

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
PERSPEKTIF ISLAM**

(Studi di Literia *Coffee* Dungus Kabupaten Madiun)

SKRIPSI



Disusun oleh:

Ayu Astuti

NIM 401200162

**IAIN
PONOROGO**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

2024

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
PERSPEKTIF ISLAM**

(Studi di *Literia Coffee* Dungus Kabupaten Madiun)

SKRIPSI



**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

2024

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ayu Astuti

NIM : 401200162

Jurusan : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

"ANALISIS MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN MENURUT PERSPEKTIF ISLAM
(Studi di Literia Coffee Dungus Kabupaten Madiun)"

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 17 Oktober 2024

Pembuat Pernyataan,



Ayu Astuti

NIM 40120062



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl Puspita Jaya Desa Pintu Jenangam Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	JUDUL
1	Ayu Astuti	401200162	Ekonomi Syariah	ANALISIS MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN MENURUT PERSPEKTIF ISLAM (Studi di Literia Coffee Dungus Kabupaten Madiun)

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

Ponorogo, 17 Oktober 2024

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



Dr. Lulur Prasetyo, S.Ag., M.E.I
NIP. 197801122006041002

Menyetujui

Khoirun Nisak, M.SEI.
NIP. 199208222020122016



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya, Desa Pintu, Jenangan, Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Perspektif Islam
Nama : Ayu Astuti
NIM : 401200162
Jurusan : Ekonomi Syariah

Telah diajukan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi.

Dewan penguji:

Ketua Sidang

Dr. Shinta Maharani, M.AK.

NIP 197905252003122002

Penguji I

Unun Roudlotul Janah, M.Ag.

NIP 197507162005012004

Penguji II

Khoirun Nisak, M.SEI.

NIP 19741211199032002

: (.....)

: (.....)

: (.....)

Ponorogo,

Mengesahkan,

Dekan FEBI IAIN Ponorogo



Prof. Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.

NIP 197207142000031005

ABSTRAK

Astuti, Ayu, 2024. Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Perspektif Islam (Studi di *Literia Coffee* Dungus Kabupaten Madiun), Jurusan Ekonomi Syariah. Pembimbing, Khoirun Nisak, M.SEI.

Kata kunci: Manjemen, Sumber Daya Manusia, Kinerja Karyawan

Manajemen SDM adalah suatu hal yang terdiri dari banyak kegiatan saling berkaitan. Pada dasarnya tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Islam adalah menciptakan komunikasi yang baik didalam lingkungan kerja dan mempertimbangkan hal-hal baik dalam bekerja seperti mengambil keputusan. Pada praktik manajemen di *Literia Coffee* sudah dilakukan berbagai arahan dan masukan oleh *owner*, namun *realitanya* masih banyak ketidaksesuaian dengan visi misi yang diterapkan.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*) untuk dapat menemukan secara khusus dan realistik mengenai sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan di *Literia Coffee* Dungus. Jenis penelitian lapangan (*field research*) ini digunakan karena peneliti ingin mendapatkan informasi dari objek yang diteliti secara langsung dari kehidupan nyata yang ada dilapangan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan praktik manajemen sumber daya manusia dalam islam belum dikelola dengan baik dan benar di *Literia Coffee* mulai dari kualitas pelayanannya, tujuan, dan prinsip-prinsip manajemen sumber daya manusia dalam Islam. Faktor yang mempengaruhi Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan di *Literia Coffee* itu berasal dari beberapa faktor seperti kemampuan, kepribadian, motivasi, kreativitas, dan keberadaan pekerjaan yang sesuai. Dampak dari manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan akan memiliki dampak yang positif apabila dikelola dengan benar.

MOTTO

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan .(QS At-Taubah:105)¹



¹ Al-Qur'an dan Terjemahannya (2020), QS. At-Taubah:105, Jakarta: Kementerian Agama

