

KRITERIA DAN TAHAP KESETIAAN PEKERJA PERBANKAN ISLAM DI BANDA ACEH, INDONESIA

oleh

RIDWAN NURDIN

**Tesis yang diserahkan untuk
memenuhi keperluan bagi
Ijazah Doktor Falsafah**

November 2016

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, segala kesyukuran dipanjatkan kepada Allah SWT kerana tesis ini berhasil juga diselesaikan. Selawat dan salam buat junjungan besar Nabi Muhammad SAW serta keluarga dan para sahabatnya. Apa sahaja yang diperoleh daripada tesis ini terakam dalam sebuah pengalaman yang pasti dikenang sepanjang hayat. Mudah-mudahan tesis ini dapat memberikan manfaat dan penulisnya menjadi insan yang semakin baik.

Dalam proses menyiapkan tesis ini saya amat terhutang budi dan merakamkan jutaan terima kasih kepada mereka yang telah membantu saya sama ada secara langsung atau tidak langsung. Paling tidak ada lapan pihak yang perlu saya sebutkan di sini. Pertamanya ialah kepada kedua-dua penyelia saya, Prof. Madya Dr. Zakaria Bahari dan Prof. Madya Dr. Norzarina Mohd Zaharim yang telah memandu penulisan tesis ini sejak awal. Daripada mereka saya belajar kesabaran dan ketabahan dalam menuntut ilmu. Semoga Allah SWT memberikan ganjaran yang terbaik atas sumbangan yang mereka berikan.

Keduanya ialah kepada para pensyarah di Pusat Kajian Pengurusan Pembangunan Islam (ISDEV), iaitu, Prof. Dr. Muhammad Syukri Salleh, Dr. Fadzila Azni Ahmad, Dr. Mohd Shukri Hanapi, Dr. Shahir Akram Hasan, Dr. Mohd. Syakir Mohd. Rusdi, Dr. Azrin Ibrahim dan Dr. Wan Norhaniza Wan Hasan, yang menjadi tempat rujukan saya. Termasuk pula dalam hal ini para pensyarah di Pusat Pengajian Sains Kemasyarakatan yang banyak membantu ISDEV, iaitu Dr. Zahri Hamat, Prof. Madya Dr. Muhammad Zaini Abu Bakar, dan Prof. Madya Dr. Abdul Fatah Che Hamat.

Ketiganya ialah kepada Dr. Aswati Hamzah (USM), Prof. Dr. Farid Wajdi Ibrahim (UIN Ar-Raniry, Aceh), Prof. Dr. A. Rahman Lubis (Universitas Syiah Kuala, Aceh), dan Dr. Syabudin Gade (UIN Ar-Raniry, Aceh) yang banyak membantu saya di peringkat kerangka konsep dan pembinaan instrumen soal selidik.

Keempatnya ialah para pimpinan Bank Islam di Banda Aceh, iaitu, Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Muamalat Indonesia (BMI), Bank Rakyat Indonesia Syariah, Bank Negara Indonesia Syariah, Bank Permata Syariah, Bank Internasional Indonesia Syariah, Bank Danamon Syariah, Bank Aceh Syariah, dan Bank Mega Syariah, atas kerjasama yang diberikan dalam penyelidikan.

Kelima kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Rektor Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh, Indonesia kerana memberi peluang kepada saya untuk melanjutkan pengajian ke peringkat Doktor Falsafah. Keenamnya kepada Saudara Dedi Sunandar Mahfuz (Pengurus Bank Syariah Mandiri) yang menjadi teman diskusi dan membantu saya menjalankan kajian rintis.

Ketujuh kepada teman-teman seperjuangan di ISDEV, iaitu, Dr. Ahmad Nizam, Dr. Teuku Meldi Kesuma, Dr. Mulia Saputra, Khairul Faizi, Dr. Hilmi Hidthiir, Murni Yusoff, Dr. Mutiara Dwi Sari, Ustaz Fakhruddin, Dr. Razali Othman, Dr. Muhammad Yasir Yusuf, Dr. Mohd. Syahmir Alias, Dr. Musmuliadi Kamaruding, Mohamad Zulfakhairi Mokhtar, Abang Mohd. Razif Abang Muis, Ahmad Shaifful Anuar Ahmad Shukor, Suriadi Kamaruding, Azizan Sarayon, dan rakan-rakan lain, yang sering mengambil berat dan memberi semangat selama proses menyiapkan tesis ini.

Kelapannya kepada teman-teman semasa di organisasi Acehnesse Student Club (ASC), Penang, iaitu, Dr. Nasrullah RCL, Dr. Muhammad Isa, Dr. Muhammad Rusdi, Dr. Ismul Huda, Dr. Fauzi, Dr. Bustami, Dr. Muliadi Imami, Dr. Supriyatno, Dr. Leli Fajri, Alamsyah, Sabirin, Syaifullah Ramli, Murkhana, dan rakan-rakan lain, yang saling memberi nasihat agar kita ingat tugas kita untuk mencerdaskan anak-anak bangsa.

Penghargaan istimewa buat ayahanda dan bonda, Allahyarham Nurdin Abdullah, Muhammad Hasbuh Aziz, Asma Abubakar, serta mertua, Muhammad Yunus Hamzah dan Cut Hafsah yang banyak berkorban semenjak mulanya proses penulisan tesis ini. Tidak lupa pula untuk isteri tercinta, Mutia Wardah dan anak-anak, Latifah Azka Khairunnisa dan Nurul Maghfirah yang sentiasa memahami perjuangan suami dan ayah demi meraih kecemerlangan dunia dan akhirat. Mudah-mudahan Allah SWT memasukkan kita ke dalam golongan orang-orang yang saleh sebagaimana juga merupakan keinginan para Nabi.

Ridwan Nurdin

Pusat Kajian Pengurusan Pembangunan Islam (ISDEV)

Universiti Sains Malaysia

ISI KANDUNGAN

PENGHARGAAN	ii
ISI KANDUNGAN	v
SENARAI JADUAL	x
SENARAI RAJAH	xii
SENARAI SINGKATAN	xiv
PANDUAN TRANSLITERASI	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xviii
 BAB 1: PENGENALAN	
 1.1 Pendahuluan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	2
1.3 Pernyataan Masalah Kajian	13
1.4 Objektif Kajian	17
1.5 Persoalan Kajian	18
1.6 Definisi Operasional	19
1.6.1 Kesetiaan Pekerja	19
1.6.2 Institusi Perbankan Islam	21
1.7 Skop dan Batasan Kajian	23
1.8 Kepentingan Kajian	25
1.9 Sumbangan Kajian	26
1.10 Organisasi Tesis	26

BAB 2: KAJIAN LEPAS DAN SOROTAN KARYA

2.1	Pendahuluan	28
2.2.	Kajian Lepas	28
2.2.1	Kajian Komitmen Organisasi	29
2.2.2	Kajian Kesetiaan Pekerja	35
2.3.	Sorotan Karya	42
2.3.1	Konsep Kesetiaan Pekerja dan Organisasi	43
2.3.1	Teori-teori yang Berkaitan tentang Kesetiaan Pekerja	50
2.4.	Keperluan Kerangka Teoretis Gelagat Organisasi	
	Berteraskan Islam	58
2.5	Ulasan Kajian Lepas dan Sorotan Karya	66
2.6	Kerangka Konseptual Kajian	69
2.7	Kesimpulan	71

BAB 3: KAEDAH PENYELIDIKAN

3.1	Pendahuluan	72
3.2	Reka Bentuk Kajian	72
3.2.1	Kajian Teoretikal	73
3.2.2	Kajian Empirikal	74
3.3	Kaedah Pengumpulan Data	77
3.3.1	Pengumpulan Data Sekunder	77
3.3.2	Pengumpulan Data Primer	77
3.3.2(a)	Justifikasi Pemilihan Banda Aceh Sebagai Tempat Kajian	78
3.3.2(b)	Justifikasi Pekerja Perbankan Islam Sebagai Responden	79

