk dapat menghargai dan menerima sifat dasar pribadi yang pada dasarnya baik
2. *Emotional Self-Awareness* merupakan kemampuan untuk mengenali perasaan sendiri.
3. *Assertiveness* merupakan kemampuan untuk mengekspresikan perasaan, keyakinan, dan pemikiran serta mempertahankan hak pribadi secara konstruktif.
4. *Independence* merupakan kemampuan untuk dapat mengarahkan dan mengendalikan diri dalam berpikir dan bertindak serta menjadi lebih bebas secara emosional, dan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. *Self-Actualization* merupakan kemampuan menyadari kapasitas potensi diri.

b. *Interpersonal EQ,* yaitu kemampuan untuk berinteraksi dan bergaul baik dengan orang lain. Hal ini melingkupi:

1. *Empathy* merupakan kemampuan memahami, mengerti, serta menghargai perasaan orang lain.
2. *Social Responsibility* merupakan kemampuan untuk menampilkan diri secara kooperatif, kontributif, dan konstruktif sebagai anggota kelompok masyarakat.
3. *Interpersonal Relationship* merupakan kemampuan untuk membangun dan mempeertahankan hubungan yang saling menguntungkan yang tercermin dari kedekatan afektif serta keinginan untuk saling member dan menerima.

c. *Adaptability EQ,* yaitu untuk bersikap lentur dan realistis, dan untuk memecahkan aneka permasalahan yang muncul. Hal ini melingkupi:

1. *Reality testing* merupakan kemampuan untuk menghubungkan antara pengalaman dan kondisi saat ini secara obyektif.
2. *Flexbility* merupakan kemampuan untuk menyesuaikan emosi, pemikiran dan sikap terhadap perubahan suatu situasi dan kondisi.
3. *Problem solving* merupakan kemampuan untuk mengidentifikasi dan mendefenisikan masalah hingga mendapatkan dan menerapkan solusi secara efektif.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

d. Stress Managemant EQ, yaitu kemampuan untuk tahan dalam mengahdapi stress dan mengendalikan impuls. Hal ini melingkupi:

1. *Stress Tolerance* merupakan kemampuan untuk menghadapi kejadian daan situasi yang penuh tekanan, dan menanganinya secara aktif dan positif tanpa harus terjatuh.
2. *Impulse control* merupakan kemampuan untuk menunda keinginan, drive dan dorongan untuk bertindak.

e. General Mood EQ melingkupi:

1. *Optimism* merupakan kemampuan untuk melihat sisi terang kehidupan dan memelihara sikap positif, Meski disaat yang tidak menyenangkan.
2. *Happiness* merupakan kemampuan untuk merasa puas akan kehidupan, menikmati kehidupan pribadi dan orang lain, bersenang-senang dan mengekspresikan emosi yang positif.

3. Ciri-ciri Individu yang Memiliki Kecerdasan Emosi Tinggi

Dapsari (dalam Ifham & Helmi, 2002) mengatakan bahwa individu yang memiliki Kecerdasan Emosional yang tinggi memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Optimal dan selalu positif pada saat menangani situasi-situasi dalam hidupnya, seperti saat menangani peristiwa dalam hidupnya dan menangani tekanan masalah-masalah pribadi yang dihadapi.
2. Terampil dalam membina emosinya, di mana orang tersebut terampil di dalam mengenali kesadaran emosi diri dan ekspresi emosi, juga kesadaran emosi terhadap orang lain.

3. Optimal pada kecakapan kecerdasan emosi, di mana hal ini meliputi kecakapan intensionalitas, kreativitas, ketangguhan, hubungan antarpribadi dan ketidakpuasan konstruktif.
4. Optimal pada nilai-nilai belas kasihan atau empati, intuisi, radius kepercayaan, daya pribadi, dan integritas.
5. Optimal pada kesehatan secara umum, kualitas hidup, *relationship quotient* dan kinerja optimal.

Rosenthal dalam penelitiannya menunjukkan bahwa orang-orang yang mampu membaca perasaan dan isyarat non verbal lebih mampu menyesuaikan diri secara emosional, lebih popular, lebih mudah bergaul, dan lebih peka (dalam Goleman, 2007). Nowicki, ahli psikologi menjelaskan bahwa manusia yang tidak mampu membaca atau mengungkapkan emosi dengan baik akan terus-menerus merasa frustasi (dalam Goleman, 2007). Seseorang yang mampu membaca emosi orang lain juga memiliki kesadaran yang tinggi. Semakin mampu terbuka pada emosinya sendiri, mampu mengenal dan mengakui emosinya sendiri, maka orang tersebut mempunyai kemampuan untuk membaca perasaan orang lain.

Orang-orang yang hebat dalam keterampilan membina hubungan akan sukses dalam bidang apapun. Orang berhasil dalam pergaulan karena mampu berkomunikasi dengan lancer pada orang lain. Orang-orang akan popular dalam lingkungannya dan menjadi teman yang menyenangkan karena kemampuannya berkomunikasi (Goleman, 2007). Ramah tamah, baik hati, hormat dan disukai orang lain dapat dijadikan petunjuk positif seseorang mampu membina hubungan dengan orang lain.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (dalam Retnosari 2014), ada dua faktor yang mempengaruhi Kecerdasan Emosional, faktor tersebut terbagi menjadi faktor *internal* dan faktor *eksternal*. Berikut ini penjelasan masing-masing faktor.

1. Faktor *internal*. Faktor *internal* merupakan faktor yang timbul dari dalam individu yang dipengaruhi oleh keadaan otak emosional seseorang, otak emosional dipengaruhi oleh keadaan amigdala, neokorteks, sistem limbik, lobus prefrontal dan hal-hal lain yang berada pada otak emosional.
2. Faktor *eksternal* dimaksudkan sebagai faktor yang datang dari luar individu dan mempengaruhi individu untuk atau mengubah sikap. Pengaruh luar yang bersifat individu dapat secara perorangan, secara kelompok, antara individu mempengaruhi kelompok atau sebaliknya, juga dapat bersifat tidak langsung yaitu melalui perantara misalnya media massa baik cetak maupun elektronik serta informasi yang canggih lewat jasa satelit.

5. Manfaat Kecerdasan Emosional

Goleman (2004), menjelaskan manfaat dari Kecerdasan Emosional, diantaranya:

a. Kesadaran diri, seperti mengenal dan merasakan emosi sendiri, memahami penyebab perasaan yang timbul, mengenal pengaruh perasaan terhadap tindakan.
b. Mengelola emosi, seperti bersikap toleran frustasi dan mampu mengelola amarah secara lebih baik, lebih mampu mengungkapkan amarah dengan

tepat tanpa berkelahi, dapat mengendalikan perilaku agresif yang merusak diri sendiri dan orang lain, memiliki perasaan yang positif tentang diri sendiri, memiliki kemampuan untuk mengatasi ketegangan jiwa (stres), dapat mengurangi perasaan kesepian dan cemas dalam pergaulan.

c. Memanfaatkan emosi secara produktif, seperti memiliki rasa tanggung jawab, mampu memusatkan perhatian pada tugas yang dikerjakan, mampu mengendalikan diri dan tidak bersifat impulsive.

d. Empati, seperti mampu menrima sudut pandang orang lain, memiliki sikap empati atau kepekaan terhadap perasaan orang lain, mampu mendengarkan orang lain.

e. Membina hubungan, seperti memiliki pemahaman dan kemampuan untuk menganalisis hubungan dengan orang lain, dapat menyelesaikan konflik dengan orang lain, memiliki kemampuan berkomunikasi dengan orang lain, memiliki sifat bersahabat atau mudah bergaul dengan teman sebaya, memiliki sikap tenggang rasa dan perhatian terhadap orang lain, memperlihatkan kepentingan social (sering menolong orang lain) dan dapat hidup selaras dengan kelompok, bersikap senang berbagi rasa dan bekerja sama, bersikap demokratis dalam bergaul dengan orang lain.