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur khadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan hingga akhirnya skripsi ini terselesaikan. Selama proses penyusunan Skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Sehingga dalam hati yang terdalam penulis ingin mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua saya yakni Bapak Djumali (Alm) yang selalu menjadi motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Sehingga dengan ini penulis berharap mampu membahagiakan Almarhumah yang sudah tenang di sisi Allah SWT. Ibu Nanik yang tanpa hentinya memberikan do'a tulus, dukungan materi maupun non materi. Terimakasih atas ketulusan dalam merawat, mendidik dan menasehati penulis dengan penuh kasih sayang yang tidak terhingga. Sehingga penulis dapat terus bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan perlindungan dan kesehatan serta panjang umur.
2. Kepada kakak dan seluruh keluarga, saya ucapkan banyak terimakasih atas do'a, dukungan, dan semangatnya yang diberikan kepada penulis. Semoga Allah SWT selalu memberikan perlindungan dan kesehatan untuk kalian beserta keluarga.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat karunia, serta taufik dan hidayahnya lah dapat menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat jenjang strata satu ini sebatas pengetahuan dan kemampuan yang saya miliki. Sekiranya skripsi yang telah disusun ini dapat berguna bagi saya sendiri maupun orang yang membacanya. Dalam menyelesaikan penulisan dan penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bimbingan dan pengarahan serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Evi Muafiah, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Terima kasih telah memberikan kesempatan dan kelancaran selama menempuh pendidikan di IAIN Ponorogo
2. Prof. Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo. Terimakasih atas jasa-jasa yang telah diberikan kepada penulis sehingga berkesempatan menimba ilmu di almamater tercinta ini.
3. Dr. Luhur Prasetyo, S. Ag., M.E.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo.

Terima kasih atas jasa-jasa yang telah membantu dalam melancarkan proses pendidikan penulis selama di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

4. Khoirun Nisak, M.SEI., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak membantu penulis selama proses penelitian, mengarahkan dan memotivasi hingga penelitian ini selesai.
5. Seluruh Bapak Ibu Dosen dan karyawan/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo yang selama ini telah memberikan ilmu dan pelajaran kepada penulis selama proses perkuliahan.



DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Studi Penelitian Terdahulu.....	11

F. Metode Penelitian.....	20
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	20
2. Lokasi Penelitian	21
3. Data dan Sumber Data.....	21
3. Teknik Pengumpulan Data.....	22
4. Teknik Pengolahan Data.....	23
5. Teknik Pengecekan Keabsahan Data.....	24
6. Teknik Analisis Data	25
G. Sistematika Pembahasan.....	26
BAB II SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KINERJA	
KARYAWAN PERSPEKTIF ISLAM	27
1. Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Islam.....	27
2. Faktor yang Mempengaruhi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam	
Meningkatkan Kinerja Karyawan	35
3. Dampak Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja	
Karyawan	38
BAB III MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM	
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PERSPEKTIF ISLAM.....	40
A. Gambaran Umum Literia <i>Coffee</i>	40

B. Paparan Data	41
1. Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam meningkatkan kinerja karyawan Perspektif Islam pada Litteria <i>Coffee</i>	41
2. Faktor yang mempengaruhi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam meningkatkan kinerja karyawan di Litteria <i>Coffee</i>	46
3. Dampak Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap kinerja karyawan pada Litteria <i>Coffee</i>	51
BAB IV MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PERSPEKTIF ISLAM	55
1. Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam islam pada Litteria <i>Coffee</i>	55
2. Faktor yang mempengaruhi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam meningkatkan kinerja karyawan di Litteria <i>Coffee</i>	60
3. Dampak SDM terhadap kinerja karyawan pada Litteria <i>Coffee</i>	64
BAB V PENUTUP.....	66
A. KESIMPULAN	66
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	71



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan bisnis di zaman sekarang juga semakin pesat sehingga membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dapat berkembang sesuai dengan perkembangan zaman. SDM harus dapat menjadi manusia yang siap belajar akan perubahan baru dan mau belajar bekerja keras dengan penuh semangat supaya potensi bisnis yang dijalani bisa berkembang dan berjalan lancar.¹

Manajemen SDM adalah suatu hal yang terdiri dari banyak kegiatan saling berkaitan. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) juga sistem terbuka yang dipengaruhi oleh lingkungan luar dan untuk bisa mencapai tujuan dalam perusahaan atau bisnis yang dikelola memerlukan sumber daya manusia. Adanya Sumber Daya Manusia (SDM) dalam sebuah organisasi sangat penting karena mereka yang bisa membentuk keberhasilan dalam usaha, peran mereka dalam melakukan aktivitas dan mengelolanya menentukan kelangsungan hidup organisasi tersebut.²

Sama halnya dalam mengelola bisnis biasanya masalah utama yang dianggap menjadi kendala dalam berbisnis berhubungan dengan sumber daya manusia. Maka dari itu, dalam mengelola bisnis memerlukan sumber daya

¹ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Kencana, 2020), 1.

