

BAB II

PENGARUH TEKANAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN

2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya yang paling mempengaruhi jalannya perusahaan yang perlu diperhatikan oleh pihak manajemen yaitu sumber daya manusia, dimana manusia ini akan ikut andil dalam pencapaian tujuan organisasi. Sehingga melalui pelaksanaan fungsi dari SDM para manajer diharapkan dapat mengelola para karyawannya dengan sebaik mungkin. Fungsi dari SDM merupakan suatu fungsi yang dapat mengelola manusia sebagai sumber daya seefektif mungkin agar tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh perusahaan dapat tercapai.

Manajemen Sumber Daya Manusia ialah ilmu yang mempelajari berbagai cara agar manusia bisa diintegrasikan secara efektif. Berikut ini penulis akan uraikan beberapa definisi Manajemen SDM yang dikemukakan oleh para ahli :Menurut **Hasibuan**: “Manajemen SDM ialah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya perusahaan, karyawan dan masyarakat”.¹⁷ Sedangkan menurut **Fillipo** seperti yang dikutip **Hasibuan**:

manajemen personalia ialah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan dari pengadaan, pengembangan, pemberian, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahaan tenaga kerja dengan maksud untuk membantu tercapainya tujuan perusahaan, individu, dan masyarakat.¹⁸

¹⁷Melayu S P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT Grafindo, Jakarta,2001,hlm.10

¹⁸*Ibid*, hlm.11

Berdasarkan pada defenisi diatas, maka dapat dikatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan. Unsur sumber daya manusia adalah manusia yang merupakan tenaga kerja pada perusahaan. Berarti fokus yang dipelajari manajemen sumber daya manusia ini hanyalah masalah yang berhubungan dengan tenaga kerja manusia saja.

Manusia sumber daya manusia lebih memfokuskan pembahasannya mengenai pengaturan peranan manusia dalam mewujudkan tujuan yang optimal. Pengaturan itu meliputi masalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian tenaga kerja untuk membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kajian manajemen sumber daya manusia terfokus pada masalah tenaga kerja yang diatur menurut uraian fungsi-fungsinya agar efektif dan efesien dalam mewujudkan tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

2.2 Fungsi MSDM

Fungi Manajemen Sumber Daya Manusia meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrisasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian.

2.2.1 perencanaan

Perencanaan (*human resources planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian.

2.2.2. pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagian organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan.

2.2.3. pengarahan

Pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif secara efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

2.2.4. pengendalian

Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana.

2.2.5. pengadaan

Pengadaan (*procurement*) adalah prose penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

2.2.6. pengembangan

Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

2.2.7. kompensasi

Kompensasi (*compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung, uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak.

2.2.8. pengintegrasian

Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.

2.2.9. pemeliharaan

Pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.

2.2.10. kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.

2.9.11. pemberhentian

Pemberhentian (*seperation*) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak berakhir, pensiun.

2.3 Konsep Tekanan Kerja

Kenyataan yang menunjukkan bahwa dewasa ini perkembangan yang semakin pesat di seluruh aspek kehidupan. Tingginya biaya hidup, semakin beratnya persaingan serta tuntutan hidup yang semakin meningkat dapat mengakibatkan tekanan kerja. Tekanan merupakan hasil dari interaksi antara tugaspekerjaan dengan individu-individu yang melaksanakan pekerjaaa itu. Tekanan dalam hal ini adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Apakah keteganganitu bersifat positif atau negatif tergantung pada tingkat toleransi individu yangbersangkutan. Orang memberikan reaksi yang berbeda terhadap situasi yang dari luarnampaknya menyebabkan tuntutan fisik dan psikologis yang sama.

Beberapa individu menanggapi secara positif sebagai motivasi dan tanggung jawab yang ditingkatkan untuk menyelesaikan tugas pekerjaan. Individu lain menanggapi negatif, malahan mencari jalan keluar lain seperti alkoholik dan menggunakan obat-obat yang salah. Sehingga sangat diperlukan perhatian khusus bagi perusahaan berupaya mengadakan program untuk menangani pekerjaan yang menyebabkan tekanan. Masalah-masalah tentang tekanan kerja pada dasarnya sering dikaitkan dengan pengertian tekanan yang terjadi di lingkungan pekerjaan, yaitu dalam proses interaksi antara seorang karyawan dengan aspek-aspek

pekerjaannya. Berikut faktor-faktor yang menyebabkan seseorang mengalami tekanan:

1. Waktu yang mendesak
2. Gaji / upah yang tidak sesuai
3. Tuntutan fisik
4. Kepempinan
5. Otoritas kerja yang tidak memadai
6. Konflik kerja
7. Perbedaan nilai antara karyawan dengan pimpinan yang frustrasi dalam kerja.