3.3.2(c) Kaedah Pemilihan Sampel Kajian	80
3.3.2(d) Instrumen Kajian	80
3.3.2(e) Soal Selidik Profil Responden	81
3.3.2(f) Soal Selidik Kesetiaan Pekerja Muslim	81
3.3.3 Kajian Rintis	84
3.3.3(a) Kesahan Instrumen	85
3.3.3(b) Kebolehpercayaan Instrumen	89
3.4 Kaedah Penganalisisan Data	91
3.4.1 Penganalisisan Data Sekunder	91
3.4.2 Pengumpulan Data Primer	91
3.5 Tatacara Kajian	93
3.6 Kesimpulan	95
 BAB 4: KESETIAAN PEKERJA DALAM PANDANGAN ISLAM	
4.1 Pendahuluan	97
4.2 Konsep Kesetiaan Pekerja Dalam Islam	97
4.2.1 Hubungan Kesetiaan Kepada Allah SWT	103
4.2.2 Hubungan Kesetiaan Kepada Sesama Manusia	104
4.2.3 Hubungan Kesetiaan Terhadap Alam Sekitar/Organisasi	106
4.3 Definisi KPI	107
4.4 Prinsip KPI	108
4.4.1 Prinsip Tauhid	110
4.4.2 Prinsip Khilafah	113
4.4.3 Prinsip Ukhuwwah	115
4.4.4 Prinsip Keadilan	116

4.5 Kriteria KPI	117
4.5.1 Kriteria Amanah	117
4.5.2 Kriteria Kepatuhan Pada Pimpinan	120
4.5.3 Kriteria Ikhlas	122
4.5.4 Kriteria Bertanggungjawab	124
4.5.5 Kriteria Kebajikan di Tempat Kerja	126
4.6 Kesimpulan	130
 BAB 5: ANALISIS PERSEPSI PEKERJA PERBANKAN ISLAM DI BANDA ACEH	
5.1 Pendahuluan	132
5.2 Maklumat Asas Responden	133
5.3 Persepsi Pekerja IPI di Banda Aceh terhadap KPI	135
5.4 Analisis Perbezaan	144
5.5 Analisis Regresi	151
5.5.1 Analisis Regresi Berganda Pengaruh Demografi Terhadap Kesetiaan Pekerja	155
5.6 Kesimpulan	163
 BAB 6: PENUTUP	
6.1 Pendahuluan	166
6.2 Penemuan Utama dan Rumusan Kajian	166
6.3 Implikasi Kajian dan Cadangan Dasar	168
6.3.1 Implikasi Teoretikal	168
6.3.2 Implikasi Empirikal	169
6.4 Cadangan Kajian Masa Hadapan	170

6.4.1 Lokasi Kajian	170
6.4.2 Skop Responden Kajian	170
6.4.3 Instrumen Kajian	171
6.5 Kesimpulan	171
BIBLIOGRAFI	173
LAMPIRAN	
Lampiran A: Senarai Pembentangan Kertas Kerja	185
Lampiran B: Senarai Soal Selidik	187
Lampiran C: Surat Izin Melakukan Penyelidikan	192

SENARAI JADUAL

	Halaman
Jadual 1.1	Perkembangan IPI di Indonesia 11
Jadual 1.2	Ringkasan Objektif dan Persoalan Kajian 19
Jadual 2.1	Faktor-Faktor Motivator (Intrinsik) dan Hygiene (Ekstrinsik) dalam Teori Dua-Faktor Herzberg (1959) 53
Jadual 3.1	Soal Selidik Awal (Sebelum Kajian Rintis) 81
Jadual 3.2	Pengesahan Pakar 86
Jadual 3.3	Nilai Cronbach Alpha Setiap Kriteria Hasil Kajian Rintis 90
Jadual 3.4	Objektif, Persoalan Kajian dan Penganalisisan Data 92
Jadual 4.1	Hubungan Antara Prinsip-Prinsip, Kriteria-Kriteria dan Instrumen Kesetiaan Pekerja Muslim 128
Jadual 5.1	Profil Pekerja Bank Islam (N=277) 132
Jadual 5.2	Interpretasi Skor Min untuk Skala Likert 6 Skor 135
Jadual 5.3	Tahap Kesetiaan Pekerja Perbankan Islam Berdasarkan Kriteria Kesetiaan Pekerja dalam Perspektif Islam 135
Jadual 5.4	Tahap Kesetiaan Pekerja Berdasarkan Item-Item Kriteria Amanah 136
Jadual 5.5	Tahap Kesetiaan Pekerja Berdasarkan Item-Item Kriteria Kepatuhan pada Pimpinan 137
Jadual 5.6	Tahap Kesetiaan Pekerja Berdasarkan Item-Item Kriteria Ikhlas 138
Jadual 5.7	Tahap Kesetiaan Pekerja Berdasarkan Item-Item Kriteria Bertanggungjawab 139
Jadual 5.8	Tahap Kesetiaan Pekerja Berdasarkan Item-Item Kriteria

	Kebajikan di Tempat Kerja	140
Jadual 5.9	Pemeringkatan (<i>Ranking</i>) Persepsi Responden terhadap Kesetiaan Pekerja dalam Perspektif Islam	141
Jadual 5.10	Ujian-t Kesetiaan Pekerja Berdasarkan Jantina	144
Jadual 5.11	Ujian ANOVA Sehala Berdasarkan Umur	145
Jadual 5.12	<i>Post Hoc Tukey</i> : Kesetiaan Pekerja Berdasarkan Umur	145
Jadual 5.13	Ujian ANOVA Sehala Berdasarkan Status Perkahwinan	146
Jadual 5.14	<i>Post Hoc Tukey</i> : Kesetiaan Pekerja Berdasarkan Status Perkahwinan	147
Jadual 5.15	Ujian ANOVA Sehala Berdasarkan Tahap Pendidikan	147
Jadual 5.16	Ujian ANOVA Sehala Berdasarkan Lamanya Bekerja	148
Jadual 5.17	Ujian ANOVA Sehala Berdasarkan Tingkat Pendapatan	149
Jadual 5.18	Nilai <i>Tolerance</i>	152
Jadual 5.19	Keputusan Signifikan Regresi Berganda Pengaruh Demografi terhadap Kesetiaan Pekerja	154
Jadual 5.20	Keputusan Analisis Regresi Berganda Pengaruh Demografi terhadap Kesetiaan Pekerja	155
Jadual 5.21	Keputusan Signifikan Regresi Berganda Pengaruh Demografi terhadap Kriteria Amanah	156
Jadual 5.22	Keputusan Analisis Regresi Berganda Pengaruh Demografi terhadap Kriteria Amanah	157
Jadual 5.23	Keputusan Signifikan Regresi Berganda Pengaruh Demografi terhadap Kriteria Kepatuhan pada Pimpinan	157
Jadual 5.24	Keputusan Analisis Regresi Berganda Pengaruh Demografi terhadap Kriteria Kepatuhan pada Pimpinan	158

Jadual 5.25	Keputusan Signifikan Regresi Berganda Pengaruh Demografi terhadap Kriteria Ikhlas	159
Jadual 5.26	Keputusan Analisis Regresi Berganda Pengaruh Demografi terhadap Kriteria Ikhlas	159
Jadual 5.27	Keputusan Signifikan Regresi Berganda Pengaruh Demografi terhadap Kriteria Bertanggungjawab	160
Jadual 5.28	Keputusan Analisis Regresi Berganda Pengaruh Demografi terhadap Kriteria Bertanggungjawab	160
Jadual 5.29	Keputusan Signifikan Regresi Berganda Pengaruh Demografi terhadap Kriteria Kebajikan di Tempat Kerja	161
Jadual 5.30	Keputusan Analisis Regresi Berganda Pengaruh Demografi terhadap Kriteria Kebajikan di Tempat Kerja	161

SENARAI RAJAH

		Halaman
Rajah 2.1	Dimensi Kesetiaan Pekerja oleh Goman (1991)	48
Rajah 2.2	Model Konseptual Kajian	70
Rajah 3.1	Tatacara Kajian	95
Rajah 4.1	Hubungan Allah SWT, Pekerja, Alam Sekitar, Prinsip dan Kriteria Kesetiaan Pekerja	129
Rajah 5.1	Graf Plot Normal Regresi	143
Rajah 5.2	Graf Plot Normal Regresi	153
Rajah 5.3	Graf Plot Taburan Reja	153

SENARAI SINGKATAN

a.s	<i>alayhi alam</i>
BPRS	Bank Perkreditan Rakyat Syariah
BUS	Bank Umum Syariah
IPI	Institusi Perbankan Islam
IPS	Institusi Perbankan Syariah
ISDEV	<i>Centre for Islamic Development Management Studies</i> (Pusat Kajian Pengurusan Pembangunan Islam)
SAW	<i>Sallallah Alayhi Wasallam</i>
SPSS	<i>Statistical Package for Social Sciences</i> (Paket Statistik untuk Kajian Sosial)
SWT	<i>Subhanah Wa Ta'ala</i>
UIN	Universitas Islam Negeri
USM	Universiti Sains Malaysia
UUS	Unit Usaha Syariah

