

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Kemajuan teknologi dan informasi sekarang ini merupakan fenomena yang seharusnya dapat dikelola dengan baik oleh organisasi. Menurut Chughtai & Khalil (2015) teknologi informasi dapat menyebabkan peningkatan kinerja dan produktivitas. Kinerja sumber daya manusia (SDM) sangat terkait dengan perubahan teknologi dan sumber daya manusia yang inovatif akan membuat lingkungan yang inovatif dari sebuah organisasi sehingga dapat menangani tugas-tugas yang sangat kompleks. Apabila kondisi eksternal tersebut tidak dapat dikelola dengan baik maka akan dapat mempengaruhi kondisi internal organisasi sehingga organisasi dituntut untuk dapat mengatasi perubahan-perubahan yang terjadi. Perubahan tidak dapat dihindari dan dapat mempengaruhi organisasi. Setiap organisasi dihadapkan dengan kompetisi baru yang memerlukan proses perubahan pada sistem secara lengkap atau bisnis tersebut tidak akan berjalan. Selain itu juga harus membuat visi strategis tentang mengendalikan organisasi secara lebih efisien serta menerapkan inovasi-inovasi baru (Teeranantawanich & Fongsuwan, 2014).

Perubahan eksternal organisasi yang cepat berubah-ubah harus dapat diantisipasi organisasi dengan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang ada, seperti melakukan inovasi yang cepat dan tanggap serta mencapai efektivitas dan efisiensi yang lebih tinggi untuk tetap maju agar tidak tertinggal oleh pesaing-

pesaingnya. Namun jika organisasi tidak dapat menyesuaikan diri terhadap perubahan maka akan tertinggal oleh pesaingnya dan bahkan organisasi akan mati. Kinerja organisasi mencakup hampir semua tujuan yang terkait dengan daya saing dan keunggulan organisasi yang mengenai konsep biaya, fleksibilitas, kecepatan, kehandalan, dan kualitas. Selain itu kinerja organisasi digambarkan sebagai acuan untuk semua konsep pada setiap praktek organisasi hingga mencapai keberhasilan (Badrabadi & Akbarpour, 2013). Efektifitas organisasi secara menyeluruh diperlukan untuk memenuhi kebutuhan organisasi yang telah ditetapkan dengan melalui kebijakan pemimpin dan usaha dari SDM secara sistematis.

Kepribadian SDM dapat dipengaruhi karena adanya tingkat internalisasi nilai-nilai Islam yang ada dalam diri SDM. Nilai-nilai Islami dapat dilihat pada perilaku kerja SDM didalam organisasi. Sumber daya manusia yang memiliki perilaku yang baik dan sesuai dengan ajaran Islam maka dalam bekerja akan memiliki orientasi untuk jangka panjang, memiliki rasa percaya diri dan selalu disiplin karena menganggap bekerja merupakan sebuah ibadah. Sehingga setiap pekerjaan yang dilakukan selalu diselesaikan secara tuntas dan baik. Perilaku kerja Islami yang ditunjukkan dapat menjadi faktor penentu keefektifan organisasi dan menjadi pendorong pada kinerja organisasi dalam mencapai tujuannya. Agama Islam memerintahkan untuk berusaha memberikan yang terbaik dalam bekerja.

Kebijakan organisasi dengan menerapkan praktek manajemen SDM dengan baik merupakan langkah yang paling penting guna menciptakan proses

pengelolaan yang efektif dan efisien dari organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Praktek manajemen SDM tersebut meliputi rekrutmen, seleksi, penilaian kinerja, pelatihan, dan kompensasi. Kebijakan yang tepat sasaran akan mengurangi terjadinya konflik antara organisasi dengan SDM. Tugas yang paling penting dari manajemen adalah mengelola kebijakan organisasi dengan baik. Selain itu, manajemen juga harus memiliki pengetahuan dan pemahaman yang memadai tentang prinsip-prinsip Islam (Rahman *et al.*, 2013).

Keberhasilan organisasi dalam persaingan didunia bisnis dapat dilihat sejauh mana keberhasilan organisasi dalam menerapkan praktek manajemen SDM (Shammot, 2014). Organisasi bisnis yang berbasis Islam harus menyadari pentingnya penerapan prinsip-prinsip Islam didalam organisasi untuk menciptakan perilaku yang Islami pada SDM, dan membuat nilai-nilai Islam tersebut dapat dijalankan secara berkelanjutan agar SDM memiliki produktivitas yang tinggi, memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, dan dapat menjaga hubungan yang baik antara atasan dan bawahan (Rahman *et al.*, 2013). Adanya praktek manajemen SDM dengan prinsip Islam akan menjaga perdamaian karena adanya keadilan didalam organisasi sehingga pengelolaan dan pengawasan SDM dapat dijalankan dengan baik untuk menciptakan kinerja organisasi yang optimal.