Ukuran tersebut juga menjadi indikator yang digunakan untuk mengukur tekanan kerja dalam penelitian ini. Ukuran-ukuran tersebut diantaranya adalah:

1. Waktu yang mendesak

Merupakan kemauan dan gairah untuk bekerja karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya dalam keadaan waktu yang mendesak. Karyawan pun dituntut untuk dapat mengatur jam kerja dan waktu istirahat. Agar dapat menyelesaikan pekerjaannya secara optimal dan tepat waktu.

2. gaji / upah yang tidak sesuai

Merupakan hak pekerja yang diterima dan dinyatakan dalam bentuk uang sebagai imbalan dari pengusaha atau pemberi kerja kepada pekerja yang ditetapkan dan dibayarkan menurut suatu perjanjian kerja.

3. Tuntutan fisik

Merupakan kemampuan tugas yang menuntut stamina, keterampilan, kekuatan, dan kareakteristik serupa.

4. Kepempinan

Merupakan proses antar hubungan atau interaksi antara pemimpin, bawahan dan situasi

5. Otoritas yang tidak memadai

Adanya komitmen karyawan pada perusahaan membuat karyawan merasa mempunyai tanggung jawab besar dengan bersedia memberikan segala kemampuannya sehingga dapat mempertanggung jawabkan hasil pekerjaannya langsung kepada atasannya.

6. Konflik kerja

Konflik biasanya timbul dalam organisasi sebagai hasil adanya masalah-masalah komunikasi, hubungan pribadi, atau struktur organisasi. Konflik kerja ini dibedakan menjadi konflik dalam diri individu. Konflik antar individu.

7. Perbedaan nilai antara karyawan dengan pimpinan yang frustasi dalam kerja.

Perbedaan nilai antara karyawan dengan pimpinan yang mengalami tekanan dalam kerja ini meliputi penyelesaian selisih faham yang terjadi dengan atasan, ketidak cocokan sistem kerja yang diberikan, dan kenyamanan dengan gaya kepemimpinan atasan.

2.4 Gejala-Gejala Tekanan Kerja

Adakalanya untuk mengetahui seseorang karyawan itu mengalami tekanan atau tidak itu susah, tetapi dengan mempelajari dan mengetahui gejala-gejala tekanan maka diharapkan dapat mengetahui apakah seorang karyawan itu mengalami tekanan atau tidak.

Menurut Marihot Tua Efendi H tekanan emosi atau ketegangan yang dialami seseorang dan abstrak gejalanya, oleh para ahli dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu:

1. Gejala fisik, yaitu perubahan-perubahan yang terjadi pada metabolisme organ tubuh seperti denyut jantung yang meningkat, tekanan darah yang meningkat, sakit kepala dan sakit perut.
2. Gejala psikologis, yaitu perubahan-perubahan sikap yang terjadi seperti ketegangan, kegelisahan, ketidaktenangan, kebosanan, cepat marah dan lain-lain.
3. Gejala keprilakuan, yaitu perubahan-perubahan atau situasi dimana produktivitas seseorang menurun, absensi meningkat, kebiasaan makan berubah, merokok bertambah, banyak minum-minuman keras, tidak bisa tidur, berbicara tidak tenang, dan lain-lain.¹⁹

2.5 Dampak Tekanan

Sebelum berdampak positif, yaitu dapat memacu karyawan untuk berprestasi, disisi lain tekanan juga berdampak negatif, baik bagi individu yang terkena tekanan maupun bagi organisasinya. Hal tersebut senada dengan apa yang diungkapkan oleh Stephen P. Robins mengemukakan bahwa:

Adanya tekanan kerja tidak dengan sendirinya menyiankan kinerja yang lebih rendah. Bukti menunjukkan bahwa tekanan dapat berpengaruh secara positive atau negatif bagi kinerja karyawan. Bagi banyak orang tingkat tekanan yang rendah sampai sedang, memungkinkan mereka melakukan pekerjaannya dengan lebih baik, dengan meningkatkan kewaspadaan, kemampuan bereaksi, tetapi jika tingkat tekanan nya

¹⁹Marihot Tua Efendi (2002), *teori kinerja dan aplikasinya*, Jakarta: PT. Grafindo, hlm:306

tinggi atau bahkan tingkat sedang namun berkepanjangan, akhirnya kinerja akan merosot.²⁰

Lebih lanjut lagi Agoes menyatakan beberapa dampak negatif yang timbul dari tekanan, baik terhadap aspek fisik, fisiologis, perilaku, kesehatan, maupun organisasi. Beberapa dampak tersebut diantaranya:

1. Aspek subjektif. Maksudnya adalah akibat yang tidak berlaku umum, melainkan bersifat perindividu, artinya individu yang satu memungkinkan akan mengalami gejala-gejala yang berbeda. Akibatnya adalah, mudah gelisah, mudah menyerang orang lain, depresi dan mudah murung.
2. Aspek fisiologis, diantaranya mulut kering, sulit bernafas, tenggorokan bengkak, kadar gula darah meningkat.
3. Aspek perilaku, dampak tekanan terhadap perilaku ini berupa: mudah terkena kecelakaan, suka menggunakan obat-obatan, dan emosi sering meledak-ledak.
4. Aspek kognisi, dapat berupa: sulit mengambil keputusan, mudah lupa dan gangguan mental.²¹

Dari beberapa pendapat para ahli diatas maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa tekanan kerja dapat berdampak positif dan berdampak negatif. Berdampak positif karena tekanan dapat meningkatkan produktifitas perusahaan, karna karyawan yang mengalami tekanan tersebut akan lebih waspada dalam pekerjaannya. Misalnya karena adanya kontrol yang berlebihan dari atasan. Namun begitu meskipun produktifitas meningkat, tetap saja akan menimbulkan ketidakpuasan kerja dari karyawan tersebut karena karyawan tersebut akan merasa tegang, tidak tenang dalam bekerjanya, sehingga kalau tekanan ini berlangsung dengan cukup lama maka bisa saja akan menimbulkan penurunan motivasi dari pekerja tersebut karena tegang yang berkepanjangan dan akhirnya akan

²⁰*Ibid*, hal:206

²¹*Ibid*,hal:55

mengakibatkan sesuatu yang buruk bagi karyawan itu sendiri maupun organisasinya.

2.6 Penanggulangan Tekanan Kerja

Mengingat tekanan kerja dapat mengakibatkan dampak yang buruk seperti yang sudah diuraikan diatas, maka perlulah dicari cara untuk penanggulangan tekanan kerja. Di dalam bukunya, Melayu S.P Hasibuan mengemukakan bahwa untuk mengetatasi tekanan dilakukan dengan pendekatan kejiwaan atau konseling.

Konseling adalah pembahasan suatu masalah dengan seorang karyawan, dengan maksud pokok membantu karyawan tersebut agar dapat mengatasi masalah secara lebih baik, konseling bertujuan untuk membuat orang-orang menjadi lebih efektif dalam memecahkan masalah mereka.

Adapun fungsi dari konseling adalah sebagai berikut:

1. pemberian nasihat, yaitu dengan meyakinkan karyawan dalam pelaksanaan serangkaian kegiatan yang diinginkan.
2. Penentraman hati, yaitu dengan meyakinkan karyawan bahwa dia mampu untuk mengerjakan tugasnya asalkan dilaksanakan sungguh-sungguh.
3. Komunikasi, yaitu melakukan komunikasi dua arah, formal dan informal, vertikal maupun horizontal dan umpan balik harus ditanggapi manajer secara positif serta diberikan penjelasan seperlunya.
4. Pengenduran ketegangan emosional, yaitu memberikan kesempatan bagi orang tersebut untuk mengemukakan problem yang dihadapinya secara gamblang dan jangan diinterupsi sampai dia selesai mengemukakannya.

2.7 Kinerja Karyawan

2.7.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Istilah kinerja sendiri berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) sebagaimana yang dijelaskan oleh Mangkunegara adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.²²

Kusriyanto dalam Mangkunegara mendefinisikan “Kinerja sebagai perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (lazimnya per jam)”.²³ Selanjutnya menurut Faustino Cadosa Gomes dalam Mangkunegara, mengatakan bahwa definisi kerja karyawan sebagai: “Ungkapan seperti output, efisiensi serta efektifitas sering dihubungkan dengan produktifitas”.²⁴ Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok 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 maupun etika.

Oleh karena itu dapat penulis simpulkan bahwa kinerja merupakan hasil pencapaian yang dapat dilaksanakan oleh seseorang baik kualitas maupun kuantitas yang akan dicapai pegawai persatuan periode waktu dalam

²²Mangkunegara (2005), *Manajemen Sumber Daya manusia*, Jakarta:PT.Bumi Aksara, hlm:67

²³*Ibid*, hlm:9

²⁴*Ibid*, hlm:9

melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2.7.2 Karakteristik Kinerja Kerja Karyawan

Sebuah studi tentang kinerja menemukan beberapa karakteristik karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi. Beberapa karakteristik pegawai yang memiliki kinerja tinggi yang meliputi:

1. Berorientasi Pada Prestasi

Karyawan yang memiliki kinerjanya tinggi memiliki keinginan yang kuat membangun sebuah mimpi tentang apa yang mereka inginkan untuk dirinya.

2. Percaya Diri

Karyawan yang kinerja tinggi memiliki sikap mental positif yang mengarahkannya bertindak dengan tingkat percaya diri yang tinggi.

3. Pengendalian Diri

Karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi mempunyai rasa percaya diri yang sangat mendalam.