PANDUAN TRANSLITERASI

HURUF RUMI		HURUF ARAB		HURUF RUMI		HURUF ARAB	
t		ط		-		ا	
z		ظ		b		ب	
‘		ع		t		ث	
gh		غ		th		ث	
f		ف		j		ج	
q		ق		ḥ		ح	
k		ك		kh		خ	
l		ل		d		د	
m		م		dh		ذ	
n		ن		r		ر	
w		و		z		ز	
h		ه		s		س	
,		ء		sy		ش	
y		ي		ṣ		ص	
ṭ		ة		ḍ		ض	
PENDEK		PANJANG		DIFTONG			
a	ا	ā	آ	ay	أي		
i	ي	ī	إِي	aw	أَوْ		
u	و	ū	أُو				

Sumber: *Pedoman Transliterasi Huruf Arab Ke Huruf Rumi*, Dewan Bahasa dan Pustaka (DBP) (1992)

KRITERIA DAN TAHAP KESETIAAN PEKERJA PERBANKAN ISLAM DI BANDA ACEH, INDONESIA

ABSTRAK

Kesetiaan pekerja merupakan satu pembahasan penting yang menarik minat banyak ahli sains pengurusan sumber manusia dan perilaku organisasi. Perkara ini disebabkan selain kerana kesetiaan pekerja akan menguntungkan majikan juga dapat dimanfaatkan kepada kemajuan dan pembangunan organisasi atau syarikat. Oleh itu pandangan Islam tentang kesetiaan pekerja Muslim perlu diambil berat, kerana pandangan lazim dianggap tidak mencukupi dari sisi kerangka kerja falsafah atau tasawurnya. Isu ini boleh diselesaikan melalui konsep kesetiaan pekerja dalam perspektif Islam (KPI). Kajian ini memiliki tiga objektif, iaitu a) Mengenal pasti konsep KPI; b) Menganalisis dan membentuk kriteria KPI; dan c) Menilai kesetiaan pekerja di Institusi Perbankan Islam di Banda Aceh, Indonesia berdasarkan kriteria KPI. Kajian ini dibahagi kepada dua fasa, iaitu teoretikal dan empirikal. Dapatan pada fasa teoretikal, konsep KPI dinyatakan sebagai pekerja yang merancang kekal dan komited pada kejayaan organisasi kerjanya berdasarkan nilai-nilai Islam. Konsep KPI diamalkan dalam bentuk tiga hubungan tanggungjawab, iaitu kepada Allah SWT, manusia dan alam sekitar/organisasi. Daripada tiga bentuk hubungan tanggungjawab ini melahirkan empat prinsip KPI, iaitu Tauhid, Khilafah, Ukhuwwah dan Keadilan. Dari empat prinsip dibentuklah lima kriteria, iaitu Amanah, Kepatuhan pada Pimpinan, Ikhlas, Bertanggungjawab dan Kebajikan di Tempat Kerja. Fasa kedua adalah kajian empirikal dengan melibatkan sebanyak 277 responden pekerja perbankan Islam di Banda Aceh, Indonesia. Data dikutip dengan menggunakan instrumen soal selidik

yang sebelumnya telah disetujui oleh para pakar dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan inferens. Hasil kajian menunjukkan secara keseluruhan tahap kesetiaan pekerja Muslim di perbankan Islam di Banda Aceh adalah di tahap tinggi. Daripada analisis perbezaan didapati bahawa daripada enam faktor demografi, hanya umur dan status perkahwinan yang mempengaruhi tingkat kesetiaan pekerja secara signifikan, sedangkan jantina, masa kerja, pendidikan dan pendapatan tidak signifikan mempengaruhi kesetiaan pekerja. Maksudnya, pekerja yang berusia tua lebih memiliki tingkat kesetiaan daripada yang berusia muda, dan pekerja yang sudah berkahwin memiliki tingkat kesetiaan yang lebih tinggi daripada yang belum berkahwin. Kemudian daripada analisis regresi, secara umumnya semua pemboleh ubah demografi berpengaruh terhadap kesetiaan pekerja, namun secara separa hanya jantina dan status perkahwinan yang mempengaruhi kesetiaan pekerja. Maksudnya, pekerja wanita memiliki tingkat kesetiaan yang lebih tinggi daripada lelaki dan pekerja yang sudah berkahwin memiliki tingkat kesetiaan yang lebih tinggi daripada yang belum berkahwin. Kajian ini memiliki implikasi, bahawasanya kesetiaan pekerja adalah hasil hubungan yang harmoni antara pekerja dengan majikan dan setiap kebajikan yang diberikan kepada pekerja akan meningkatkan tahap kesetiaannya.

CRITERIA AND ISLAMIC BANKING EMPLOYEE LOYALTY LEVEL IN BANDA ACEH, INDONESIA

ABSTRACT

Employee loyalty represents an important discussion that attracts the interests of many human resource management and organizational behaviour scientists. This is because besides the ability of employee loyalty to benefit the employer, it can also be utilized for the progress and development of the organization or company. Thus the Islamic view of Muslim employee loyalty should be a concern, since the conventional view on Muslim employee is considered inadequate in terms of its philosophical or *tasawur* framework. This issue can be resolved through the concept of employee loyalty in an Islamic perspective (KPI). This study has three objectives, namely a) Identify the KPI concept; b) Analyse and establish the criteria of KPI; and c) Assess employee loyalty in Islamic Banking Institutions in Banda Aceh, Indonesia based on the criteria of KPI. The study is divided into two phases, the theoretical and empirical. The findings in the theoretical phase indicate that the KPI concept is stated as an employee who plans to remain and be committed to the success of the employee's organization based on Islamic values. The KPI concept is practiced in three forms of relationship responsibilities that is to Allah SWT, man and the environment/organization. From these three forms of relationship responsibilities, four KPI principles are established, that is *Tauhid* (Monotheism), Caliphate, *Ukhuwwah* (Islamic brotherhood) and Justice. From these four principles, 5 criteria were established, that is Trust, Obedience to Leadership, Sincerity, Responsible and Welfare at work. The second phase is an empirical study involving 277 respondents who are

Islamic banking employees in Banda Aceh, Indonesia. Data was collected by using questionnaire which had previously been approved by experts and analyzed using descriptive and inferential statistics. The results showed that the overall level of Muslims' employee loyalty in Islamic Banking in Banda Aceh is at a high level. From the analysis, it is found that out of the six demographic factors only age and marital status affect significantly the level of employee loyalty, while gender, working hours, education and income do not significantly influence employee loyalty. This means that older employees have a higher level of loyalty as compared to the young employees and married employees have a higher level of loyalty than those who are still single. Then from the regression analysis, generally all demographic variables affect employee loyalty, but only gender and marital status affect employee loyalty partially. That is, women have a higher level of loyalty than men and married employees have a higher level of loyalty in contrast to those who are not married. This study has implications that employee loyalty is the result of a harmonious relationship between employees and employers and every type of welfare given to employees will increase the level of loyalty.

BAB 1

PENGENALAN

1.1 PENDAHULUAN

Selama ini, masalah kesetiaan pekerja dalam kepelbagaian amalan pengurusan sering dilihat daripada perspektif lazim, justeru kajian ini ingin melihatnya dari perspektif Islam. Perspektif Islam berkaitan kesetiaan pekerja Muslim amat diperlukan kerana perspektif lazim dianggap tidak mencukupi daripada sisi falsafah dan tasawurnya. Perkara penting lainnya adalah kerana perspektif ini diyakini bermanfaat kepada syarikat orang Islam. Oleh itu tema utama tesis ini adalah berusaha untuk membina konsep kesetiaan pekerja dalam perspektif Islam. Secara lebih khusus, kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti prinsip dan kriteria kesetiaan pekerja dalam perspektif Islam dan menilai kriteria mana yang paling dominan terhadap kesetiaan pekerja. Hasilnya dapat menjelaskan kedudukan sebenar tentang tahap kesetiaan pekerja dalam kalangan pekerja perbankan Islam.