² Mutiara S. Panggabean, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2020),

manusia yang mempunyai kemampuan dalam mengelola divertasi tenaga kerja agar dapat meraih keunggulan yang kompetitif dan dapat menghadapi tantangan globalisasi masa kini.³

Pengelolaan SDM dengan baik memang diperlukan dalam menjalankan bisnis untuk dapat meningkatkan produktivitas perusahaan atau organisasi guna membantu kemajuan usaha dan pencapaian visi misi dari perusahaan yang dikelola. Namun dalam mengelolanya semua butuh proses dan memerlukan konsep yang matang supaya bisa terencana dengan efektif karena suatu usaha juga membutuhkan pengembangan agar dinamika didalamnya bisa jauh lebih baik. Dalam mengelola SDM juga harus melihat beberapa faktor seperti persyaratan dalam bekerja, seleksi karyawan, pengembangan, dan membangun etos kerja yang baik.⁴

Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) tidak terlepas dengan kinerja karyawan dalam suatu bisnis atau perusahaan yang dijalankan karena sumber daya manusia atau kemampuan yang dimiliki seseorang akan berkaitan atau berpengaruh dalam kinerja seseorang atau karyawan dalam perusahaan tersebut. Menurut Benardin dan Rusel kinerja adalah hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu dalam periode tertentu. Hasil kerja yang dihasilkan berupa kemampuan, keahlian, dan keinginan yang dicapai.⁵ Sama halnya dengan salah satu bisnis di

³ Mahendro Sumardjo dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Konsep-konsep Kunci* (Bandung: Alfabeta, 2020), 39.

⁴ Maulida Nurhidayati, *Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pengguna E-Channel pada Nasabah BSI KCP Ponorogo*, Vol. 1 No. 2 (2021), 21 .

⁵ Mahendro Sumardjo dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Konsep-konsep Kunci*, 193.

Literia *Coffee* Dungus yang penulis teliti. Lokasi ini berada di Komplek Dungus Forest Park, Jl. Raya Kandangan, Ngebrak, Wungu, Kec. Wungu, Kabupaten Madiun, Jawa Timur 63181. Pendiri Literia Coffee ini adalah seorang laki-laki sekaligus *owner* Litteria *Coffee* yaitu Galih Dwi yang didirikan pada Maret 2019 dengan jumlah karyawan 9 orang dengan posisi dan tugas masing-masing.

Alasan penulis meneliti lokasi di Literia *Coffee* karena terdapat suatu fenomena atau permasalahan dalam usaha bisnis yang dijalankan terkait sumber daya manusianya dan lokasi ini letaknya strategis sehingga tidak menyulitkan peneliti dalam melakukan penelitian. Oleh karena itu, pentingnya penelitian ini dilakukan karena pada lokasi tersebut terdapat suatu fenomena terkait permasalahan yang ada yaitu dari segi sumber daya manusianya sehingga penelitian ini ingin menjawab rumusan masalah yang ada pada objek yang diteliti.

Literia *Coffee* adalah usaha yang bergerak di bidang kuliner dengan menyediakan aneka minuman dan makanan. Tempat ini ramai dikunjungi pembeli karena harganya terjangkau dan lokasinya sejuk dekat dengan pohon-pohon yang masih rindang sehingga menambah kenikmatan untuk bersantai. Namun pelayanan dalam Literia *Coffee* masih tergolong kurang baik karena karyawannya kurang konsisten seperti wawancara dengan pemilik dan juga beberapa pelanggan di Literia *Coffee*.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari pemilik dan juga beberapa pelanggan, Literia *Coffee* mengalami beberapa kendala yaitu mengenai SDM diantaranya: (1) kurangnya produktifitas karyawan dalam

melakukan pekerjaan, (2) tingkat rasa tanggungjawab masih rendah, (3) banyaknya pekerjaan yang kurang sesuai dengan standar, (4) Kurangnya perhatian dan pengawasan penuh terhadap kinerja karyawan, (5) Pelayanan yang kurang memuaskan, (6) Kurangnya kerjasama antar teman kerja. Owner juga sudah melakukan berbagai arahan kepada karyawan namun masih banyak komplain dari pelanggan bahwa kurangnya kualitas pelayanan.⁶