C. Etika Kerja Islam

1. Pengertian Etika

Kata etika pada awalnya terbentuk dari kata ethos, yang mana etos berasal dari bahasa Yunani “ethos” yang berarti watak, karakter. Adapun etika berarti pedoman, moral dan perilaku, atau dikenal pula etiket yaitu cara bersopan santun.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, etika adalah ilmu pengetahuan tentang asas-asas akhlak (moral). Adapun etika menurut Beekun (1996) adalah studi yang bersifat normatif sebab etika menjelaskan apa yang seharusnya dilakukan seseorang dan apa yang seharusnya tidak dilakukan seseorang.

Pembicaraan tentang etika selalu berkaitan dengan agama, karena etika merupakan salah satu sumber etika yang diakui manusia secara universal. Tidak ada agama yang menempatkan etika pada posisi marginal yang tidak mengikat. Etika selalu menjadi inti ajaran yang harus diikuti dan diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu etika yang berdasarkan keagamaan adalah Etika Kerja Islam. Islam dengan Al-Qur'an sebagai kitab sucinya merupakan agama yang memiliki ajaran yang bersifat universal, abadi, dan sesuai untuk segala zaman dan tempat. Islam juga adalah agama yang mengatur dan memberikan petunjuk dalam tatanan hidup manusia dengan sempurna, tidak terkecuali masalah-masalah bekerja yang erat kaitannya dengan pemenuhan kebutuhan ekonomi.

Diungkapkan oleh Triyuwono (dalam Fauzan & Tyasari, 2012), bahwa etika itu terekspresikan dalam bentuk syariah, yang terdiri dari Al Qur'an, Sunnah Hadist, Ijma, dan Qiyas. Etika merupakan sistem hukum dan moralitas yang komprehensif dan meliputi seluruh wilayah kehidupan manusia. Didasarkan pada sifat keadilan, etika syariah bagi umat Islam berfungsi sebagai sumber serangkaian kriteria-kriteria untuk membedakan mana yang benar (haq) dan mana yang buruk (batil). Dengan menggunakan syariah, bukan hanya membawa individu lebih dekat dengan Tuhan, tetapi juga menfasilitasi terbentuknya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

masyarakat secara adil yang didalamnya mencakup individu yang mampu merealisasikan potensinya dan kesejahteraan yang diperuntukkan bagi semua umat.

2. Pengertian Etika Kerja Islam

Etika Kerja Islam menurut ulama muslim dikategorikan sebagai melakukan tugas–tugas dalam memenuhi kewajiban agama, yang dikategorikan sebagai ibadah. Etika Kerja Islam sebagai cerminan dari tradisi dan cara hidup Muslim (Yousef, 2001). Etika Kerja Islam menekankan kerjasama dalam pekerjaan dan konsultasi dianggap sebagai cara mengatasi rintangan dan menghindari kekeliruan. Hubungan sosial ditempat kerja didorong dalam rangka memenuhi kebutuhan seseorang dan mencapai keseimbangan pada kehidupan individu dan sosial seseorang. Sebagai tambahan, pekerjaan dianggap sebagai sumber independensi dan sebagai cara untuk membantu pertumbuhan pribadi, menghargai diri, kepuasan dan pemenuhan diri (Jamil, 2007).

Etika Kerja Islam menyatakan bahwa hidup tanpa kerja keras adalah tidak berarti dan melaksanakan aktivitas ekonomi adalah sebuah kewajiban. Banyak ayat dalam Al-Qur'an yang menekankan pentingnya kerja. "*Bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya dan bahwasanya usahanya itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya).*" (QS. An-Najm: 39 – 40). Dengan jelas dinyatakan dalam ayat ini bahwa satu-satunya cara untuk menghasilkan sesuatu dari alam adalah dengan bekerja keras. Keberhasilan dan kemauan manusia di muka bumi ini tergantung pada usahanya. Ali (2001) juga menyatakan kerja keras dipandang sebagai sebuah kebaikan, dan mereka yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

bekerja dengan keras lebih mungkin untuk mendapatkan apa yang diinginkan dalam hidupnya. Sebaliknya, tidak bekerja keras dipandang sebagai penyebab kegagalan hidup. Singkatnya, Etika Kerja Islam berpendapat bahwa hidup tanpa kerja tidak memiliki arti dan melakukan aktivitas ekonomi merupakan suatu kewajiban.

Konsep Etika Kerja Islam berasal dari Al-Qur'an dan Al-Hadist. Islam mengajarkan bahwa kerja keras dapat menyebabkan dosa terampuni dan tidak ada yang lebih baik selain makan dari hasil pekerjaan sendiri, kemalasan dan membuang-buang waktu untuk hal yang tidak produktif sangatlah dilarang Etika Kerja Islam memandang dedikasi pada pekerjaan adalah sebuah kebaikan (Yousef, 2000), pekerjaan haruslah bermanfaat dan juga bermakna (Ali & Al-Owaihan, 2008).

Menurut Ali & Al-Owaihan (2008), Etika Kerja Islam merupakan suatu prinsip-prinsip, sistem nilai, ataupun orientasi yang dipegang suatu organisasi dalam menentukan perilaku kerja ataupun pengambilan keputusan bisnis yang benar dan yang salah berdasarkan Syariah yaitu al-Qur'an dan Hadits nabi Muhammad SAW. Etika Kerja Islam adalah orientasi yang membentuk dan mempengaruhi keterlibatan dan partisipasi penganutnya di tempat kerja. Etika Kerja Islam memandang kerja sebagai sarana untuk meningkatkan kepentingan diri secara ekonomi, sosial dan psikologis, untuk mempertahankan prestise sosial, untuk memajukan kesejahteraan masyarakat dan menegaskan kembali iman. Etika Kerja Islam dibangun berdasarkan empat konsep utama, yaitu usaha, kompetisi, transparansi dan perilaku bertanggung jawab (Ali & Owaihan, 2008). Secara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

keseluruhan konsep tersebut mengimplikasikan bahwa membangun sebuah bisnis dengan pembatasan yang minimum atau tidak ada pembatasan sama sekali dan dengan lingkungan yang penuh semangat pada dasarnya akan menghasilkan kinerja yang tinggi dan kesejahteraan akan tersebar luas.