Sebagai bab permulaan, perbincangan dalam bab ini tertumpu pada latar belakang kajian, pernyataan masalah, objektif kajian, persoalan kajian, definisi operasional kajian, skop dan batasan kajian, kepentingan kajian, sumbangan kajian dan organisasi tesis.

1.2 LATAR BELAKANG KAJIAN

Kesetiaan pekerja merupakan satu pembahasan penting yang menarik minat para ahli pengurusan sumber manusia dan sains perilaku organisasi. Minat ini ditunjukkan dalam usaha penulisan teoretikal dan empirikal untuk menentukan punca-punca utama yang menghubungkan kesetiaan pekerja terhadap organisasi atau syarikatnya (Othman Ahmad, 1997).

Diakui bahawa aset yang paling berharga dalam sesebuah syarikat adalah memiliki tenaga kerja yang stabil (tidak berkurangan). Dalam usaha mewujudkan tenaga kerja yang stabil tersebut, pelaburan sesebuah syarikat biasanya ditumpukan kepada pengambilan, latihan, dan penyelenggaraan pekerja. Oleh kerana pembiayaan pelaburan itu cukup besar, maka keperluan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyumbang kepada kesetiaan pekerja adalah amat penting bagi kelangsungan sesebuah syarikat (Getchell, 1975). Perkara ini menandakan bahawa pekerja merupakan mekanisme utama dalam sesebuah syarikat.

Kebiasaannya, apabila membicarakan tentang kesetiaan pekerja, sering sekali dikaitkan dengan perasaan seseorang pekerja itu dengan tempat kerjanya. Seseorang pekerja yang setia itu akan terus bekerja di syarikat tersebut tanpa memikirkan kemungkinan untuk bertukar kerja atau diberhentikan kerja, walaupun keadaan semasa syarikat tersebut mengalami masalah kewangan dan pengurusan. Hasil daripada kesetiaan itu akan menguntungkan majikannya, kerana mempunyai pekerja yang setia dan berdedikasi dapat dimanfaatkan kepada kemajuan dan pembangunan syarikat (Zakaria Ismail dan Zafir Mohd Makhbul, 2000). Sebagai balasannya pihak majikan

memberi ganjaran yang setimpal dengan kesetiaan pekerja mereka. Antara ganjaran yang digalakkan ialah pemberian barangan berharga seperti jam tangan atau pakej mengerjakan umrah dan bantuan pendidikan untuk anak-anak pekerja (Othman Ahmad, 1997).

Namun demikian, saat ini sedikit sekali pekerja percaya bahawa syarikat memerlukan kesetiaan mereka (Reichheld, 1996). Secara puratanya syarikat-syarikat di Amerika Syarikat sekarang kehilangan setengah daripada pelanggannya dalam lima tahun, setengah daripada pekerjaanya dalam empat tahun, dan kehilangan setengah daripada pelaburnya kurang daripada setahun (Reichheld, 1996). Goman (1990) menyatakan kehilangan kesetiaan pekerja adalah sangat merugikan. Diperkirakan perniagaan di Amerika Syarikat rugi 60 hingga 70 bilion dolar US per tahun (Burke, 2005). Kerugian terjadi kerana lantik henti kerja (*turnover*)¹ yang tinggi, ketidakhadiran yang meningkat, produktiviti rendah, menurunnya kualiti dan meningkatnya kes kecurian dalam kalangan pekerja.

Kesetiaan menjadi asas pekerja dalam mengambil keputusan penting sama ada mengekalkan hubungannya dengan syarikat atau tidak (Coughlan, 2005). Sedangkan bagi majikan, cabaran untuk mengekalkan pekerja merupakan komponen penting dalam menjayakan organisasi (Fiorito, Bozeman, Young, dan Meurs, 2007). Majikan meyakini bahawa komitmen pekerja untuk tetap bertahan dalam organisasi akan meramalkan pemboleh ubah penting organisasi seperti ketidakhadiran, prestasi dan lantik henti kerja. Jones (2010) berpendapat bahawa atas dasar keyakinan majikan

¹ *Turnover* adalah sikap untuk berpindah kerja, terjemahannya dalam Bahasa Malaysia ialah lantik henti kerja.

tersebut, maka konsep kesetiaan pekerja dan peranannya kepada syarikat menjadi semakin penting dan berkembang.

Walau bagaimanapun di sisi lain, Goman (2004) menyatakan pekerja kini tidak dapat lagi berharap pada pekerjaan yang sifatnya jangka panjang. Setidak-tidaknya terdapat dua perkara yang menjadi sebabnya. Pertama, tidak ada jaminan kestabilan ekonomi syarikat dalam masa yang panjang. Contohnya adalah jatuhnya syarikat-syarikat besar seperti Enron pada 2001 dan Worldcom pada 2002. Kedua, kebanyakan pekerja kini menganggap kerap berganti kerja atau syarikat adalah laluan untuk kejayaan profesional mereka.

Sebagaimana disebutkan sebelumnya bahawa kesetiaan pekerja merupakan satu pembahasan yang menarik minat para cendekiawan. Sekurang-kurangnya ada dua perkara sebagai buktinya. Pertama, terdapat beberapa istilah dalam bahasa Inggeris tentang konsep kesetiaan pekerja. Misalnya, *corporate loyalty* (Jones, 2010, Grosman, 1989 dan Erwin, 1993), *organizational loyalty* (Douglas, 2008), dan *employee loyalty* (Bechtold, 2004; Burke, 2005; Linn, 1992 dan Getchell, 1975). Kedua, kerana belum adanya teori yang khusus tentang kesetiaan pekerja, maka sejumlah teori motivasi pun cuba diaplikasikan bagi menjelaskan fenomena kesetiaan pekerja. Misalnya teori keperluan oleh Maslow (1943), teori motivasi pencapaian oleh McClelland (1961), teori dua faktor oleh Herzberg (1959), teori ekuiti oleh Adams (1957), teori atribusi oleh Heider (1958) dan teori penghargaan oleh Vroom (1964). Minat para cendekiawan itu ditunjukkan dalam usaha menentukan punca-punca utama kesetiaan pekerja.

Konsep kesetiaan pekerja dapat dilihat daripada berbagai dimensi. Terdapat banyak faktor penentu yang dikenal pasti mempunyai hubungan atau mempengaruhinya. Daripada kajian-kajian terdahulu di Barat, kesetiaan telah ditunjukkan sebagai salah satu faktor penting dalam memahami perilaku pekerja dalam sesebuah organisasi. Jones (2010) umpamanya, menyatakan bahawa terdapat empat elemen kesetiaan pekerja, iaitu pampasan, manfaat, keselamatan kerja dan pengurusan yang berkesan. Sedangkan Linn (1992) sendiri berpendapat bahawa kesetiaan pekerja bersifat pelbagai bergantung kepada persepsi pekerja. Persepsi positif akan menghasilkan kesetiaan, sebaliknya jika mereka memiliki persepsi negatif terhadap syarikat, misalnya menganggap syarikat berlaku tidak adil, maka mereka akan melahirkan sikap tidak setia.

Schalk dan Freese (1997) menyatakan bahawa, kesetiaan pekerja telah lama menjadi perhatian syarikat kerana kesetiaan pekerja mengandungi hubungan dengan perilaku seperti ketidakhadiran, lantik henti kerja dan kewarganegaraan organisasi (sikap senang membantu sesama pekerja tanpa imbalan wang). Terdapat beberapa hal yang secara dramatik telah meningkatkan nilai pekerja yang setia. Pertama, adalah persaingan yang sengit untuk mendapatkan pekerja yang berbakat. Kedua, pelaburan yang besar untuk meningkatkan kemampuan pekerja. Ketiga, peralihan daripada model hierarki organisasi kerja kepada model pemerksaan (*empowerment*), yang dianggap perlu agar syarikat berjaya bersaing dalam persekitaran perniagaan (Pfeffer, 1994). Akibat ketiga perkara tersebut, kekalnya pekerja menjadi perhatian penting kerana kos lantik henti kerja yang mahal jika pekerja berpindah tempat kerja.

Mowday, Steers dan Porter (1982) berpendapat bahawa ada dua komponen yang terlibat dalam menilai kesetiaan pekerja, iaitu sikap dan perilaku. Kesetiaan pekerja sebagai sikap ialah sejauh mana seseorang pekerja mengenal pasti tempat kerjanya yang ditunjukkan dengan keinginan untuk bekerja sebaik-baiknya. Sedangkan kesetiaan pekerja sebagai perilaku bermakna proses seseorang pekerja mengambil keputusan untuk tidak keluar daripada syarikat apabila tidak membuat kesalahan yang melampau.