Dari beberapa masalah tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan didalam pengelolaan usaha di *Litteria Coffee* kurang memuaskan, karyawan harus bisa berubah lebih baik supaya dapat menghasilkan kinerja karyawan yang bagus sebab dengan masalah yang ada dalam manajemen sumber daya manusia dalam suatu bisnis seperti kurang fokus saat bekerja, datang terlambat, dan lain sebagainya jika dibiarkan tentu akan mengganggu kelangsungan usaha dan hal ini tentu tidak sesuai dengan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam islam karena manusia dimuka bumi ini diciptakan untuk kemaslahatan umat manusia oleh karena itu sumber daya yang ada harus dikelola dengan baik agar sesuai dengan nilai-nilai dalam islam yaitu tidak merugikan pelanggan. Sebagai agama yang sempurna, Islam memiliki ajaran yang komprehensif. Ajaran Islam tidak hanya berbicara tentang hubungan manusia dengan Allah (*habluminallah*) tetapi juga mengatur hubungan manusia dengan sesama manusia (*habluminanas*), yang harus dilakukan secara baik, benar dan

⁶ Bapak Galih, Wawancara, 28 April 2024

seimbang, sehingga kita dalam bekerja sebisa mungkin harus mengedepankan ajaran dalam agama kita sehingga tidak merugikan orang lain.⁷

Dalam islam pengelolaan sumber daya manusia mengacu pada apa yang dicontohkan oleh Nabi Muhammad SAW didasarkan dengan konsep Islam mengenai manusia itu sendiri. Konsep pertama, manusia diciptakan untuk beribadah kepada Allah. Jadi setiap kegiatan yang dilakukan manusia bernilai ibadah jika diniatkan untuk mencari ke-ridlo-an Allah. Kedua, manusia adalah khalifah atau wakil Allah di bumi yang bertugas memakmurkan bumi. Jadi kedua konsep ini memiliki konsekuensi segala kegiatan manusia yang akan dinilai dan dipertanggungjawabkan di akhirat.⁸ Begitu pula dalam melakukan pekerjaan tidak boleh memberikan pelayanan yang kurang baik kepada pelanggan dan harus sesuai dengan nilai-nilai dalam islam yaitu membentuk manusia yang berakhlak mulia dan tidak melakukan tindakan yang merugikan orang lain dengan menjalankan pekerjaan sesuai dengan ajaran islam supaya dapat meningkatkan kinerja karyawan yang baik.⁹

⁷ Unun Roudlotul Jannah dan Muchtim Humaidi, "Filantropi Pada Masyarakat Multikultural (Studi Kasus di Desa Klepu Kec. Sooko Kab. Ponorogo)," ZISWAF: JURNAL ZAKAT DAN WAKAF 7, no. 1 (2020): 46–67, <https://doi.org/10.21043/ziswaf.v7i1.7472>.

⁸ Djaelany Haluty, "Islam dan Manajemen Sumber Daya Manusia yang Berkualitas." *Irfani* Volume 10, Nomor. 1 (2020), 6.

⁹ Maulida Nurhidayati, Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Pabrik Gula Rejo Agung Baru Madiun), Vol 6, No 2 (2020), 14.

Manusia merupakan makhluk yang memiliki kemampuan istimewa dan menempati kedudukan tertinggi di antara makhluk lainnya, yakni menjadi khalifah (wakil) Tuhan di muka bumi seperti yang dijelaskan dalam Q.S. al-Baqarah/2: 30 sebagai berikut:

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ

Artinya: Ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada para malaikat: "Sesungguhnya Aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi."¹⁰

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah telah menjadikan manusia sebagai khalifah di muka bumi maka dari itu untuk bisa menjalankan tugas dengan baik dan benar dibutuhkan manajemen atau pengelolaan dalam mengatur sumber daya manusia agar sesuai dengan nilai-nilai dalam ajaran islam dan tidak menyimpang atau merugikan orang lain.

Dalam membentuk sumber daya manusia yang baik dan sesuai dengan nilai-nilai islam juga dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti faktor individu, faktor sosial, pelatihan, proses perekrutan dan seleksi, kemampuan kognitif, motivasi dan sikap kerja. Beberapa faktor ini penting dalam pengelolaan sumber daya manusia agar dapat menunjang keberhasilan usaha bisnis yang dijalankan di *Literia Coffee*.¹¹

¹⁰ Al-Qur'an dan Terjemahannya (2020), QS. Al-Baqarah/2:30, Jakarta: Kementrian Agama

¹¹ Ibid, 8.