Dari beberapa definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa sistem Etika Kerja Islam merupakan suatu perilaku kerja individu yang terpancaran dari akidah yang bersumber dari sistem keimanan Islam, sehingga menampilkan perilaku kerja berkenaan dengan kerja yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadist, yang mendedikasikan kerja sebagai suatu kebajikan. Etika Kerja Islam suatu sistem yang unik, karena sistem etika Islam tidak memisahkan sistem etik dengan agama dan Islam menekankan pada keseimbangan kehidupan dunia dan akhirat, jadi ada tuntutan untuk melakukan suatu tindakan yang proporsional dan pengawasan tindakan, karena meyakini bahwa tindakan yang dilakukan di dunia akan selalu mendapatkan implikasi di kehidupan akhirat.

3. Perbedaan Etika Kerja Agama (Islam) Dengan Etika Kerja Non-Agama

Perbedaan antara etika kerja non agama dengan etika kerja agama (Islam) menurut Ahmad Janan Asifudin (2004) adalah sebagai berikut:

a. Etika kerja agama (Islam)

1. Sikap hidup mendasar pada kerja disini identik dengan sistem keimanan/aqidah Islam berkenaan dengan kerja atas dasar pemahaman bersumber dari wahyu dan akal yang saling bekerja sama secara proporsional. Akal lebih banyak berfungsi sebagai alat memahami

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

wahyu (meski dimungkinkan akal memperoleh pemahaman dari sumber lain, namun menyatu dengan system keimana Islam).

2. Iman eksis dan terbentuk sebagai buah pemahaman terhadap wahyu. Dalam hal ini akal selain berfungsi sebagai alat, juga berpeluang menjadi sumber. Disamping menjadi dasar acuan Etika Kerja Islam, iman islami, (atas dasar pemahaman) berkenaan dengan kerja inilah yang menimbulkan sikap hidup mendasar (aqidah) terhadap kerja, sekaligus motivasi kerja islami
3. Motovasi disini timbul dan bertolak dari sistem keimanan/aqidah Islam berkenaan kerja bersumber dari ajaran wahyu dan akal yang saling bekerjasama. Maka motivasi berangkat dari niat ibadah kepada Allah dan iman terhadap adanya kehidupan ukhrawi yang jauh lebih bermakna.
4. Etika kerja berdasarkan keimanan terhadap ajaran wahyu berkenaan dengan etika kerja dan hasil pemahaman akal yang membentuk sistem keimanan/aqidah Islam sehubungan dengan kerja (aqidah kerja).

b. Etika kerja non-agama

1. Sikap hidup mendasar terhadap kerja disini timbul dari hasil kerja akal dan/atau nila-nilai yang dianut (tiak betolak dari iman keagamaan tertentu).

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Tidak ada iman
3. Motivasi timbul dari sikap hidup mendasar terhadap kerja. Disini motovasi tidak tersangkut paut dengan iman, agama, atau niat ibadah bersumber dari akal dan/atau pandangan hidup/nilai-nilai yang dianut.
4. Etika kerja berdasarkan akal dan/atau pandangan hidup/nilai-nilai yang dianut.

4. Dimensi Etika Kerja Islam

Chanzanagh & Akbarnejad (2011) menjelaskan ada tujuh dimensi etika kerja Islam yaitu :

a. Work Intention

Work Intention adalah niat dalam melakukan suatu pekerjaan. Pekerjaan yang terpuji dalam kegiatan ekonomi merupakan bagian dari perbuatan baik, yang memiliki posisi utama dalam ekonomi Islam dilakukan dengan maksud untuk mendekatkan diri dan meningkatkan iman kepada Allah. Sehingga maksud di atas kegiatan ekonomi dalam islam yaitu untuk mencapai ridha Allah.

b. Trusteeship

Kepercayaan (amanah) adalah anjuran bagi umat Muslim agar memiliki modal sosial yang besar dalam hubungan sosio-ekonomi. Adalah penting untuk menyebutkan bahwa Islam menganjurkan umat Muslim untuk amanah tidak hanya pada aktifitas ekonomi akan tetapi juga pada seluruh aspek kehidupan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. *Work type*

Pengamatan terhadap meningkatnya pemeluk agama Islam pada semenanjung Arab membuat wilayah tersebut sebagai salah satu pusat bisnis pada masa itu dan kegiatan ekonomi yang dilakukan adalah perdagangan, dan dalam Islam, perdagangan (bisnis) merupakan kegiatan yang paling banyak mendatangkan keberkahan. Banyaknya tipe pekerjaan mengharuskan umat Muslim untuk memilih yang sesuai dengan kapasitas dan jangan sampai bertentangan dengan syariat Islam.

d. *Work results for Islamic Ummah*

Dalam Islam, aktivitas ekonomi yang tidak menghasilkan keuntungan untuk umat islam secara spesifik atau jika aktivitas ini merugikan saudara yang beragama lain sangat tidak dianjurkan. Sehingga kegiatan ekonomi yang benar adalah yang menguntungkan, memberikan kekuatan dan potensi bagi umat Islam.

e. *Justice and Fairness*

Kebenaran dan keadilan dalam ekonomi Islam memberi kesejahteraan untuk seluruh umat. Islam sangat melarang pengumpulan kekayaan melalui jalan yang tidak baik atau Haram. Keadilan yang diterapkan akan menjadikan hubungan antar muslim menjadi kuat dan menghilangkan jarak atau perbedaan kelas sosial.

f. *Cooperation & Collaboration*

Dalam Islam, masyarakatnya dianjurkan untuk saling membantu dan bekerjasama khususnya dalam aktivitas ekonomi dan hal tersebut diakui

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagai salah satu ciri orang-orang yang Saleh. Saling membantu dan bekerjasama dalam pekerjaan akan membantu meningkatkan teamwork dan dapat mendukung peningkatan produktivitas pada perusahaan.

g. *Work as the only source of ownership*

Bekerja adalah satu-satunya cara dalam sistem pemerataan kekayaan dalam Islam, dan setiap Muslim akan mendapatkan kekayaan dari hasil pekerjaannya.

Sementara itu menurut (Ali & Owaihan, 2008), Etika Kerja Islam di tempat kerja dibangun atas empat pilar, yaitu:

a. Usaha

Usaha dipandang sebagai bahan yang diperlukan untuk melayani diri sendiri dan masyarakat. Usaha untuk melayani diri sendiri dapat berupa usaha dalam memenuhi kebutuhan dan menyelesaikan masalah pribadi, sedangkan usaha melayani masyarakat merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menyelesaikan masalah masyarakat.

b. Kompetisi

Di dalam Islam tidak ada batasan dalam arena pasar untuk kompetisi, namun kompetisi dilarang bila berkaitan dengan barang terlarang (misalnya alkohol dan judi), kegiatan yang berhubungan dengan barang terlarang dan manipulasi harga. Dalam kompetisi menghindari pendekatan destruktif.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Transparansi

Transparasi yaitu kebutuhan atas kepercayaan dan kejujuran dalam transaksi atau dalam kegiatan ekonomi yang berhubungan dengan barang dan jasa. Keterbukaan dan kejujuran meningkatkan loyalitas pelanggan dan reputasi pasar.

d. Perilaku bertanggung jawab.