Pendapat yang lain pula, seperti Dessler (1982) menyatakan bahawa banyak faktor yang mempengaruhi kesetiaan pekerja, yakni: (a) faktor psikologi, iaitu faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pekerja yang meliputi minat, ketenteraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan; (b) faktor sosial, iaitu faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik sesama pekerja, dengan atasannya, mahupun pekerja yang berbeza jenis pekerjaannya; (c) faktor fizikal, iaitu faktor yang berhubungan dengan keadaan fizikal lingkungan kerja dan keadaan fizikal pekerja, meliputi jenis pekerjaan, jadual waktu bekerja dan rehat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penggantian udara, keadaan kesihatan pekerja, umur dan sebagainya; dan (d) faktor kewangan, iaitu faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pekerja yang meliputi besarnya gaji, jaminan sosial, pelbagai elaun, kemudahan yang diberikan, promosi dan sebagainya.

Manakala Mowday, Steers dan Porter (1982) menyatakan bahawa timbulnya kesetiaan pekerja dipengaruhi oleh karakteristik peribadi, karakteristik pekerjaan, karakteristik corak syarikat dan pengalaman yang diperolehi daripada syarikat. Karakteristik peribadi merupakan faktor yang berkaitan dengan pekerja itu sendiri yang meliputi

usia, masa kerja, jantina, tingkat pendidikan, prestasi yang dimiliki, bangsa dan sifat keperibadian. Karakteristik pekerjaan berkaitan dengan selok-belok syarikat, meliputi cabaran pekerjaan, tekanan, pengayaan beban kerja, kesempatan untuk berinteraksi sosial, mengenal pasti tugas, maklum balas dan tugas yang sesuai. Karakteristik corak syarikat, bersangkutan pada dalaman syarikat yang dapat dilihat daripada pemusatan, tingkat formaliti, tingkat penyertaan pekerja dalam pengambilan keputusan dan fungsi kawalan syarikat. Sedangkan pengalaman yang diperolehi daripada syarikat, ialah perasaan individu terhadap syarikat setelah melaksanakan pekerjaan yang menimbulkan rasa tenteram dan merasakan adanya keputusan peribadi yang disokong oleh syarikat.

Pada dasarnya hubungan antara pekerja dan syarikat adalah hubungan yang saling menguntungkan. Di satu sisi, syarikat ingin mendapatkan keuntungan yang besar, di sisi yang lain pekerja menginginkan keperluan dan harapannya dipenuhi. Kesetiaan pekerja yang besar merupakan jaminan bagi sebuah syarikat. Pekerja yang sikap kesetiaannya tinggi pasti memiliki rasa tanggungjawab terhadap pekerjaannya dan akan memberikan hasil yang terbaik kepada syarikat (Othman Ahmad, 1997).

Dalam hal ini komunikasi dalam syarikat, baik sesama pekerja atau antara majikan dengan pekerja tentunya memainkan peranan yang penting. Kegagalan yang serius dalam berkomunikasi dengan pekerja akan mengakibatkan kelembapan dalam bekerja, ketidakefisienan, penurunan hasil, penurunan semangat kerja, mogok, muflis, serta masalah lainnya yang menimbulkan kesan yang merugikan jualan, keuntungan, dan imej syarikat (Moore, 2000). Apakah tanda menurunnya kesetiaan pekerja? Menurut Nitisemito (1991), terdapat beberapa tanda turunnya kesetiaan pekerja, iaitu rendahnya

produktiviti kerja, tingkat ketidakhadiran yang meningkat, lantik henti kerja yang tinggi, kegelisahan pekerja, banyaknya tuntutan dan juga mogok.

Kesetiaan pekerja adalah satu masalah dalam pengurusan (*management*). Sekilas pandang, penjelasan tentang kesetiaan pekerja di atas menggunakan pola fikir dalam kerangka berfikir pengurusan lazim. Maksudnya kurang memasukkan nilai-nilai agama, budaya dan adat dalam mengemukakan konsep kesetiaan pekerja. Pengurusan lazim adalah model pengurusan yang tidak menyertakan peranan agama (Muhammad Syukri Salleh, 2002, Akademi Pengurusan YaPEIM, 2006). Alam pemikiran para ilmuwannya biasa disebut sekular, iaitu corak berfikir yang memisahkan kehidupan dunia dengan ajaran agama (Syed Naquib al-Attas, 1991). Oleh itu sangat wajar jika timbul pertanyaan, apakah bentuk pengurusan yang dapat menghasilkan kesetiaan pekerja yang Islamik? Perkara tersebut dilandasi oleh anggapan bahawa sesuatu konsep/teori yang dikembangkan di Barat tidak sama dengan konsep/teori yang ada dalam Islam (Syed Naquib al-Attas, 1991). Daripada segi perbezaan yang dapat dilihat adalah Islam mempunyai tasawur (*world view*) yang berbeza (Muhammad Syukri Salleh, 2003) sehingga akan mencipta konsep/teorinya yang tersendiri.

Pengurusan lazim sememangnya kurang diterima oleh sebahagian ilmuwan Muslim. Ini disebabkan oleh beberapa perkara yang bersifat falsafah. Misalnya, dalam pengurusan lazim, nilainya adalah semata-mata berasaskan akal manusia, tidak mengambil kira unsur spiritual (Fadzila Azni Ahmad, 2010). Kesannya manusia menjadi pragmatik, materialistik, rasional dan memaksimumkan keuntungan. Berbeza dengan pengurusan lazim, pengurusan Islam mempunyai nilai yang berasaskan agama dengan akal yang dibimbing oleh wahyu. Hasilnya manusia dapat mengutamakan

keadilan, kebenaran dan bukan bertujuan memaksimumkan keuntungan semata-mata, akan tetapi juga untuk mendapat keredaan Allah SWT (*mardhaṭ Allāh*) dan kebaikan duniawi-ukhrawi (*al-falah*) (Muhammad Syukri Salleh, 2002, Akademi pengurusan YaPEIM, 2006).

Konsep kesetiaan pekerja Muslim yang ideal menjadi penting untuk dikaji atau dirumuskan setidak-tidaknya disebabkan oleh dua hal. Pertama, kajian yang dilakukan oleh Watson Wyatt (2008), sebuah institusi perunding sumber manusia yang besar, berpusat di Amerika Syarikat, yang menyatakan bahawa kesetiaan pekerja Indonesia adalah yang terendah di Asia Pasifik antara 13 negara yang ditelitinya (Yenita, 2008).

Indonesia adalah negara yang mempunyai penduduk Muslim terbesar di dunia. Menurut bancian terakhir yang dilakukan oleh Badan Statistik Indonesia (BPS) pada tahun 2010, jumlah keseluruhan penduduk Indonesia sebanyak 237,556,633 orang. Daripada keseluruhan jumlah ini sekitar 204 juta orang adalah Muslim. Berdasarkan jumlah inilah, Indonesia dikatakan sebagai negara yang berpenduduk Muslim terbesar di dunia. Persoalannya, adakah perilaku tidak setia itu, mewakili perilaku pekerja Muslim di Indonesia?

Kedua, kajian daripada Watson Wyatt (2008), juga ada menyatakan tahap lantik henti kerja pegawai perbankan di Indonesia secara keseluruhannya mencapai 13 peratus. Ini adalah angka yang tertinggi dalam sesebuah industri. Apa yang membimbangkan adalah perkara ini terjadi kerana pihak perbankan melakukan rampas-merampas pegawai *managerial* yang tinggi, biasanya dengan cara menawarkan gaji yang besar. Ini menandakan bahawa bank-bank tidak lagi menaruh kepercayaan kepada

pengembangan pekerjaanya sendiri, akan tetapi mencari jalan pintas dengan membeli pekerja daripada bank lain yang dianggap sudah “jadi”. Inisiatif ini menunjukkan waktu dan dana untuk pengembangan pekerja berkurangan. Itu juga menandakan peluang dan kesempatan untuk pekerja daripada dalam untuk berkembang menjadi terhad (Awaldhi, 2011).

Kejadian tersebut juga berlaku kepada Institusi Perbankan Islam (IPI), atau di Indonesia disebut perbankan Syariah². Pekerja daripada IPI yang lain bertukar kerja ke IPI lainnya. Di Aceh sahaja, sebuah IPI, Bank Syariah Mandiri, yang diwujudkan pada tahun 1999, kehilangan sepuluh pekerjaanya yang pindah ke IPI lain yang baru ditubuhkan³.