Organisasi bisnis berbasis Islam salah satunya adalah bisnis penyelenggara haji dan umroh. Perkembangan bisnis penyelenggara haji dan umroh di Kota Semarang sangat pesat, hal ini dapat dilihat dari banyak bermunculan jasa penyelenggara haji dan umroh di Kota Semarang sehingga persaingan pada

bisnis ini menjadi semakin ketat dan setiap organisasi berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan yang terbaik terhadap konsumen, karena organisasi bisnis penyelenggara haji dan umroh merupakan organisasi yang fokus pada pelayanan terhadap konsumen. Akan tetapi, semakin maraknya haji non reguler atau sering disebut haji *furroda* yang tidak diketahui kebenarannya, yang dapat mengakibatkan kurangnya kepercayaan dari para calon jamaah terhadap biro-biro yang ada. Permasalahan itu dapat dihindari dengan adanya manajemen pelayanan yang baik dan benar, agar calon jamaah dapat merasakan kenyamanan untuk menggunakan jasa dari biro-biro yang ada di Kota Semarang. Pelayanan yang baik tidak terlepas dari kondisi SDM yang ada di organisasi tersebut, dengan kebijakan yang dilakukan oleh manajemen akan berpengaruh pada tingkat perilaku yang ditimbulkan oleh SDM ditempat kerja. Namun, sering kali organisasi bisnis penyelenggara haji dan umroh kurang memperhatikan proses pengelolaan SDM yang dilakukan. Pengambilan keputusan yang dilakukan oleh manajemen dalam mengelola SDM kadang-kadang tidak didasarkan pada prinsip Islami. Kebijakan tersebut akan menimbulkan perilaku kerja yang tidak Islami oleh SDM, maka akan berpengaruh pula pada kinerja organisasi. Khususnya untuk bisnis penyelenggara haji dan umroh adalah bisnis yang mengutamakan pelayanan jasa yang baik, maka diperlukan SDM yang memadai.

Studi yang dilakukan oleh Uen *et al.*, 2009, mengemukakan bahwa sistem sumber daya manusia memiliki hubungan yang signifikan positif terhadap perilaku kerja dengan berbasis pada komitmen. Hasil studi yang sama ditemukan bahwa praktek sumber daya manusia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap

perilaku SDM, termasuk *organizational citizenship behavior (OCB)* dan *intentions to leave (IT)* (Benjamin, 2013; Nasurdin *et al.*, 2011). Berdasarkan permasalahan tersebut perlu dilakukan suatu studi yang mempelajari penelitian-penelitian yang sudah dilakukan, dan membuat pembaharuan sehingga didapat suatu kerangka utuh yang dapat merumuskan bagaimana meningkatkan kinerja organisasi melalui sekumpulan praktek MSDM yang Islami (*Islamic HRM Bundle*).

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diambil dalam penelitian ini, maka rumusan masalahnya adalah “*Bagaimana model peningkatan kinerja organisasi melalui praktek dan kebijakan MSDM yang Islami*”. Pertanyaan penelitian (*question research*) yang muncul dalam studi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh perilaku kerja Islami terhadap kinerja organisasi.
2. Bagaimana pengaruh praktek dan kebijakan rekrutmen, seleksi, penilaian kinerja, pelatihan dan kompensasi terhadap perilaku kerja Islami.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh perilaku kerja islami terhadap kinerja organisasi.

2. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh praktek dan kebijakan rekrutmen, seleksi, penilaian kinerja, pelatihan dan kompensasi terhadap perilaku kerja Islami.
3. Menyusun model peningkatan kinerja organisasi melalui kumpulan praktek dan kebijakan MSDM yang Islami.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya tentang kinerja organisasi, maupun teori-teori praktek dan kebijakan organisasi

2. Manfaat Praktis

Menjadi sumber referensi dan informasi bagi organisasi dalam melakukan kebijakan-kebijakan khususnya dalam konteks meningkatkan kinerja organisasi melalui perilaku kerja Islami dan praktek sumber daya manusia.