Secara keseluruhan konsep tersebut mengimplikasikan bahwa membangun sebuah bisnis dengan pembatasan yang minimum atau tidak ada pembatasan sama sekali dan dengan lingkungan yang penuh semangat pada dasarnya akan menghasilkan kinerja yang tinggi dan kesejahteraan akan tersebar luas. Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa Etika Kerja Islam merupakan suatu prinsip-prinsip, sistem nilai, ataupun orientasi yang dipegang suatu organisasi dalam menentukan perilaku kerja ataupun pengambilan keputusan bisnis yang benar dan yang salah berdasarkan Syariah yaitu al-Qur‟an dan Hadits nabi Muhammad SAW.

5. Parameter Kunci Sistem Etika Kerja Islam

Menurut Ali (2005) dalam Ali & al-Owaihan (2008), dijelaskan bahwa isu-isu yang berkaitan dengan pekerjaan maupun bisnis berdasarkan hadits-hadits nabi Muhammad SAW yang dikelompokkan sebagai berikut :

a. *Pursuing legitimate business*

Nabi Muhammad secara eksplisit memerintahkan pada pengikutnya bahwa pekerjaan yang berguna adalah yang memberikan manfaat pada masyarakat dan yang lainnya. Kemudian, mereka yang bekerja keras akan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

diberikan balasan berupa pahala. Beliau bersabda bahwa, “Sebaik-baik manusia adalah yang paling memberikan manfaatnya untuk orang lain”.

b. *Wealth must be earned*

Dalam Islam, diakui bahwa masing-masing orang memiliki kapasitas yang berbeda. Yaitu kapasitas dan keberadaan peluang yang memungkinkan mereka untuk mendapatkan kesejahteraan. Melaksanakan kegiatan ekonomi, harus berdasarkan moralitas dan pondasi yang sah. Seperti yang dinyatakan dalam al-Quran (QS 4: 29-30), “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu. Dan barang siapa berbuat demikian dengan cara melanggar hukum dan zalim, akan Kami masukkan dia ke dalam neraka. Yang demikian itu mudah bagi Allah.”

c. *Quality of Work*

Bangsa Arab pada masa sebelum Islam kurang disiplin dan komitmen yang mereka miliki hanya terbatas pada kelompok utama. Nabi Muhammad mengetahui fakta ini, sebagai negarawan dan pembaharu, sehingga beliau mencoba untuk mengubah komunitas Arab menjadi masyarakat fungsional. Penekanan yang dilakukannya terhadap kedisiplinan dan niat komitmen tidak hanya untuk menyoroti esensi dari bekerja, akan tetapi juga untuk menggambarkan hubungan di antara kepercayaan dengan pekerjaan dan akhirnya dapat mengarahkan umat

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

muslim menjadi entitas aktif secara ekonomi dan politik. Nabi Muhammad SAW bersabda, “Sesungguhnya Allah mencintai seorang hamba yang apabila ia bekerja, ia menyempurnakan pekerjaannya (melakukannya dengan benar)” .

d. *Wages*

Rasulullah SAW menyuruh umat Islam untuk memberikan gaji kepada karyawan secara adil, pantas dan tepat waktu. Sabda beliau “Berikanlah upah pekerja sebelum keringatnya kering (tepat waktu), dan berikan ketentuan gajinya, terhadap apa yang ia kerjakan” Maka dari itu, pembayaran gaji haruslah tepat waktu, adil dan mencukupi.

e. *Reliance on self*

Salah satu fungsi penting dalam bekerja adalah kepercayaan diri dan mengandalkan diri sendiri. Sabda nabi Muhammad saw, “Tiada makanan yang lebih baik daripada hasil usaha tangan sendiri”.

f. *Monopoly*

Monopoli, dalam islam dianggap sebagai kesalahan besar yang dapat menghasilkan kerugian, laba yang tidak sah, dan menimbulkan ketidaksetaraan. Sehingga nabi Muhammad saw melarangnya dengan hadits yaitu, “Barang siapa menimbun maka dia telah berbuat dosa”.

g. *Bribery*

Seperti monopoli dan penipuan, suap-menyuap sangat dikecam dalam Islam. Nabi Muhammad SAW bersabda, “Kutukan Allah menimpa atas orang yang menyuap dan yang menerima suap”.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

h. *Deeds and Intention*

Hal ini merupakan salah satu dasar yang signifikan dalam etika kerja Islam. Sangat jelas dibedakan etika kerja Islam dengan etika kerja dari kepercayaan lain. Asumsi fundamental dalam islam adalah bahwa niat adalah kriteria di mana pekerjaan dievaluasi dari segi manfaat bagi masyarakat daripada hasil. Setiap kegiatan yang dianggap merugikan, meskipun menghasilkan kekayaan yang signifikan bagi mereka yang melakukan hal itu, dianggap melanggar hukum. Hadits mengenai hal ini yaitu, "Sesungguhnya Allah tidak melihat kepada rupa kalian dan harta kalian akan tetapi Dia melihat kepada hati-hati kalian (niat) dan perbuatan-perbuatan kalian".

i. *Transparency*

Bisnis dan pekerjaan secara umum harus bertumpu pada dasar etis dan moral. Prasyarat untuk menyebarkan dan mewujudkan tujuan ini adalah transparansi. Seperti perusahaan yang harus memberitahukan pada konsumen keadaan yang sebenarnya tentang produknya. Sabda beliau, "Orang-orang yang menyatakan hal-hal dengan jujur, tidak akan menyebabkan kerugian bagi orang lain", menggarisbawahi pentingnya transparansi pada setiap transaksi bisnis, dan perlunya meningkatkan kepercayaan konsumen dan mengurangi problem di pasar.

j. *Greed*

Dalam Islam, ketamakan/keserakahan dianggap sebagai ancaman bagi keadilan sosial dan ekonomi. Nabi Muhammad Saw sendiri berusaha

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk melawan kaum elit Mekkah secara konsisten dan tidak kenal lelah mengkritik keserakahan mereka. Beliau bersabda, “Berhati-hatilah terhadap keserakahan, hal itu adalah kemiskinan yang sesungguhnya”.

k. *Generosity*

Sikap dermawan adalah kebaikan dalam Islam. Nabi Muhammad SAW bersabda bahwa “Tidak ada yang lebih buruk daripada ketamakan”. Sabda beliau, “Hamba yang dermawan adalah yang kedudukannya paling dekat dengan Allah, surga dan orang-orang serta jauh dari neraka”.

Sedangkan menurut Beekun (1997) terdapat beberapa parameter kunci untuk sistem Etika Kerja Islam, yaitu:

a. Perilaku dinilai etis bergantung pada niat baik masing-masing individu.
b. Niat yang baik harus diikuti oleh perbuatan yang baik. Niat baik tidak dapat mengubah perbuatan haram menjadi halal.
c. Islam memberikan kebebasan individu untuk mempercayai sesuatu atau berbuat sesuatu, selama tidak mengorbankan nilai tanggungjawab dan keadilan.
d. Harus ada kepercayaan bahwa Allah memberikan kepada individu pembebasan *(freedom)* yang komplit, dari sesuatu atau siapa pun selain Allah.
e. Keputusan mengenai keuntungan mayoritas atau minoritas tidak diperlukan. Sebab etika bukanlah permainan angka.
f. Islam menggunakan sistem pendekatan terbuka kepada etika, tidak tertutup atau *self-oriented system*. Tak ada egoisme dalam Islam.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pandangan yang padu, seimbang, dan realistis mengenai alam manusia dan peranan sosialnya, yang khas Islam, dapat diiktisarkan dengan tepat oleh keempat aksioma etika: Tauhid, Kesetimbangan, Kehendak Bebas dan Pertanggung-jawaban (Pramono, dalam Narjono, 2013).