4. Kompetensi

Karyawan yang kinerjanya tinggi telah mengembangkan kemampuan spesifik atau kompetensi berprestasi dalam daerah pilihan mereka.

5. Persisten

Karyawan yang kinerjanya tinggi mempunyai piranti kerja, didukung oleh suasana psikologis, dan pekerja keras terus-menerus.²⁵

Sedangkan menurut Henry Simamora Dimensi Sumber Daya Manusia, terdapat empat karakteristik kinerja karyawan yaitu:

1. Teistis (ربانية)

Sifat yang religius akan menciptakan situasi nyaman, hal ini juga akan memberikan output positif didalam lingkungan bekerja. Allah Swt berfirmandalam Surat Al-Zalzalah ayat 7-8:

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

²⁵Ibid, hal:120

“Barang siapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya. Dan barang siapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya pula”.²⁶

Dalam ayat-ayat ini Allah memperincikan balasan amal masing-masing. Maka barangsiapa beramal baik, walaupun amalnya itu seberat atom akan merasakan balasannya. Amal kebajikan orang-orang kafir tidak dapat menolongnya dan melepaskannya dari siksa kekafirannya. Mereka akan tetap sengsara selama-lamanya di dalam neraka.²⁷

Dunia bisnis liberal menjadikan keuntungan sebagai Tuhan. Apa saja boleh dilakukan demi memuaskan berhala bernama uang. Bahkan prinsip bisnis liberal dituangkan, arogan dalam *pameo* berikut: ”Dengan modal yang sekecil-kecilnya untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya”.²⁸

Bertentangan dengan fakta di atas, tujuan sebuah bisnis syariah yang berTuhan Allah SWT adalah mencapai keridhaan dan keberkatan Allah SWT yang sebesar-besarnya. Bagi Islam, tidak ada nilai keberkatan pada harta yang didapatkan dengan cara batil. Sebaliknya, sedikit harta yang dicapai dengan cara yang diridhai Allah SWT akan mendatangkan keberkatan dan kesejahteraan bagi pemiliknya.²⁹

Bisnis syariah disebut sebagai bisnis yang Rabbani karena dasar bergerak bagi seluruh kegiatannya adalah Allah SWT, tujuannya mencapai keridhaan Allah

²⁶ Depag RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*, hlm.909

²⁷ Tafsir, *Hasyiyah Ad-Darrus Al-Muhimmah Li’Ammatil Ummah*, Hal.20-22

²⁸ www.eramuslim.com terakhir diakses tanggal 5 September 2014, jam 15.30 WIB

²⁹ Asril Ibrahim, *Manajemen Sumber Daya Insani*, Gema Insani, Jakarta, 2003, hlm.19

SWT dan seluruh sarana serta caranya mengikuti seluruh petunjuk Allah SWT. Oleh karena itu, ketika seorang Muslim menjadi bagian dari sebuah bisnis syariah, apakah sebagai pegawai biasa, juru tulis, manajer dan lain-lain, maka sesungguhnya dia sedang menjalankan kegiatan ibadah kepada Allah SWT dan seperti layaknya ibadah, semakin bertambah baik ketakwaan maka semakin bertambah pulalah kualitas pekerjaannya dan keyakinannya kepada syariah Allah SWT.

Salah satu karakteristik unik dari SDM adalah karakter religius *diniyyahh* (دنية). Kondisi ini tidak diciptakan dengan kekerasan, tetapi dimulai dengan kesadaran nilai-nilai agama, yang dipandang penting dalam mengisi kegiatan sehari-hari sehingga tidak jatuh ke dalam sesuatu yang dapat merusak orang lain.³⁰

Jiwa dari SDM percaya bahwa hukum teistik atau surgawi syariah adalah yang paling adil, sempurna, sesuai, menghancurkan kejahatan dan kesejahteraan menyebar. Karena mereka merasa puas dengan kesempurnaan dan kebaikan, mereka bersedia untuk mengikutinya.

Dari terdalam jiwanya, seorang SDM percaya bahwa Allah SWT selalu dekat dan mengawasinya ketika melakukan segala bentuk pekerjaan. Ia yakin bahwa Allah SWT akan meminta tanggung jawabnya untuk pelaksanaan syariah pada hari kiamat.³¹

³⁰ [Ali Abdul Halim Mahmud](#), *Karakteristik Umat Terbaik*, Gema Insani, Jakarta 2007, hlm.54

³¹ *Ibid*, hlm.55

Al-Imam Ibnu Al-Qayyim Al-Jauziyyah mengatakan terdapat penggabungan antara kehidupan dan cahaya. Dengan kehidupan, seseorang dapat memiliki kekuatan pendengaran, penglihatan, rasa malu, kehormatan, keberanian, kesabaran, dan sentimen mulia lainnya, termasuk cinta kepada semua yang baik, dan benci kepada semua yang buruk.³²