Adanya pengelolaan yang tepat dalam sumber daya manusia pasti akan memberikan dampak positif dalam bisnis yang dijalankan. Yaitu meningkatkan kualitas dan kemampuan karyawan dalam bekerja di perusahaan sehingga meningkatkan produktivitas dan usaha yang dijalankan dapat efektif atau berjalan sesuai dengan keinginan guna mewujudkan keberhasilan.¹²

Hasil penelitian dari Jurnal Nur Indah Sari¹³, Tiwi Hartanti,¹⁴ dan Bagus Ervin Nur Fauzi¹⁵ mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Islam memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Literia *Coffee* Dungus dengan membahas tema terkait manajemen sumber daya manusia dalam Islam yang berfokus pada nilai-nilai ajaran islam dan tidak merugikan orang lain serta membentuk manusia yang berakhlak mulia. Sedangkan perbedaan penelitian ini terletak pada objek yang diteliti pada penelitian terdahulu objek yang diteliti berada di PT (Perseroan Terbatas), BMT, dan Koperasi sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berada di Literia *Coffee* Dungus.

¹² M. Thoha Ainun Najib, Analisis Rasio Keuangan Dalam Mengukur Kinerja Keuangan PT. Adhi Karya 2021-2023, Vol 16 No 2 (2024), 12.

¹³ Nur Indah Sari, "Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN)." (*Dinamis: Journal of Islamic Management and Bussiness* Volume1, Nomor.1, 2020), 13.

¹⁴ Tiwi Hartanti, Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung Dalam Perspektif Islam, Skripsi (Lampung: IAIN Metro, 2020), 73.

¹⁵ Bagus Ervin Nur Fauzi, Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Bisnis start Up Sanaya Kids Ponorogo), (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2020), 62.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Chusnul Rahmawati¹⁶, Sandy Mulya Adhy¹⁷, dan Fatimala¹⁸ bahwa pengelolaan SDM yang baik dan efektif akan menciptakan keberhasilan dalam suatu usaha, dalam islam manajemen SDM yang efektif dibangun dengan menjunjung tinggi cita-cita islam, Allah sudah memberikan tanggung jawab kepada hambanya untuk dapat mengelola SDM agar efektif karena sikap yang amanah akan mewujudkan hal yang baik maka dari itu sumber daya manusia dalam islam memiliki peran penting terhadap pengelolaan SDM. Namun realita usaha bisnis yang dijalankan di LITERIA *Coffee* Dungus dari segi sumber daya manusianya masih butuh pengembangan dan pengelolaan yang baik agar tidak mengecewakan pelanggan karena kesalahan-kesalahan dalam bekerja.

Maka dari itu, adanya permasalahan terkait sumber daya manusianya dan masih memerlukan pelatihan dan analisis mendalam agar tidak terjadi kekecewaan terhadap pelanggan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Perspektif Islam”**.

¹⁶ Rahmawati, Chusnul, "Perspektif Islam Terhadap Manajemen Sumber Daya Manusia" (*Journal of Creative Student Research* Volume 1, Nomor 4, 2023), 47.

¹⁷ Sandy Mulya Adhi, "Peran perilaku kerja berbasis praktek manajemen sumber daya manusia islami menuju peningkatan kinerja organisasi" (*Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia* Volume 5, Nomor. 1, 2021), 39.

¹⁸ Fatimala, "Manajemen Sdm Islami Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Cv Adeeva Group Jember" (*Al-Idarah: Jurnal Manajemen Dan Bisnis Islam*, Volume 1, Nomor 1, 2020), 1.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disajikan pada latar belakang diatas, maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam meningkatkan kinerja karyawan perspektif Islam pada *Litteria Coffee*?
2. Apa faktor yang mempengaruhi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam meningkatkan Kinerja karyawan di *Literia Coffee*?
3. Bagaimana dampak Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap kinerja karyawan pada *Literia Coffee*?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah yang telah diuraikan, penulis bermaksud untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan permasalahan penelitian sehingga dapat dicapai tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam meningkatkan kinerja karyawan Perspektif Islam pada *Literia Coffee*.
2. Untuk menganalisis faktor penghambat dan pendukung Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam meningkatkan kinerja karyawan di *Literia Coffee*.
3. Untuk menganalisis dampak Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) terhadap kinerja karyawan pada *Literia Coffee*.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumber referensi bagi pihak lain dan pengembangan yang lebih luas lagi untuk penelitian yang akan datang mengenai Sumber Daya Manusia dan dapat memberikan sumber informasi yang ada.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi akademik yaitu untuk menambah pengetahuan dan rujukan terkait sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam islam.
- b. Bagi pembaca yaitu untuk memberikan informasi terkait sumber daya manusia dalam islam agar dapat mengetahui hal-hal terkait penelitian ini.
- c. Bagi penerliti yaitu untuk menambah wawasan khususnya dibidang ekonomi islam agar dapat mempelajari lebih dalam terkait sumber daya manusia dalam islam didalam suatu bisnis dan hal ini sebagai bentuk penulis untuk dapat menyelesaikan tugas akhir dalam menempuh pendidikan S1 Ekonomi Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.