1. Tauhid

   Sistem etika Islam, yang meliputi kehidupan manusia di bumi secara keseluruhan, selalu tercermin dalam konsep Tauhid yang dalam pengertian absolut, hanya berhubungan dengan Tuhan. Mengenai eksistensi manusia, konsep ini juga memberikan suatu konsep ini juga memberikan suatu prinsip perpaduan yang kuat, sebab seluruh manusia dipersatukan dalam ketaatan pada-Nya. “Katakanlah, sesungguhnya salatku, pengorbananku, hidupku, dan matiku hanya untuk Allah, Tuhan Semesta Alam.” (TQS.Al-An’am [6]: 162)

2. Kesetimbangan

   Dalam kebulatan homogen tempat kehidupan berada dalam perspektif Islam, analisanya yang beragam harus disetimbangkan agar menghasilkan tatanan sosial yang paling baik: “Dia telah menciptakan segala sesuatu dan Dia menetapkan ukurannya.” (TQS.Al-Furqon [25]: 2); dan “Sesungguhnya! Kami telah menciptakan segala sesuatu berdasarkan ukurannya.” (TQS.Al-Qamar [54]: 49). Eksistesi manusia itu sendiri membawa semua sifat dasar pemberi hidup ke dalam “kesetimbangan yang tak berbeda” sehingga setiap pengrusakan merupakan penghapusan kehidupan itu sendiri dan karenanya

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merupakan kejahatan yang nyata. ”Hai orang-orang yang beriman janganlah kamu haramkan yang baik yang telah Allah halalkan bagimu dan janganlah melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas.” (TQS.Al-Ma’idah [5]:58)

3. Kebebasan

Kebebasan yang diberikan oleh Tuhan kepada manusia bukan saja tidak dapat direbut darinya, tetapi juga harus dilindungi lewat penciptaan perlindungan kepranataan yang mencegah pencemaran yang mungkin dilakukan oleh otoriterisme yang tidak wajar. Jadi tidak diperlukan magna carta untuk menganugerahi menusia kebebasan pemberian Tuhan. Lagi pula setiap usaha yang serupa untuk meringankan manusia dari beban perbudakan tampak mulia di mata Tuhan, hanya karena hal ini merupakan pemenuhan maksud Illahi. Kerena, bila kebebasan manusia adalah pemberian Tuhan dan tiap individu bertindak sesuai dengan etika kebebasan ini, maka unsur paksaan yang timbul akibat penyesuaian antara kepentingan pribadi dan sosial haruslah minimum. Lagi pula, jika konflik antara kepentingan pribadi dan sosial semacam ini ada, maka konflik itu harus dihilangkan untuk memenuhi kondisi suatu masyarakat Islam.

4. Pertanggungjawaban

Yang secara logis berhubungan dengan kehendak bebas adalah aksioma pertanggung jawaban. Ia (Allah) menetapkan batasan mengenai apa yang bebas dilakukan oleh manusia dengan membuat

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bertanggungjawab atas semua yang dilakukan; “Barangsiapa memberikan hasil yang baik, niscaya ia akan memperoleh bagian pahala. Dan barangsiapa menimbulkan akibat yang buruk, niscaya ia akan memikul konsekuensinya.”(TQS.An-Nisa [4]: 85). Selanjutnya, pemujaan kepada individualisme yang tak terkendalikan dan tak beretika juga tidak diperkenangkan dalam Islam. Bahkan logika murni harus menyakinkan kita bahwa kebebasan yang tak terbatas adalah sesuatu yang dibuat-buat: kebebasan yag tak terbatas berarti pertanggungjawaban yang tak terbatas.“Tiap-tiap diri bertanggunjawab atas apa yang telah diperbuatnya.”(TQS.Al- Muddatsir [74]: 38).

Etika Al-Quran mempunyai sifat humanistik dan rasionalistik. Humanistik dalam pengembangannya mengarahkan manusia pada pencapaian hakikat kemanusiaan yang tertinggi dan tidak bertentangan dengan fitrah manusia itu sendiri. Sebaliknya bersifat rasionalistik bahwa semua pesan-pesan yang diajarkan Al-Quran terhadap manusia sejalan dengan prestasi rasionalitas manusia yang tertuang dalam karya-karya filosof.

D. OCB *(Organizational Citizenship Behaviour)*

1. Pengertian OCB *(Organizational Citizenship Behaviour)*

Penilaian kinerja karyawan dalam organisasi biasanya didasarkan pada deskripsi pekerjaan yang telah dibuat oleh organisasi tersebut. Adanya penilaian itu dapat dilihat baik-buruknya kinerja seorang karyawan, dan dapat dilihat kemampuan setiap karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Seorang karyawan yang melakukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

pekerjaan sesuai dengan tugas dan *job description*, maka hal ini termasuk dalam perilaku in-role bahavour (Dyne, Graham, & Dienesch, 1994).

OCB *(Organizational Citizenship Behaviour*) adalah perilaku individu yang mempunyai kebebasan untuk memiliih, yang secara tidak langsung atau explisit berkaitan dengan system reward, dan memberikan kontribusi kepada keefektifan dan keefesienan fungsi organisasi. OCB *(Organizational Citizenship Behaviour*) merupakan perilaku dan sikap yang menguntungkan organisasi, yang tidak bisa ditumbuhkan dengan basis kewajiban peran formal maupun dengan bentuk kontrak atau rekompensasi. Perilaku OCB *(Organizational Citizenship Behaviour*) juga merupakan perilaku yang muncul karena perasaan sebagai "anggota" organisasi dan merasa puas apabila dapat melakukan suatu yang lebih kepada organisasinya (Organ, 1988).

Sloat (dalam Darmawati, 2013), menjelaskan bahwa OCB *(Organizational Citizenship Behaviour*) adalah karyawan yang melakukan tindakan yang mengarah pada terciptanya keefektifan fungsi-fungsi dalam organisasi dan tindakan tersebut secara eksplisit tidak diminta (secara sukarela), serta tidak secara formal diberi penghargaan (dengan insentif). Dengan kata lain, OCB (*Organizational Citizenship Behaviour*) merupakan perilaku yang selalu mengutamakan kepentingan orang lain, hal itu diekspresikan dalam tindakan-tindakan yang mengarah pada hal-hal yang bukan untuk memenuhi kepentingan pribadi, melainkan untuk mewujudkan kesejahteraan orang lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

OCB *(Organizational Citizenship Behaviour*) merupakan sikap membantu yang ditunjukkan oleh anggota organisasi, yang sifatnya konstruktif, dihargai oleh perusahaan tapi tidak secara langsung berhubungan dengan produktivitas individu (Organ, 2006). OCB *(Organizational Citizenship Behaviour*) merupakan kontribusi individu yang mendalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan *direward* oleh perolehan kinerja tugas. Dalam peningkatan efektivitas kerja maka individu-individu yang ada dalam sebuah tim perlu memiliki perilaku yang menunjang. Perilaku tersebut tidak hanya perilaku yang sesuai dengan perannya saja *(in-role)* namun diharapkan dapat lebih memunculkan perilaku *extra-role* dari para individu tersebut, sehingga jalinan kerjasama tim dapat makin solid dan dapat bekerja secara optimal bagi organisasi (Organ dan Padsakoff, 2006).