Kehidupan semakin kuat rasa malu, sedikit dalam melakukan maksiat. Hati yang sehat, hati yang hidup, adalah hati yang ketika itu dekat dengan setiap perbuatan buruk, maka akan menolak dan benci itu spontan, dan tidak memiliki keselarasan pun ke arah itu. Sebaliknya, hati yang bernyawa tidak bisa membedakan antara baik dan buruk, seperti yang dikatakan oleh 'Abdullah bin Mas'ud, "Akan binasa salah satu yang tidak memiliki hati yang dapat membedakan yang baik dan yang buruk".³³

2. Etis (اخلاقية)

Sifat etis ini sebenarnya merupakan turunan dari sifat teistis di atas. Dengan demikian, Sumber Daya Manusia yang sangat mengedepankan nilai-nilai moral dan etika, tidak peduli apa pun agamanya. Menurut Muhammad Syakir Sula ada sembilan *akhlakmahmuddahh* (أخلاق محمدية) yang akan menjadi prinsip-prinsip bagi Sumber Daya Manusia menurut Islam yaitu³⁴:

a. Memiliki kepribadian spiritual

Seorang Muslim diperintahkan untuk selalu mengingat Allah bahkan dalam suasana sedang sibuk dalam aktifitas. Ia hendaknya sadar penuh dan responsif

³² Ibnu Qayyim Al Jauziyah, *Penawar Hati Yang Sakit*, PT Gramedia Grup, Jakarta, 2009, hlm.104

³³ *Ibid*, hlm.105

³⁴ Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Mizan, Bandung, 2006, hlm. 36

terhadap prioritas-prioritas yang telah ditentukan oleh Sang Maha Pencipta. Kesadaran akan Allah ini hendaknya menjadi sebuah kekuatan pemicu dalam segala tindakan.

b. Berperilaku baik dan simpatik

Berperilaku baik, sopan santun dalam pergaulan adalah fondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku. Sifat ini sangat dihargai dengan nilai yang tinggi dan mencakup semua sisi manusia.

c. Berlaku adil dalam bisnis

Adil merupakan salah satu ahlak yang harus dimiliki oleh seorang dalam lingkup Sumber daya Manusianya. Islam mendefinisikan adil sebagai “tidak mendzalimi dan tidak didzalimi”. Oleh karena itu, tidak boleh ada satu pihak pun yang hak-haknya terzalimi. Mereka harus selalu terpuaskan sehingga dengan demikian bisnis bukan hanya tumbuh dan berkembang, melainkan juga berkah di hadapan Allah Swt. Allah mencintai orang-orang yang berbuat adil karena dengan berbuat adil akan mendekatkan diri kita kepada Allah Swt. Hal ini sebagaimana dijelaskan dalam Q.S Al-Maidah ayat 8 :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا كُوْنُوْا قَوّٰمِيْنَ ۙ لِلّٰهِ شُهَدَآءٌ بِالْقِسْطِ ۗ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ
قَوْمٍ عَلٰٓى اٰلٍ تَعَدِلُوْا ۗ اَعْدِلُوْا هُوَ اَقْرَبُ لِلتَّقْوٰى ۗ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا
تَعْمَلُوْنَ ﴿٨﴾

“Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil dan

*janganlah sesekali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa, an bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”.*³⁵

d. Bersikap melayani dan rendah hati (خدمة)

Sikap melayani merupakan sikap utama dari seorang muslim yang baik. Tanpa sikap melayani yang melekat dalam kepribadiannya maka ia bukanlah seorang yang berjiwa Islami. Melekat dalam sikap melayani ini adalah sikap sopan, santun dan rendah hati.

e. Menepati janji dan tidak curang

Dalam lingkup Sumber Daya Manusia yang Islami, seorang pebisnis syariah harus senantiasa menjaga amanah yang dipercayakan kepadanya. Dengan demikian muslim yang baik harus dapat menjaga amanah yang diberikan kepadanya sebagai wakil dari perusahaan. Hal ini ditegaskan dalam Surat Al-Anfaal ayat 27:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَخُوْنُوْا اللّٰهَ
لَ وَتَخُوْنُوْا اٰمَنَاتِكُمْ وَاَنْتُمْ تَعْلَمُوْنَ

*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui”.*³⁶

³⁵Depag RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*, hlm.144

³⁶*Ibid*, hlm.243

f. Jujur dan terpercaya (الأمانة)

Diantara Akhlak yang harus menghiasi bisnis syariah dalam seriap gerak-geriknya adalah kejujuran. Apabila ingin mengetahui sejauh mana tingkat kejujuran seorang sahabat, ajaklah kerja sama dalam bisnis. Disana akan terlihat sifat-sifat aslinya, terutama dalam hal kejujuran. (Hal ini akan dibahas lebih lanjut pada pembahasan kualitas pelayanan yang Islami).