E. Studi Penelitian Terdahulu

Jurnal Fatatun Halimah dengan judul “Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Nilai-Nilai Islam Pada BMT Khonsa Cilacap”. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses rekrutmen dilakukan dengan tes baca Al-Qur’an bagi yang beragama islam. Pelatihan dan pengembangan juga dilakukan guna meningkatkan kinerja dengan adanya implementasi nilai-nilai kenabian seperti sikap siddiq, amanah, tablig, dan fathonah.¹⁹ Persamaan dalam skripsi ini membahas tema terkait manajemen sumber daya manusia dalam islam dan perbedaannya terletak pada objek yang diteliti yaitu dalam penelitian ini dilakukan di BMT Khonsa Cilacap sedangkan peneliti akan melakukannya di LITERIA Coffee Dungus.

Jurnal Dhoni Kurniawati dengan judul “Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Perspektif Islam dan relevansinya dengan Manajemen Modern.” Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa terdapat prinsip perencanaan sumber daya manusia dalam perspektif islam berupa Allah maha pembuat rencana seperti perencanaan disertai dengan tawakal dan dibuat dengan baik. Kriteria yang sesuai dengan sumber daya manusia dalam islam yaitu kuat dan bisa dipercaya dan penilaian kinerja dalam islam berprinsip pada rencana, memantau dan evaluasi kompetensi syariah para karyawan.²⁰ Persamaan dalam penelitian ini terletak pada tema pembahasan terkait sumber daya manusia

¹⁹ Halimah Fatatun, Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Nilai-Nilai Islam Pada BMT Khonsa Cilacap, (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2020), 60.

²⁰ Dhoni Kurniawati, Manajemen Sumberdaya Manusia Dalam Perspektif Islam Dan Relevansinya Dengan Manajemen Modern, Volume. 11, Nomor. 1 UIN Raden Intan Lampung, 2020.

dalam islam dan perbedaannya terletak pada subjek dan objeknya yang dimana dalam penelitian peneliti menggunakan karyawan sebagai subjek dan lokasi yang diteliti berada di Literia *Coffee* Dungus.

Jurnal Bagus Ervin Nur Fauzi, Program Studi Ekonomi Syariah dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan judul “Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Bisnis Start Up Sanaya Kids Ponorogo)”. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis MSDM dalam seleksi kinerja karyawan sudah sesuai dengan prosedur namun realitanya masih terjadi ketidakesesuaian berupa pekerjaan yang belum sesuai dengan divisi yang dijalankan dan masalah lain sehingga analisis MSDM disini sangat diperlukan.²¹ Dari penelitian tersebut, terdapat perbedaan diantaranya dalam penelitian ini membahas tentang Analisis MSDM secara umum. Sedangkan peneliti meneliti Analisis MSDM dalam islam. Untuk tempat juga berbeda. Pada penelitian terdahulu berada di Ponorogo. Sedangkan tempat yang peneliti gunakan di Madiun

Jurnal Nurli Ardiansyah, Program Studi Ekonomi Syariah dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan judul “Analisis Manajemen SDM Koperasi An-Nadzir Dalam Pengembangan Pondok Pesantren Darul Huda Mayak Tonatan Ponorogo”. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif

²¹ Bagus Ervin Nur Fauzi, Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Bisnis start Up Sanaya Kids Ponorogo), (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2020), 62.

dengan metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa praktik manajemen sumber daya manusia koperasi An-Nadzir memberikan tanggung jawab untuk masing-masing anggota dalam koperasi berupa perencanaan, pelatihan, dan pengembangan.²²

Persamaan penelitian ini membahas terkait MSDM dalam islam dan perbedaanya penelitian ini membahas MSDM di Koperasi An-Nadzir sedangkan peneliti membahas mengenai MSDM di Literia *Coffee* Dungus.