OCB *(Organizational Citizenship Behaviour*) merupakan perilaku kerja yang melebihi standar khusus kinerja. Organ & Padsakoff (2006) mengatakan bahwa OCB *(Organizational Citizenship Behaviour*) berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Fakta menunjukkan bahwa organisasi yang karyawannya memiliki OCB *(Organizational Citizenship Behaviour*) tinggi, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain (Robbins dan Judge, 2008). Luthans (2006) menyatakan bahwa Individu yang menunjukkan OCB *(Organizational Citizenship Behaviour*) memiliki kinerja lebih baik dan menerima evaluasi kinerja yang lebih tinggi.

OCB *(Organizational Citizenship Behaviour*) atau perilaku kewargaan organisasi adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

secara efektif (Robbins dan Judge, 2008). Contoh perilaku yang termasuk kelompok OCB *(Organizational Citizenship Behaviour*) adalah membantu rekan kerja, sukarela melakukan kegiatan ekstra di tempat kerja, menghindari konflik dengan rekan kerja, melindungi properti organisasi, menghargai peraturan yang berlaku di organisasi, toleransi pada situasi yang kurang ideal/menyenangkan di tempat kerja, memberi saran-saran yang membangun di tempat kerja, serta tidak membuang-buang waktu di tempat kerja (Robbins, 2001).

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa OCB *(Organizational Citizenship Behaviour*) merupakan perilaku yang bersifat sukarela bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi, dan merupakan perilaku individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan *performance*, tidak diperintahkan secara formal.

2. Dimensi OCB (*Organizational Citizenship Behavior*)

Banyak penelitian terhadap OCB *(Organizational Citizenship Behaviour*) telah dilakukan, dimensi OCB *(Organizational Citizenship Behaviour*) dikemukakan secara berbeda-beda pada setiap penelitian. Berdasarkan dimensi-dimensi yang telah ditemukan oleh peneliti terdahulu perilaku OCB (*Organizational Citizenship Behaviour*) di antara karyawan dapat diketahui secara jelas sehingga dapat terus dilakukan upaya-upaya oleh perusahaan untuk mengembangkan perilaku positif ini. Ada tujuh dimensi OCB *(Organizational Citizenship Behaviour*) menurut Podsakoff, dkk (2000), yaitu sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

1. *Helping Behavior* yaitu bentuk perilaku karyawan yang membantu rekan kerja atau menghindari kejadian yang berhubungan dengan masalah pekerjaan.
2. *Sportmanship* yaitu keinginan untuk bertoleransi terhadap pekerjaan yang tidak dapat dihindari ataupun gangguan-gangguan yang ada tanpa mengeluh.
3. *Organizational loyalty* yaitu melakukan promosi organisasi terhadap pihak luar, melindungi dan mempertahankan organisasi terhadap ancaman dari luar, dan tetap berkomitmen bahkan pada kondisi yang merugikan.
4. *Organizational Compliance* yaitu internalisasi dan penerimaan peraturan maupun regulasi-regulasi serta prosedur yang ada pada organisasi meskipun tidak ada pihak yang mengawasi.
5. *Individual Initiative* yaitu perilaku melibatkan diri pada tugas, pekerjaan untuk kelangsungan perusahaan tetapi lebih dari yang diharapkan atau pada tingkat sukarela.
6. *Civic Virtue* yaitu kesediaan untuk berpartisipasi aktif dalam organisasi, mengungkapkan pendapat seseorang tentang apa strategi organisasi harus diikuti, untuk memantau lingkungan perusahaan untuk ancaman dan peluang dan melihat keluar organisasi untuk mendapatkan keuntungan terbaik, melaporkan bahaya atau aktivitas yang mencurigakan bahkan dengan biaya pribadi yang besar.
7. *Self Development* yaitu perilaku sukarela karyawan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sementara itu, menurut Organ dan Podsakoff (2006) perilaku *citizenship* atau *ekstra* peran ini diimplementasikan dalam 5 bentuk perilaku, yaitu :

a. *Altruism* (Perilaku membantu orang lain)

Sifat mementingkan kepentingan orang lain, seperti memberikan pertolongan pada kawan sekerja yang baru, dan menyediakan waktu untuk orang lain. Perilaku membantu rekan atau teman sekerja yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapinya baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya.

b. *Conscientiousness* (Ketelitian dan kehati-hatian)

Sifat kehati-hatian seperti efisiensi menggunakan waktu, dan tingkat kehadiran tinggi. Perilaku ini berusaha untuk melebihi yang diharapkan oleh perusahaan atau perilaku yang sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan. Dimensi ini menjangkau jauh diatas dan jauh kedepan dari panggilan tugas. *(Conscientiousness)* merupakan kontribusi terhadap efisiensi baik berdasarkan individu maupun kelompok.

c. *Sportsmanship* (Perilaku yang sportif)

Sifat sportif dan positif, seperti menghindari komplain dan keluhan yang picik *(Sportsmanship)* adalah dengan memaksimalkan total jumlah waktu yang dipergunakan pada usaha-usaha yang konstruktif dalam organisasi . Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Seseorang yang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mempunyai tingkatan yang tinggi dalam *sportsmanship* akan menunjukkan sikap yang positif dan menghindar untuk melakukan komplain. *Sportsmanship* akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain, sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.

d. *Courtesy* (Menjaga hubungan baik)

Menjaga hubungan baik dengan rekan sekerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain. Sifat sopan dan taat, seperti melalui surat peringatan, atau pemberitahuan sebelumnya, dan meneruskan informasi dengan tepat. *Courtesy* dapat membantu mencegah timbulnya masalah dan memaksimalkan penggunaan waktu.

e. *Civic virtue* (Mementingkan organisasi)

Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber- sumber yang dimiliki oleh organisasi). Dimensi ini mengarah kepada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada seseorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuninya. Sifat bijaksanan atau keanggotaan yang baik, seperti melayani komite atau panitia, melakukan fungsi-fungsi sekalipun tidak diwajibkan untuk membantu memberikan kesan baik bagi

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

organisasi. *Civic Virtue* dapat memberikan pelayanan yang diperlukan bagi kepentingan organisasi".