g. Tidak suka berburuk sangka (سعظن)

Saling menghormati satu sama lain merupakan ajaran Nabi Muhammad Saw. yang harus diimplementasikan dalam lingkup Sumber Daya Manusia. Tidak boleh satu pengusaha menjelekkkan pengusaha yang lain hanya bermotifkan persaingan bisnis. Hal ini sebagaimana dijelaskan dalam Surat Al-Hujuraat ayat 12:

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَلَا تَجَسَّسُوا وَلَا يَغْتَب بَّعْضُكُم بَعْضًا أَتُحِبُّ أَحَدُكُمْ أَن يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْتُمُوهُ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ تَوَّابٌ رَّحِيمٌ ﴿١٢﴾

Hai orang-orang yang beriman, jauhilah kebanyakan purba-sangka (kecurigaan), karena sebagian dari purba-sangka itu dosa. dan janganlah mencari-cari keburukan orang dan janganlah menggunjingkan satu sama lain. Adakah seorang diantara kamu yang suka memakan daging saudaranya yang sudah mati? Maka tentulah kamu merasa jijik kepadanya. dan bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha Penerima taubat lagi Maha Penyayang.³⁷

³⁷Ibid, hlm. 745

Oleh karena itu, tinggalkanlah perbuatan berburuk sangka *su'uzh-zhan* (سعظن). Sumber daya manusia yang Islami justru menonjolkan kelebihan-kelebihan saudaranya, rekan sekerjanya, perusahaannya atau bahkan jika perlu pesaingnya. Di sini akan tergambar sebuah ahlak yang indah yang justru akan menarik simpati pelanggan maupun mitra kerjanya.

h. Tidak suka menjelek-jelekkan (غبة)

Ghibah (غبة) adalah perbuatan sia-sia dan membuang-buang waktu. *Ghibah* (غبة) disebut juga suatu ejekan merusak, sebab sedikit sekali orang yang lidahnya dapat selamat dari cela dan cerca. Oleh karena itu, hindarilah *ghibah* (غبة) karena ia sama dengan memakan daging saudaranya yang telah meninggal dunia. Firman Allah dalam surat Al-Hujuraat ayat 12 :

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَلَا تَجَسَّسُوا وَلَا يَغْتَبَ بَـعْضُكُم بَـعْضًا ؕ الْمُحِبُّ أَحَدُكُمْ أَن يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْتُمُوهُ
وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ تَوَّابٌ رَّحِيمٌ

*Hai orang-orang yang beriman, jauhilah kebanyakan purba-sangka (kecurigaan), karena sebagian dari purba-sangka itu dosa. dan janganlah mencari-cari keburukan orang dan janganlah menggunjingkan satu sama lain. Adakah seorang diantara kamu yang suka memakan daging saudaranya yang sudah mati? Maka tentulah kamu merasa jijik kepadanya. dan bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha Penerima taubat lagi Maha Penyayang.*³⁸

i. Tidak melakukan sogok / suap (رشوة)

Dalam syariah, menyuap *risywah* (رشوة) hukumnya haram dan menyuap termasuk dalam kategori makan harta orang lain dengan cara bathil. Memberikan

³⁸*Ibid*, hlm.745

sejumlah uang dengan maksud agar dapat memenangkan tender suatu bisnis termasuk dalam kategori *risywah* (رشوة). Rasulullah Saw. Bersabda:

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عَمْرٍو قَالَ لَعَنَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ الرَّاشِيَّ
وَالْمُرْتَشِيَّ (رواه الترمذی)

“Dari Abdullah bin ‘Amr berkata: Rasulullah Saw. Melaknat penyuap dan penerima suap”.³⁹

3. Realistis (الواقعية)

Sumber Daya Manusia Islami yang fleksibel, sebagaimana keluasaan dan keluwesan syariah Islamiyyah yang melandasinya. Fleksibel dan kelonggaran (الأنفوس) sengaja diberikan oleh Allah SWT Swt agar penerapan syariah senantiasa realistis (الواقعية) dan dapat mengikuti perkembangan zaman. Hal ini sebagaimana digambarkan dalam Surat Al-Hajj ayat 78:

أَفِي اللَّهِ حَقَّ جِهَادِهِ ۗ هُوَ اجْتَبَاكُمْ وَمَا جَعَلَ عَلَيْكُمْ فِي الدِّينِ مِنْ حَرَجٍ
مِّلَّةَ أَبِيكُمْ إِبْرَاهِيمَ ۗ هُوَ سَمَّاكُمُ الْمُسْلِمِينَ مِنْ قَبْلُ وَفِي هَذَا لِيَكُونَ
شَهِيدًا عَلَيْكُمْ وَتَكُونُوا شُهَدَاءَ عَلَى النَّاسِ ۚ فَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ
وَاعْتَصِمُوا بِاللَّهِ هُوَ مَوْلَاكُمْ فَنِعْمَ الْمَوْلَىٰ وَنِعْمَ النَّصِيرُ ﴿٧٨﴾