Petunjuk lainnya adalah mulai banyaknya penggunaan insentif dan bonus untuk memikat pekerja untuk terus berkhidmat di sesebuah bank. Bank sekarang sudah biasa memberikan bonus lebih daripada setahun gaji pekerja, kepada pekerja yang menunjukkan prestasi cemerlang. Di satu sisi, perkara tersebut menunjukkan perkembangan yang baik dalam penerapan sistem bonus. Walau bagaimanapun di sisi lain perlu diperhalusi kerana menunjukkan kebuntuan berfikir, sehingga mengambil jalan pintas dengan memberikan tawaran wang banyak supaya pekerja terus berkhidmat kepadanya. Jikalau perkara ini menjadi budaya, tidak mustahil pekerja akan sangat mudah berpindah kerja hanya kerana tawaran pendapatan yang lebih besar. Keadaan ini sangat membimbangkan kerana bank dengan kesetiaan pekerja yang

² Perbankan Islam di Indonesia disebut dengan perbankan Syariah. Kedua-duanya memiliki sistem operasi yang sama.

³ Dialog dengan Deddy Sunandar Mahfuz, pengurus Bank Syariah Mandiri Banda Aceh, 5 Julai 2012.

rendah bukanlah bank yang boleh berdaya tahan (*sustainable*). Bank itu akan menghadapi masalah peningkatan kos pekerja jika mereka tidak mahu kehilangan pekerja terbaiknya (Awaldhi, 2011).

Permasalahannya, jika keadaan ini berterusan, bank akan menghadapi banyak masalah pekerja. Pekerja-pekerja di bank tersebut akan mengembangkan sikap selalu tidak puas dan suka merungut dengan apa jua keputusan pengurus. Bank itu juga akan menghadapi kekurangan bakat dan pemimpin masa depan kerana tidak memadainya pengembangan pekerja. Jika perkara ini terjadi pada pekerja-pekerja perbankan Islam, tidakkah hal ini sangat merugikan IPI itu sendiri?

Boleh dipastikan bahawa fenomena berpindah-pindah kerja di IPI, Indonesia adalah disebabkan oleh pesatnya perkembangan IPI itu sendiri. Perkara ini dapat dirujuk pada Jadual 1.1.

Jadual 1.1: Perkembangan IPI di Indonesia

Jumlah / Tahun	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2014
Bank Umum Syariah ⁴	3	3	3	5	6	11	11	12
Unit Usaha Syariah ⁵	19	20	26	27	25	23	23	23
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah ⁶	92	105	114	131	138	150	151	163
Pejabat/cawangan	550	567	683	1024	1223	1763	2101	2910

Sumber: Bank Indonesia, Statistik Perbankan Indonesia 2014.

⁴ Bank Umum Syariah adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
⁵ Unit Usaha Syariah adalah unit kerja dari pejabat pusat Bank Umum Konvensional yang berfungsi sebagai unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan Prinsip Syariah.
⁶ Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Berdasarkan kepada Jadual 1.1 dapat dilihat bagaimana peningkatan Bank Umum Syariah daripada 3 buah pada tahun 2005 kemudian bertambah menjadi 12 buah pada 2014, atau naik pada kadar 300 peratus. Begitu juga dengan jumlah pejabat atau cawangan yang meningkat dari 550 pada tahun 2005 kemudian bertambah menjadi 2,910 pada tahun 2014, atau naik sebanyak 384 peratus.

Boleh jadi fenomena berpindah-pindah kerja ini berlaku kerana keperluan pekerja IPI di Indonesia masih sangat tinggi. Sebagai contoh, pada tahun 2011, Rizqullah, pengurus Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah pernah menyatakan bahawa dengan sasaran pertumbuhan yang sederhana sahaja, keperluan jumlah pekerja perbankan Islam adalah sebanyak 27,328 orang pada tahun 2011⁷. Tetapi hingga April 2012, jumlah pekerja di Bank Umum Perbankan Islam di Indonesia, menurut data Statistik Perbankan Syariah Indonesia, April 2012, baru mencapai 21,478 orang sahaja. Ertinya ada kekurangan 5,850 orang pekerja. Apakah kerana kekurangan tenaga kerja di sektor IPI, maka mudah sekali terjadi lantik henti kerja? Apakah fenomena ini mewakili gambaran kesetiaan pekerja Muslim walaupun pekerja itu bekerja di institusi Islam? Adakah terdapat usaha untuk mengatasinya? Bagaimana sebaiknya kesetiaan pekerja dalam perspektif Islam, yang diyakini akan membawa pekerja dan juga majikan, ke arah *al-falah* (kemenangan) dan *mardhat Allāh*? (keredaan Allah SWT)

Oleh itu, kajian ini memiliki matlamat untuk menerokai konsep kesetiaan pekerja dari perspektif Islam, dengan lebih memfokuskan kepada pembentukan kriteria kesetiaan pekerja di IPI. Kajian ini diharapkan mampu mengisi lompong bagi ilmu pengetahuan

⁷ http://www.zonaekis.com/keperluan_pegawai_baru_perbankan_syariah_di_2011, diakses pada 16 Februari 2011.

pengurusan sumber manusia dan perilaku organisasi menuju ke arah pembangunan pengurusan sumber manusia berteraskan Islam (Pengurusan Insaniah). Setidak-tidaknya kajian ini berguna untuk menambah rujukan terhadap amalan kesetiaan pekerja pada institusi yang dibangunkan dengan nilai, budaya, dan keyakinan agama yang berbeza dengan Barat. Diharapkan juga melalui kajian ini, matlamat penubuhan institusi-institusi pembangunan berteraskan Islam, iaitu *al-falah* dan *mardhat Allāh*, boleh dicapai dengan sebaik-baiknya.

1.3 PERNYATAAN MASALAH KAJIAN

Perbincangan sebelum ini menunjukkan tentang gejala mudahnya berpindah-pindah kerja sesama pegawai IPI. Perkara ini tentunya cukup menyusahkan pengurus IPI. Persaingan antara bank-bank Islam yang jumlahnya sebelas bank di Indonesia tentunya cukup ketara, apalagi bila bersaing dengan bank konvensional. Kos akibat keluarnya pekerja, jikalau pekerja tersebut adalah *knowledge worker* maka akan semakin membebankan perusahaan. Permasalahan ketidaksetiaan pekerja ini perlu dicarikan penyelesaiannya. Penyelesaiannya itu sebaiknya adalah tidak terbatas kepada fizikal material sahaja tetapi juga seharusnya mencakupi spiritual. Atas sebab itu, konsep kesetiaan pekerja dari perspektif Islam, terutama bagi yang bekerja dalam institusi pembangunan berteraskan Islam seperti IPI menjadi suatu yang diperlukan.

Pada hakikatnya konsep kesetiaan pekerja dalam ajaran Islam memiliki tasawur dan epistemologi yang berbeza dengan konsep Barat. Sehingga sudah tentu konsep kesetiaan pekerja dari perspektif Barat, dirasakan tidak bersesuaian untuk diamalkan

oleh pekerja-pekerja Muslim, walaupun dilihat daripada zahirnya seperti tiada perbezaan.

Tasawur merujuk kepada konsep atau pengertian komprehensif dan hakiki mengenai sesuatu. Pengertian yang komprehensif ini merangkumi penjelasan yang sebenar dan lengkap tentang perkara yang dikaji. Epistemologi pula merujuk kepada teori ilmu pengetahuan, melibatkan kajian kritis berhubung sumber, kesahihan, kaedah pengujian dan perkembangan, pengelasan, pengkhususan, peranan, serta batasan atau skop sesuatu pengetahuan (Fadzila Azni Ahmad, 2010).

Konsep-konsep atau teori yang diguna pakai di Barat tentunya mengikut cara kaedah Eropah dan Amerika. Kaedah masyarakat Barat menggunakan konsep atau teori pastinya dipengaruhi oleh nilai-nilai budaya dan keyakinan agama mereka bagi memenuhi tuntutan organisasi-organisasi perniagaan mereka (Muhammad Yasir Yusuf, 2012). Begitu pula keadaannya dengan konsep kesetiaan pekerja.