Jurnal Nihayatul Chusna dengan judul “Analisis Penerapan Manajemen Sumber Daya Islami Dalam Pengelolaan Tenaga Kerja (Studi Kasus pada Sentra Industri Tas Kendal).” Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses penilaian kinerja dilakukan dengan melihat tingkah laku atau akhlak pekerja seperti kemampuan menjahit, ketelitian, dan produktivitas tenaga kerja. Penilaian tenaga kerja ini dilakukan secara adil karena akan berpengaruh pada upah yang diberikan.²³ Persamaan dalam penelitian ini yaitu membahas terkait manajemen sumber daya dalam islam. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek yang diteliti yaitu dalam penelitian ini berada di Sentra Industri Kendal. Sedangkan peneliti akan melakukan penelitian di Literia *Coffee* Dungus.

²² Nurli Ardiansyah, Analisis Manajemen SDM Koperasi An-Nadzir Dalam Pengembangan Pondok Pesantren Darul Huda Mayak Tonatan Ponorogo, (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2022), 57.

²³ Nihayatul Chusna, Analisis Penerapan Manajemen Sumber Daya Islami Dalam Pengelolaan Tenaga Kerja (Studi Kasus pada Sentra Industri Tas Kendal), (Semarang: UIN Walisongo, 2021), 71.

Jurnal Nur Indah Sari dengan judul Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (Ptkin). Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara Hasil penelitian ini membahas tentang manajemen organisasi/perusahaan mencakup pengelolaan SDM yang dapat dipadukan dengan ajaran-ajaran Islam yang berasal dari Al-Quran dan Hadist. Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam perspektif Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) memang sudah Syariah dalam SOP Fakultas tetapi sistem belum diterapkan secara Syariah.²⁴ Persamaan dalam penelitian ini yaitu membahas terkait manajemen sumber daya dalam islam. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek yang diteliti yaitu dalam penelitian ini berada di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN). Sedangkan peneliti akan melakukan penelitian di LITERIA *Coffee* Dungus.

Jurnal Tiwi Hartanti dengan judul “Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung Dalam Perspektif Islam”. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Peran Manajemen Sumber Daya Manusia terbukti dapat berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan hal ini telah dibuktikan

²⁴ Nur Indah Sari, "Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN)." (*Dinamis: Journal of Islamic Management and Bussiness* Volume1, Nomor.1, 2020), 13.

dengan kenaikan jumlah nasabah dari tahun ketahun dan dengan adanya dengan penerapan manajemen BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung yaitu dalam proses rekrutmen dan penyeleksian, pelatihan, serta kompensasi atau penghargaan yang diberikan kepada karyawan dan penerapan nilai-nilai Islami dalam Manajemen Sumber Daya Manusiannya.²⁵ Persamaan dalam penelitian ini yaitu membahas terkait manajemen sumber daya dalam islam. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek yang diteliti yaitu dalam penelitian ini berada di Sentra Industri Kendal. Sedangkan peneliti akan melakukan penelitian di LITERIA *Coffee* Dungus.

Jurnal Julyta Prisca Aulia dengan judul “Peran Manajemen SDM Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Bank BRI Syariah KCP Magelang Perspektif Islam”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada Bank BRI Syariah KCP Magelang mempunyai budaya keislaman yang diterapkan dalam manajemen SDMnya. Adanya nilai budaya islam di bank ini diharapkan karyawan lebih semangat dalam bekerja karena merasa bahwa pekerjaan mereka adalah ibadah untuk dapat meningkatkan kinerja yang dijalankan sehingga manajemen sumber daya manusia dalam Islam itu memiliki peran penting dalam suatu perusahaan.²⁶ Persamaan dalam penelitian ini yaitu membahas terkait manajemen sumber daya dalam islam. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek yang diteliti yaitu dalam penelitian ini berada di Bank

²⁵ Tiwi Hartanti, Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung Dalam Perspektif Islam, Skripsi (Lampung: IAIN Metro, 2020), 73.

²⁶ Julyta Prisca Aulia, "Peran Manajemen SDM Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Bank BRI Syariah KCP Magelang Perspektif Islam" (2021), 8.

BRI Syariah KCP Magelang. Sedangkan peneliti akan melakukan penelitian di LITERIA *Coffee* Dungus.