Dan berjihadlah kamu pada jalan Allah dengan Jihad yang sebenar-benarnya. Dia telah memilih kamu dan Dia sekali-kali tidak menjadikan untuk kamu dalam agama suatu kesempitan. (Ikutilah) agama orang tuamu Ibrahim. Dia (Allah) telah menamai kamu sekalian orang-orang Muslim dari dahulu[993], dan (begitu pula) dalam (Al Quran) ini, supaya Rasul itu menjadi saksi atas dirimu

³⁹Imam At Tirmidzi, *Maushuu'ah al-hadits al-syariif Versi 2*, Darul Fiqri, Damaskus, tt, hlm. 991

dan supaya kamu semua menjadi saksi atas segenap manusia, Maka dirikanlah sembahyang, tunaikanlah zakat dan berpeganglah kamu pada tali Allah. Dia adalah Pelindungmu, Maka Dialah Sebaik-baik pelindung dan sebaik-baik penolong.⁴⁰

4. Humanistis (الإنسانية)

Pengertian Humanistis adalah bahwa syariah diciptakan untuk manusia agar derajatnya terangkat, sifat kemanusiaannya terjaga dan terpelihara. Dengan memiliki nilai humanistis ia menjadi manusia yang terkontrol dan seimbang (توازن), bukan manusia yang serakah yang menghalalkan segala cara untuk meraih keuntungan yang sebesar-besarnya.⁴¹

Syariat Islam diciptakan untuk manusia sesuai dengan kapasitasnya tanpa menghiraukan ras, warna kulit, kebangsaan dan status. Hal inilah yang membuat syariah memiliki sifat universal sehingga menjadi syariat Humanistis universal.

Allah SWT berfirman dalam Surat Al-Hujuraat ayat 13:

يَتَأَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقْوَاهُ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿١٣﴾

Hai manusia, Sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa - bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal.⁴²

⁴⁰Depag RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*, hlm.474

⁴¹Henry Simamora:1997, *Sumber Daya Manusia, Bandung: Remaja Rusdakarya*, hal.90

⁴²*Ibid*, hlm. 745

Ayat di atas menjelaskan bahwa manusia diciptakan dari bangsa-bangsa dan suku-suku yang berbeda dengan tujuan agar saling mengenal dan menolong, diantaranya dalam hal interaksi bisnis dan bermitra.

Ada perbedaan antara konsep *humanisme* Barat dengan konsep Insaniyyah (إنسانية) Islam. Dalam *humanisme* Barat manusia dianggap sebagai sentral segala sesuatu. Apa saja boleh dilakukan demi menjulang tinggi kemuliaan manusia, dan apa saja boleh dikorbankan demi menyelamatkan nilai kemanusiaan. *Humanisme* Barat menganggap manusia itu mulia dengan sendirinya, tanpa melihat tindak-tanduk dan perilakunya. Sementara Islam memandang bahwa kemuliaan diri manusia adalah pemberian dan anugerah dari Allah SWT. Oleh karena itu, manusia akan bertambah mulia jika dia melaksanakan kehendak dan aturan Tuhan di muka bumi. Tapi jika sebaliknya, maka manusia akan mengalami *degradasi* moral, sehingga derajat mereka akan jatuh kepada derajat hewan atau bahkan lebih rendah dari itu.⁴³

Tujuan utama dari sebuah bisnis syariah adalah merealisasikan kehidupan yang lebih baik untuk manusia dalam seluruh dimensi dan pada setiap tingkat kehidupan. Bisnis syariah harus bisa merealisasikan kemuliaan dan kebutuhan manusia Muslim seperti nilai kebebasan, keadilan, persaudaraan dan kasih sayang antara sesama manusia, tolong menolong dan lain-lain. Sebuah bisnis syariah menjadikan sumber-sumber ajaran Allah SWT dan Rasul-Nya sebagai panduan. Nilai halal dan haram menjadi kunci utama bagi bisnis syariah dalam membantu manusia mencapai derajat kehidupan yang lebih mulia.

⁴³ www.eramuslim.com/ terakhir diakses pada tanggal 5 September 2014, jam 19.00 WIB

Dalam sampul kulit kitab *al-Muwatta'* karya Imam Malik tercantum satu kalimat yang intinya adalah: “Tidak akan mencapai kejayaan umat akhir zaman, melainkan jika mereka memilih jalan yang pernah ditempuh oleh umat awal zaman”.⁴⁴ Kata-kata mutiara yang ditulis oleh Imam Malik dalam kitabnya itu merupakan kesimpulan bahwa umat ini tidak boleh lagi bersikap separo hati dalam melaksanakan ajaran dan Syariah Allah SWT.