Oleh sebab itu, apabila konsep kesetiaan pekerja yang diamalkan di dunia Barat diamalkan seratus peratus di institusi Islam, maka boleh jadi akan menimbulkan pertembungan nilai dan keyakinan. Di sisi lain akan memberi kesan buruk, seolah-olah tidak ada perbezaan antara konsep kesetiaan pekerja dari perspektif Islam dan Barat. Padahal amalan kesetiaan pekerja dalam Islam merupakan bahagian menyeluruh dalam memenuhi komitmen terhadap prinsip-prinsip syariah yang bertunjangkan tauhid.

Konsep kesetiaan pekerja dalam Islam sudah sepatutnya berbeza dengan Barat, kerana sebagaimana disebutkan sebelumnya, konsep-konsep Islam dibangun berdasarkan dasar tasawur (*world view*) dan epistemologi yang berbeza dengan yang dikembangkan di Barat. Tasawur dan epistemologi dalam Islam diasaskan daripada al-Quran dan al-Hadith (Mohd Shukri Hanapi, 2014). Kedua-duanya menjadi rujukan asas bagi pembentukan setiap konsep dan kriteria (Muhammad Yasir Yusuf, 2012). Manakala konsep kesetiaan pekerja Barat didasarkan dengan kaedah masyarakat Barat yang hanya berorientasikan rasional, budaya, dan keyakinan agama yang berkembang di Barat. Pembahasan tentang tasawur dan epistemologi ini akan diperhalusi dalam bab yang selanjutnya.

Konsep kesetiaan pekerja menjadi penting apabila dikaitkan dengan permasalahan IPI di Indonesia, kerana minimumnya sumber manusia yang berkualiti masih menjadi cabaran bagi IPI di Indonesia. Ketua Otoriti Jasa Keuangan (OJK) Indonesia merangkap Ketua Masyarakat Ekonomi Syariah (MES) Indonesia, Muliawan D. Hadad (2010) mengatakan bahawa aset perbankan Islam yang semakin besar jika tidak disokong oleh sumber manusia yang mencukupi, maka aset tersebut akan menghadapi risiko yang tinggi. Oleh itu, keperluan sumber manusia yang berdaya saing amat diperlukan bagi mengendalikan perjalanan IPI dan tetap setia membangunkannya⁸.

Sayangnya, perekrutan sumber manusia bank Islam di Indonesia tidak mampu mengimbangi kepesatan pertumbuhan perbankan dan institusi kewangan Islam lainnya. Akibatnya, lantik henti kerja antara bank Islam menjadi hal yang biasa.

⁸ <http://www.niriah.com>. Diakses pada 29 Ogos 2010.

Maksudnya apabila muncul bank Islam yang baru, mereka hanya mahu menerima sumber manusia yang sedia ada, enggan menerima pekerja yang betul-betul baru dalam perbankan Islam. Ertinya akan mudah terjadi perpindahan pekerja sesama bank Islam. Para pekerja bank Islam yang lama akan cepat berpindah ke tempat kerja yang baru.

Terdapat beberapa persoalan yang dapat ditimbulkan daripada senario di atas, iaitu pertama, apakah fenomena berpindah-pindah kerja mewakili gambaran kesetiaan pekerja Muslim walaupun pekerja itu bekerja di institusi Islam? Kedua, adakah usaha untuk mengatasi hal tersebut dan bagaimanakah caranya? Ketiga, bagaimanakah sebaiknya kesetiaan pekerja dari perspektif Islam, yang diyakini akan membawa pekerja, dan juga majikan, ke arah *al-falah* dan *mardhat Allāh*?

Ketiga-tiga persoalan ini, membuat penyelidik terdorong untuk mengkaji lebih mendalam perihal kriteria-kriteria kesetiaan pekerja dari perspektif Islam. Hal ini kerana masalah kesetiaan pekerja dianggap penting, namun relatif tidak banyak dikaji oleh penyelidik-penyelidik bidang pengurusan, dibandingkan dengan masalah pemasaran dan kewangan. Apatah lagi kajian yang berkaitan tentang kesetiaan pekerja dalam perspektif Islam, padahal kepentingannya cukup mustahak terutama kepada institusi-institusi perniagaan berteraskan Islam.

Menurut penyelidik, setidak-tidaknya ada beberapa isu yang menjadikan kajian tentang kesetiaan pekerja ini penting untuk dikaji. Pertama, adakah wujud konsep kesetiaan pekerja dari perspektif Islam? Kedua, jika memang wujud, adakah konsep tersebut boleh diukur atau bagaimanakah mengukurnya?

Berdasarkan kepada isu tersebut, kajian ini akan memfokuskan kepada konsep kesetiaan pekerja dalam Islam yang bersumberkan daripada al-Quran dan al-Hadith. Kemudian kajian akan difokuskan kepada mengenal pasti prinsip dan kriteria kesetiaan pekerja dalam perspektif Islam. Setelah itu kriteria yang telah dibentuk akan digunakan sebagai instrumen untuk melihat tahap kesetiaan pekerja di IPI, dengan mengambil sampel pekerja perbankan Islam di Banda Aceh, Indonesia. Justifikasi pemilihan instrumen kesetiaan pekerja Islam dan Banda Aceh akan diterangkan pada bab 3.

1.4 OBJEKTIF KAJIAN

Berdasarkan pernyataan masalah yang telah diperihalkan, kajian ini secara umumnya ingin membentuk kriteria kesetiaan pekerja dari perspektif Islam (KPI)⁹. Dengan pembentukan kriteria tersebut, kajian ini berupaya untuk menilai realiti kesetiaan pekerja IPI di Banda Aceh, Indonesia, yang dianalisis menurut kriteria dalam perspektif Islam tersebut. Secara khusus objektif kajian ini adalah:

1. Menenal pasti konsep KPI.
2. Menganalisis dan membentuk kriteria KPI.
3. Menilai kesetiaan pekerja di IPI di Banda Aceh berdasarkan kriteria KPI

⁹ KPI bermaksud Kesetiaan Pekerja dalam perspektif Islam

1.5 PERSOALAN KAJIAN

Bagi mencapai setiap objektif tersebut, kajian ini menggariskan beberapa persoalan kajian seperti berikut:

- i. Apakah definisi kesetiaan pekerja dalam perspektif Islam?
- ii. Apakah prinsip KPI?
- iii. Apakah kriteria KPI?
- iv. Bagaimanakah kerangka konseptual KPI dalam IPI?
- v. Bagaimanakah secara umumnya tingkat kesetiaan pekerja IPI di Banda Aceh, merujuk kepada kriteria KPI?
- vi. Adakah wujud perbezaan yang signifikan tingkat kesetiaan pekerja IPI di Banda Aceh mengikut faktor demografi, iaitu, jantina, umur, status perkahwinan, tahap pendidikan, lamanya bekerja, dan tingkat pendapatan?
- vii. Seberapa besar demografi mempengaruhi kesetiaan pekerja IPI di Banda Aceh?
- viii. Bagaimanakah arah dan kekuatan hubungan antara demografi dan pelbagai kriteria yang telah dibentuk tersebut?

Kesemua objektif dan persoalan kajian yang telah dinyatakan dapat digambarkan dengan lebih jelas dalam Jadual 1.2.

Jadual 1.2: Ringkasan Objektif dan Persoalan Kajian

Objektif Kajian	Persoalan Kajian
1. Mengenal pasti KPI.	i. Apakah definisi KPI? ii. Apakah prinsip KPI?
2. Menganalisis dan membentuk kriteria KPI.	iii. Apakah kriteria KPI ? iv. Bagaimanakah kerangka konseptual KPI dalam IPI?
3. Menilai kesetiaan pekerja di IPI di Banda Aceh berdasarkan kriteria KPI.	v. Bagaimanakah secara umumnya tingkat kesetiaan pekerja IPI di Banda Aceh, merujuk kepada kriteria KPI? vi. Adakah wujud perbezaan yang signifikan tingkat kesetiaan pekerja IPI di Banda Aceh mengikut faktor demografi, iaitu, jantina, umur, status perkahwinan, tahap pendidikan, lamanya bekerja, dan tingkat pendapatan? vii. Seberapa besar demografi mempengaruhi kesetiaan pekerja IPI di Banda Aceh? viii. Bagaimanakah arah dan kekuatan hubungan antara demografi dengan pelbagai kriteria yang telah dibentuk tersebut?