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi OCB (*Organizational Citizhenship Behaviour*)

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi OCB *(Organizational Citizenship Behaviour*) antara lain :

a. Budaya dan iklim organisasi. Budaya dan iklim organisasi dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi OCB *(Organizational Citizenship Behaviour*) dalam suatu organisasi. Iklim organisasi yang positif, membuat karyawan merasa lebih ringan melakukan pekerjaannya melebihi apa yang telah disyaratkan dalam deskripsi pekerjaan, dan akan selalu mendukung tujuan organisasi jika mereka diperlukan oleh para atasan dengan sportif dan dengan penuh kesadaran serta percaya bahwa mereka diperlakukan secara adil oleh organisasi (Organ & Ryan, 1995).

b. Sikap OCB *(Organizational Citizenship Behaviour*) juga dipengaruhi oleh kepribadian dan suasana hati. Kepribadian merupakan suatu karakteristik yang secara relatif merupakan sesuatu yang menetap, sedangkan suasana hati merupakan karakteristik yang dapat berubah-ubah. Sebuah suasana hati yang positif akan meningkatkan peluang seseorang untuk membantu orang lain (George & Brief, 1992).

c. Jenis kelamin mempengaruhi OCB *(Organizational Citizenship Behaviour*) yang dilakukan oleh karyawannya. Hal ini berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lovell, dkk (1999) yang menunjukkan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bahwa terdapat perbedaan yang cukup signifikan anatara laki-laki dan perempuan dalam tingkatan ocb mereka, dimana perilaku menolong perempuan lebih besar dari pada laki-laki.

d. Masa kerja turut mempengaruhi OCB *(Organizational Citizenship Behaviour*). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Greenberg & Baron (2000) menunjukkan bahwa karyawan yang telah lama bekerja disuatu oraganisasi akan memiliki keterdekatan dan keterikatan yang kuat terhadap organisasi tersebut. Masa kerja yang lama juga akan meningkatkan rasa percaya diri dan kompetensi karyawan dalam melakukan pekrjaannya, serta menimbulkan perasaan dan perilaku positif terhadap organisasi yang memperkerjakannya.

E. Perawat

1. Pengertian Perawat

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.HK.02.02/MENKES/148/1/2010 perawat adalah seorang yang telah lulus pendidikan perawat baik didalam maupun diluar negri sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Seorang perawat dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Oleh karena itu perawat dituntut untuk lebih professional agar kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan semakin meningkat.

Kemudian Darmawan. D (2013) turut menjelaskan bahwa perawat adalah salah satu pemberi layanan kesehatan di rumah sakit. Pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan, berdasarkan ilmu dan kiat

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keperawatan, berbentuk pelayanan bio-psiko-sosial-spiritual yang menyeluruh ditujukan kepada individu, kelompok, dan masyarakat, baik sehat maupun sakit yang mencakup seluruh proses kehidupan. Pada uraian tersebut spiritual adalah salah satu pelayanan profesional dari perawat terhadap pasienya.

Perawat merupakan sumber daya manusia yang menempati urutan teratas dari segi jumlah di seluruh rumah sakit. Perkembangan tenaga perawat menjadi profesi telah disepakati pada Lokakarya Nasional Keperawatan tahun 1983, dengan definisi bahwa keperawatan berbentuk pelayanan bio – psiko – sosial – spiritual yang komprehensif, dimana tugas dan tanggung jawab perawat serta peran perawat dalam memberikan pelayanan cukup menunjang kesembuhan pasien. Pelayanan ini ditujukan kepada individu, keluarga, dan masyarakat baik yang sakit maupun sehat mencakup seluruh proses kehidupan manusia.

Perawat merupakan salah satu tenaga medis di rumah sakit yang memberikan pelayanan untuk kesembuhan pasien. Perawat merupakan tenaga paling lama melakukan kontak atau berhubungan dengan pasien yaitu selama 24 jam. Perawat merupakan profesi yang bersifat kemanusiaan yang dilandasi rasa tanggung jawab dan pengabdian. Perawat harus selalu berinteraksi dengan pasien kapanpun dibutuhkan dan dalam situasi apapun seperti di ICU, IGD, pada unit persalinan, pada ruang khusus penyakit dalam dll.

Dalam Klasifikasi Jabatan Indonesia (1982), tugas perawat adalah memberikan pelayanan perawatan secara sederhana kepada pasien di bawah petunjuk dokter, memberi layanan perawatan dan nasehat di rumah sakit, klinik dan tempat lain yang berhubungan dengan perawatan orang sakit, memberikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

perawatan professional khusus di suatu lembaga kesehatan atau tempat lain, melakukan pekerjaan perawatan, namun mengkhususkan diri dalam suatu cabang perawatan tertentu seperti perawat obstetric, ortopedik, pediatric atau psikiatric. Jadi, seorang perawat harus berbekal pengetahuan, agar selalu siap dan segera mengetahui bilamana tingkah laku pasien merupakan tanda bahaya yang menunjukkan parahnya atau gawatnya keadaan pasien.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa perawat adalah salah satu sumberdaya manusia dirumah sakit, yang merupakan ujung tombak rumah sakit, yang bertugas dalam memberikan pelayanan bio – psiko – sosial – spiritual yang komprehensif kepada pasiennya, yang mana dalam menjalankan tugasnya dilandasi rasa tanggung jawab dan pengabdian.

F. Kerangka Berpikir dan Hipotesis

1. Kerangka Berpikir

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi konstribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk kuantitas output, kualitas output, jangka waktu output, kehadiran ditempat kerja, dan sikap kooperatif (Mathis dan Jackson, 2006). Mangkunegara (2005) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Perawat merupakan SDM yang menempati urutan teratas dari segi jumlah dan sering berhubungan dengan pasien, sehingga dapat dikatakan bahwa perawat merupakan ujung tombak pelayanan Rumah Sakit karena selalu berinteraksi secara langsung dengan pasien, keluarga pasien, dokter dan tenaga kerja lainnya. Layanan perawat yang ramah serta didukung oleh sikap menaruh minat dan tampilan yang baik akan membuat pasien dan keluarganya tenang dan nyaman di rumah sakit (Nuralita dan Hadjam, 2002). Namun pada kenyataannya, masih banyak pasien dan keluarganya merasa kurang puas terhadap pelayanan di rumah sakit. Perawat lamban atau kurang cepat tanggap dalam bersikap dan bertindak, kurang responsif, kurang perhatian, kurang ramah, kurang komunikatif, sehingga pasien serta keluarganya merasa enggan untuk berhubungan dengan perawat (Sumber: Humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru).

Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan perawat menjadi kurang ramah, kurang komunikatif, kurang cepat tanggap, dan kurang perhatian ketika bekerja, diantaranya dikarnakan besarnya peranan dan tanggung jawab yang diemban oleh perawat, desakan keluarga pasien, masalah pribadi, konflik dengan rekan kerja, kelelahan atau kurang istirahat, dan kondisi kerja yang memicu stres, seperti penanganan pasien yang harus dilakukan secara profesional, cekatan, cepat, dan tepat sasaran, di tengah bayang-bayang ancaman keselamatan jiwa pasien, dan ancaman kesehatan diri perawat sendiri. Dan hal ini akhirnya menurunkan kinerja perawat dalam melayani pasien.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Fenomena diatas menunjukkan keadaan perawat yang belum mampu mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan, berbagai masalah atau tantangan yang muncul dalam hidupnya, tidak mampu mengendalikan dan mengelola emosi secara positif, tidak mampu memotivasi diri sendiri, tidak mampu mengenali emosi orang lain, dan tidak mampu membina hubungan baik dengan orang lain, menunjukkan bahwa perawat tersebut memiliki Kecerdasan Emosional yang rendah. Karena jika seorang perawat memiliki Kecerdasan Emosional yang tinggi, maka perawat tersebut akan mampu menghadapi tantangan dan bahkan menjadikannya produktif, lebih optimis dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah, dimana hal-hal tersebut sangat dibutuhkan di dalam dunia kerja (Patton, 1998).

Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Goleman (2001) yang menunjukkan bahwa kemampuan terbesar yang mempengaruhi kesuksesan seseorang dalam bekerja adalah empati, disiplin diri dan inisiatif yang dikenal dengan nama Kecerdasan Emosional. Bahwa keberhasilan hidup seseorang ditentukan pendidikan formalnya 15%, sedangkan 85% lagi ditentukan oleh sikap mentalnya/kepribadianya (Mangkunegara, 2010).

Bar-On (Stein & Book, 2004) menambahkan bahwa seseorang yang memiliki Kecerdasan Emosional yang tinggi memiliki kemampuan dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan, berbagai masalah atau tantangan yang muncul dalam hidupnya daripada seseorang yang lebih rendah kecerdasan emosinya, seperti masalah yang terjadi dalam lingkungan kerja, baik masalah dalam tuntutan kerja menghadapi masalah fisik dan psikososial. Jadi,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

selayaknyalah Kecerdasan Emosional dimiliki oleh seorang perawat agar kinerjanya tetap stabil bahkan meningkat.

Kemudian hal lain yang dibutuhkan oleh institusi medis selain Kecerdasan Emosional yang mana dapat meningkatkan kinerja perawat, yaitu Etika Kerja Islami, khususnya bagi perawat muslim. Zaman sekarang ini, sebagian besar perawat menganggap bahwa kerja mereka itu adalah beban yang harus segera diselesaikan. Beban yang banyak, berat dan belum terselesaikan menyebabkan stress, dan akhirnya terjadi penurunan kinerja perawat dalam merawat pasien.

Padahal seorang perawat dituntut untuk mampu memberikan penanganan yang terbaik bagi masyarakat. Pengetahuan perawat tentang kode etik perawat untuk selalu memberikan pertolongan tanpa memandang perbedaan status pasiennya diharapkan perawat akan mampu bersikap positif terhadap tugasnya tersebut. Sikap positif perawat terhadap tugas tersebut akan mempengaruhi etika kerjanya, khususnya Etika Kerja Islam pada perawat muslim untuk ikut serta memberikan pertolongan kepada pasiennya. Oleh sebab itu, selayaknyalah perawat khususnya muslim, mengamalkan ajaran agama islam, yaitu dengan menerapkan Etika Kerja Islam ketika mereka bekerja.

Perawat yang bekerja dengan berlandaskan pada Etika Kerja Islam diharapkan mampu menghasilkan kinerja yang optimal, karena Etika Kerja Islam menganggap dedikasi pada pekerjaan sebagai suatu kebajikan. Etika Kerja Islam menekankan kerjasama dalam pekerjaan dan konsultasi dianggap sebagai cara mengatasi rintangan dan menghindari kekeliruan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

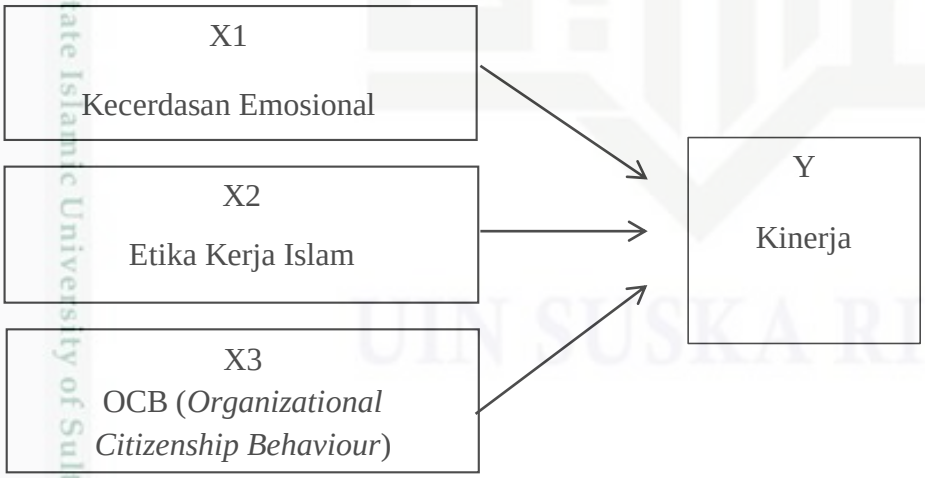
Di dalam Etika Kerja Islam kerja keras dianggap sebagai kebajikan dan orang yang bekerja keras lebih besar kemungkinan hidupnya maju, sebaliknya tidak bekerja keras dianggap menyebabkan kegagalan. Ali (1988) mengungkapkan bahwa keadilan dan kebaikan di tempat kerja adalah kondisi-kondisi yang dibutuhkan untuk kemakmuran masyarakat. Disamping kerja keras yang terus-menerus untuk memenuhi tanggung jawab seseorang, persaingan juga didorong untuk meningkatkan kualitas. Suatu perusahaan harus percaya bahwa untuk mencapai keunggulannya, perlu mengusahakan kinerja individu yang setinggi-tingginya. Pada dasarnya kinerja individu mempengaruhi kinerja tim dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Menurut Ibrahim (2013) bahwa untuk meningkatkan kinerja, manajemen perusahaan, khususnya rumah sakit perlu memperhatikan indikator seperti Etika Kerja Islam, karena Etika Kerja Islam tersebut terbukti mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja karyawan. Kemudian, untuk lebih meningkatkan kinerja karyawan, perilaku yang menjadi tuntutan perusahaan tidak hanya perilaku *in-role* tetapi juga perilaku *extra-role*. Perilaku *extra-role* sangat penting artinya karena memberikan manfaat yang lebih baik untuk menunjang keberlangsungan perusahaan. Perilaku *extra-role* di dalam perusahaan dikenal dengan istilah OCB (*Organizational Citizhenship Behaviour*). OCB (*Organizational Citizhenship Behaviour*) yaitu berperan ekstra melebihi dari tuntutan kerja formal, dan tidak bersifat egosentrik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

OCB (*Organizational Citizhenship Behaviour*) adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif (Robbins dan Judge, 2008). Penelitian Fitrianasari, dkk. (2013) menunjukkan bahwa OCB (*Organizational Citizhenship Behaviour*) berpengaruh terhadap kinerja perawat sehingga semakin kuatnya OCB (*Organizational Citizhenship Behaviour*) terkait dengan perilaku perawat yang suka membantu atau mengutamakan orang lain, berdisiplin tinggi, berperilaku baik terhadap organisasi, baik dan sopan terhadap orang lain dan memiliki rasa toleransi tinggi yang terbentuk secara kuat akan menjadi faktor pendorong kinerja perawat.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosi, etika kerja Islam, dan OCB (*Organizational Citizhenship Behaviour*) berhubungan dengan kinerja perawat.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

2. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang dikemukakan diatas maka hipotesis penelitian ini terdiri dari hipotesis mayor dan hipotesis minor.

2.1 Hipotesis Mayor

Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Kecerdasan Emosional, Etika Kerja Islam, dan OCB (*Organizational Citizhenship Behaviour*) dengan kinerja perawat Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.

2.2 Hipotesis Minor

a. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Kecerdasan Emosional dengan Kinerja perawat;

b. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Etika Kerja Islam dengan Kinerja perawat; dan

c. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara OCB (*Organizational Citizenship Behaviour*) dengan Kinerja perawat.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.