Karakteristik lain SDM adalah karakter humanistik universal. Pemahaman humanistik (الإنسانية) adalah Syariah yang dibuat agar manusia bisa naik ke tingkat yang lebih tinggi, manusia yang dipelihara dan dijaga, dan sifat hewani yang terikat oleh bimbingan syariah. Dengan memiliki nilai-nilai kemanusiaan seseorang menjadi manusia (tawazun / توزون) terkontrol dan seimbang, bukan manusia yang serakah yang membenarkan tindakan apapun untuk menuai keuntungan terbesar. Bukan manusia yang senang dengan penderitaan orang lain atau manusia yang hatinya kering dari setiap kepedulian sosial.

Di antara ayat-ayat tentang humanistik dan Syariat Islam yang universal adalah prinsip (Ukhuwwah insaniyyah / أخوة الإنسانية) persaudaraan manusia. Islam tidak menganggap semua faktor yang membedakan manusia, apakah itu wilayah, warna, atau status sosial. Islam memberikan petunjuk kepada semua manusia, bukan kelompok tertentu, berdasarkan persaudaraan manusia antara semua manusia.

⁴⁴ Malik Bin Anas, *Al Muwatta* Vol.III, Darul Fiqri, Damaskus, tt,hlm.134

2.7.3 Pengukuran Kinerja

Sehubungan dengan ukuran penilaian prestasi kerja maka kinerja pegawai, menurut Jerry Harbour, diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Produktivitas: kemampuan dalam menghasilkan produk barang dan jasa.
2. Kualitas: pemroduksian barang dan jasa yang dihasilkan memenuhi standar kualitas.
3. Ketetapan waktu (*timeline*): waktu yang diperlukan dalam menghasilkan produk barang dan jasa tersebut.
4. Putaran waktu: waktu yang dibutuhkan dalam setiap perubahan barang dan jasa tersebut kemudian sampai kepada konsumen.
5. Pengguna sumber daya: sumber daya yang diperlukan dalam menghasilkan produk dan jasa tersebut.
6. Biaya: biaya yang diperlukan.⁴⁵

2.7.4 Pengaruh Tekanan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Higgins berpendapat bahwa terdapat hubungan langsung antara tekanan kerja dan kinerja, sejumlah besar riset telah menyelidiki hubungan tekanan kerja dengan kinerja disajikan dalam model tekanan – kinerja (hubungan U terbalik) yakni hukum *Yerkes Padson*.⁴⁶ Pola U terbalik tersebut menunjukkan hubungan tingkat tekanan (rendah-tinggi) dan kinerja (rendah-tinggi). Bila tidak ada tekanan tantangan kerja juga tidak ada dan kinerja cenderung menurun. Sejalan dengan meningkatnya tekanan, kinerja cenderung naik, karena tekanan membantu karyawan untuk menggerakkan segala sumber daya dalam memenuhi kebutuhan kerja, adalah suatu rangsangan sehat yang mendorong para karyawan untuk menanggapi tantangan pekerjaan. Akhirnya tekanan mencapai titik stabil yang kira-kira sesuai dengan kemampuan prestasi karyawan. Selanjutnya, bila tekanan menjadi terlalu besar, kinerja akan mulai menurun karena tekanan mengganggu

⁴⁵Jerry Harbour, *The Basics of Performance Measurement*, PT Grafindo, Jakarta, 1997, hal:23

⁴⁶Umar Higgins:1998, *Teori Kinerja dan Aplikasinya*, Bumi Aksara, Jakarta, 1998, hal,259

pelaksanaan pekerjaan. Karyawan kehilangan kemampuan untuk mengendalikannya. Akibat yang paling ekstrem adalah kinerja menjadi nol, karyawan, menjadi tidak kuat lagi bekerja, putus asa, keluar atau menolak bekerja untuk menghindari tekanan.

Semangat kerja akan mempengaruhi kinerja karyawan, hal ini seperti dikemukakan oleh Hasibuan :

Semangat kerja adalah keinginan dan keunggulan seseorang mengerjakan pekerjaannya dengan baik serta berdisiplin untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal. Semangat kerja ini akan merangsang seseorang untuk berkarya dan berkeaktifan dalam pekerjaannya.⁴⁷

Dari pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa dengan semangat kerja yang tinggi maka kinerja karyawan akan meningkat karena para karyawan akan dapat bekerja sama dengan individu lainnya secara maksimal sehingga pekerjaan akan lebih cepat, kerusakan berkurang, absensi dapat diperkecil, perpindahan karyawan dapat diperkecil dan sebagainya. Begitu juga sebaliknya, jika semangat kerja turun maka kinerja akan turun juga. Jadi, dengan kata lain semangat kerja akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

⁴⁷*Ibid*, hal. 94