1.6 DEFINISI OPERASIONAL

Kajian ini melibatkan dua kata kunci. Kata-kata kunci tersebut adalah kesetiaan pekerja dan Institusi Perbankan Islam. Untuk memudahkan pemahaman kajian ini, kata-kata kunci berkenaan dihuraikan sebagai berikut:

1.6.1 Kesetiaan Pekerja

Definisi kesetiaan pekerja tidak boleh lari daripada kata kesetiaan itu sendiri, dengan kata dasar setia. Kamus komprehensif Bahasa Melayu, memberikan erti kesetiaan

sebagai keteguhan hati dan ketaatan (Kamus Komprehensif Bahasa Melayu, Arbak Othman, Fajar Bakti, 2005: 711). Begitu pula dengan kamus pelajar terbitan khas KBSM menyebutkan kesetiaan sebagai keadaan atau sifat setia; keteguhan hati, dan ketaatan (Kamus Pelajar Terbitan Khas KBSM, Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur, 2000: 633). Menurut Goman (2004), kesetiaan ditakrifkan sebagai benar, berterusan dan teguh dalam kepatuhan. Burke (2005) yang dipetik daripada *American Heritage(R) Dictionary of The English Language (2000)* mendefinisikan kesetiaan sebagai kepatuhan yang teguh kepada seseorang, kelompok, organisasi, ideal, prinsip, punca (*cause*), institusi, atau Pemerintah; menyebabkan perasaan keterikatan dan kasih sayang.

Sedangkan untuk kesetiaan pekerja, menurut Buchanan (1973) dan Cook dan Wall (1980) kesetiaan pekerja dirujuk sebagai perasaan sayang terhadap organisasi serta rasa dipunyai yang dimanifestasikan dengan keinginan untuk kekal dalam organisasi tersebut.

Bagi Adler dan Adler (1998), kesetiaan pekerja adalah ikatan yang terbentuk dalam organisasi yang berupa individual atau kolektif; terdiri daripada perasaan keterikatan, rasa memiliki, rasa ingin menjadi bahagian daripada, melibatkan kesiapan untuk menyumbang; menggabungkan kepercayaan, keselarasan dalam berkelompok, dan kesediaan untuk mengikuti kepemimpinan atau panduan organisasi.

Sedangkan Loyalty Research Center (2000) mendefinisikan kesetiaan pekerja adalah pekerja yang setia dan komited kepada kejayaan organisasi serta mempercayai bahawa bekerja untuk organisasi tersebut adalah pilihan terbaik mereka. Perbincangan tentang konsep kesetiaan pekerja akan dibahas secara terperinci dalam Bab Dua.

1.6.2 Institusi Perbankan Islam (IPI)

Perkataan “bank” berasal daripada perkataan Italia “banco” yang bererti kepingan papan tempat letak buku sejenis bangku. Kemudian penggunaannya telah diperluas menjadi “meja panjang”, tempat penukaran wang yang diguna oleh pemberi pinjaman wang. Daripada sinilah bermula perkataan bank (Simpson dan Weiner, 1989). *Banco* atau *bench* pengusaha bank pada abad pertengahan akan dimusnahkan oleh orang ramai sekiranya pengusaha gagal dalam urusannya. Dari sinilah timbul perkataan “bankrup” (Muhammad Muslehuddin, 1976).

IPI didefinisikan sebagai perbankan yang selaras dengan sistem nilai dan etika Islam. IPI juga dikatakan sebagai pertubuhan yang terlibat secara langsung dengan amalan kewangan yang berdasarkan syariah Islam dan menggunakan kaedah-kaedah fikah. Sudin Haron (1996) memberikan takrifan umum bagi IPI iaitu pertubuhan kewangan yang mengumpul dana dan menjalankan operasinya sesuai dengan Syariah, bertujuan membina kesatuan masyarakat Islam bagi merealisasikan keadilan pengagihan serta menggunakan dana-dana tersebut berlandaskan Islam.

Persatuan bank-bank Islam Antarabangsa (*International Association of Islamic Bank/AIB*) mendefinisikan IPI dengan perbankan yang ditubuhkan untuk menggerakkan dana-dana dan menggunakannya selaras dengan Syariah Islam bagi tujuan mengembangkan ikatan kesatuan Islam dan memastikan keadilan pengagihan di samping menggunakan dana-dana tersebut selaras dengan prinsip-prinsip Islam (Abdeen dan N.Shook, 1984)

Dalam peristilahan antarabangsa IPI juga dikenal dengan istilah perbankan tanpa faedah (*interest-free banking*). Peristilahan ini muncul kerana asal-usul sistem perbankan Islam dalam urus niaga kewangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip Syari'ah Islam. Khususnya yang berkaitan dengan larangan amalan riba. Namun menyederhanakan pengertian bank Islam dengan bank tanpa faedah juga tidak tepat, kerana bank Islam tidak hanya dikembangkan dengan menghilangkan unsur riba dalam urus niaga kewangan. Akan tetapi perbankan Islam juga mengamalkan seluruh prinsip keadilan, penerapan hukum, mekanisme dan instrumen kewangan berdasarkan kepada ajaran Islam. Kegiatan yang bersifat spekulasi yang serupa dengan perjudian (*maysir*), ketidakjelasan (*gharar*) dan pelanggaran prinsip keadilan dalam urusan niaga adalah dilarang dalam Islam.

Sedangkan dalam peraturan Undang-Undang di Indonesia, IPI atau Perbankan Syariah menurut UU. No 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, meliputi perlembagaan, kegiatan perusahaannya, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana daripada masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit

dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Prinsip Syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh institusi yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.

Oleh itu yang dimaksudkan dengan IPI dalam kajian ini adalah institusi perbankan yang menjalankan fungsi sebagaimana layaknya institusi perantara dana dan penyedia perkhidmatan kewangan, namun dalam operasionalnya tidak bertentangan dengan prinsip Islam iaitu bebas daripada unsur-unsur faedah dan menggunakan urusaniaga berdasarkan Syari'ah Islam.

1.7 SKOP DAN BATASAN KAJIAN

Tema utama kajian ini ialah pada pembentukan konsep dan kriteria KPI. Skop kajian ini ialah kesetiaan pekerja dalam kalangan pekerja Muslim dalam IPI. Lokasi kajian adalah di Banda Aceh, Indonesia. Responden yang menjadi tumpuan dalam kajian ini adalah para pekerja IPI. Ada dua aspek yang menjadi tumpuan untuk membentuk kriteria KPI ini. Pertama, kajian ini memiliki aspek penerokaan, iaitu untuk membentuk kriteria kesetiaan pekerja dalam perspektif Islam. Kedua, menilai kesetiaan pekerja Muslim di IPI Banda Aceh berdasarkan ukuran daripada kriteria yang telah dibentuk. Bagi menjadikan kajian ini lebih fokus, beberapa batasan kajian ditetapkan sebagai berikut:

- i. Batasan lokasi kajian - Kajian ini hanya dilakukan di IPI yang terdapat di Banda Aceh. Perbankan yang dimaksudkan adalah Perbankan Umum Syariah (*Islamic Commercial Bank*) dan Unit Usaha Syariah (*Islamic Business Unit*).
- ii. Batasan Kaedah Pemilihan Sampel - Bilangan sampel responden adalah terhad kepada pekerja IPI yang bertempat tinggal di Banda Aceh. Populasi dalam penyelidikan ini adalah seluruh pekerja perbankan Syariah di Banda Aceh. Unit analisisnya adalah individu pekerja. Dalam kajian ini sampel penyelidikan adalah sebahagian pekerja bank syariah yang ada di Banda Aceh. Huraian yang lebih terperinci berhubung responden yang dipilih dalam kajian ini akan diterangkan dalam Bab Tiga.
- iii. Batasan Pengukuran - Kajian ini mengukur tahap kesetiaan pekerja Muslim pada IPI. Pengukuran ini dilakukan berdasarkan kepada hasil maklum balas daripada soal selidik. Soal selidik dirangkakan dengan menggunakan beberapa skala pengukuran. Skala nominal, ordinal, dan interval digunakan bagi mengetahui maklumat demografi dan latar belakang responden seperti jantina, umur, dan tahap pendidikan. Bagi mengukur persepsi pekerja tentang lingkungan kerjanya sebagai sebahagian untuk mengukur tahap kesetiaannya pada IPI, akan digunakan skala likert. Skala jawapan bernombor ini dilihat lebih terarah, jelas, dan memudahkan responden untuk menjawab soalan-soalan yang dikemukakan (Zikmund, 2000).