Jurnal Chusnul Rahmawati dengan judul “Perspektif Islam Terhadap Manajemen Sumber Daya Manusia”. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode pendekatan tinjauan naratif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam islam manajemen sumber daya manusia yang efektif dibangun atas gagasan yang menjunjung tinggi cita-cita islam. Allah sudah memberikan tanggung jawab kepada hambanya untuk dapat mengelola SDM agar efektif karena sikap yang amanah akan mewujudkan suatu hal yang baik maka dari itu sumber daya manusia dalam islam memiliki peran penting terhadap pengelolaan sumber daya manusia.²⁷ Persamaan dalam penelitian ini yaitu membahas terkait manajemen sumber daya dalam islam. Perbedaan penelitian ini terletak pada pembahasannya yang dimana dalam penelitian ini hanya membahas manajemen sumber daya manusia dalam islam secara umum dan tidak merujuk pada suatu objek penelitian, sedangkan peneliti akan melakukan penelitian di LITERIA *Coffee* Dungus.

Jurnal Fatimalla dengan judul “Manajemen SDM Islami Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di CV Adeeva Group Jember”. Hasil penelitian ini membahas terkait manajemen sumber daya manusia secara Islami yang diterapkan oleh CV Adeeva Group yang dimana hal ini berdampak positif bagi kinerja karyawannya dan strategi manajemen sumber daya manusia islami

²⁷ Rahmawati, Chusnul, "Perspektif Islam Terhadap Manajemen Sumber Daya Manusia" (*Journal of Creative Student Research* Volume 1, Nomor 4, 2023), 47.

ini bertujuan untuk beribadah kepada Allah. Adanya MSDM secara islami dalam CV Adeeva Group dapat menerapkan keadilan, pelatihan dan pengembangan.²⁸ Persamaan dalam penelitian ini yaitu membahas terkait manajemen sumber daya dalam islam untuk diterapkan dalam suatu bisnis. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek yang diteliti yaitu dalam penelitian ini berada di CV Adeeva Group Jember. Sedangkan peneliti akan melakukan penelitian di LITERIA *Coffee* DUNGUS.

Jurnal Sandy Mulya Adhy dengan judul "Peran Perilaku Kerja Berbasis Praktek Manajemen Sumber Daya Manusia Islami Menuju Peningkatan Kinerja Organisasi". Hasil penelitian ini membahas terkait peran kerja yang berdasarakan manajemen sumber daya manusia islam. Pada dasarnya karyawan yang menerapkan manajemen sumber daya manusia secara islam akan memiliki sikap yang amanah, teratur, dan adil sehingga praktek MSDM secara islam juga memengaruhi kinerja seseorang. Persamaan dalam penelitian ini yaitu membahas terkait manajemen sumber daya dalam islam untuk diterapkan dalam suatu bisnis.²⁹ Perbedaan penelitian ini terletak pada objek yang diteliti yaitu dalam penelitian ini meneliti terkait MSDM secara islam disuatu organisasi. Sedangkan peneliti akan melakukan penelitian di LITERIA *Coffee* DUNGUS.

²⁸ Fatimala, "Manajemen Sdm Islami Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Cv Adeeva Group Jember" (*Al-Idarah: Jurnal Manajemen Dan Bisnis Islam*, Volume 1, Nomor 1, 2020), 1.

²⁹ Sandy Mulya Adhi, "Peran perilaku kerja berbasis praktek manajemen sumber daya manusia islami menuju peningkatan kinerja organisasi" (*Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia* Volume, 5, Nomor. 1, 2021), 39.

Jurnal Ahmad Saepuddin dengan judul “Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia Islami Terhadap Komitmen Karyawan PT Kinenta Indonesia”. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator Islami dalam manajemen sumber daya manusia yang sudah berjalan di PT Kinenta Indonesia yaitu proses rekrutmen dilakukan dengan cara adil dan tanggung jawab, seleksi dilakukan secara adil, jujur, mengutamakan kandidat kompeten dan beragama Islam, adanya pelatihan dan pengembangan karyawan yang menerapkan adab menuntut ilmu dalam Islam, penilaian terhadap karyawan dilakukan secara objektif, adil, tidak dzalim.³⁰ Persamaan dalam penelitian ini yaitu membahas terkait manajemen sumber daya dalam islam. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek yang diteliti yaitu dalam penelitian ini berada di PT Kinenta Indonesia. Sedangkan peneliti akan melakukan penelitian di LITERIA Coffee Dungus.

Jurnal Dianingsih dengan Judul “Peningkatan Produktivitas Karyawan Melalui Manajemen Sdm Islami Dan Komitmen Afektif”. Penelitian Ini Menggunakan Metode Kuantitatif Dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil analisis penelitian menunjukkan manajemen SDM islami berpengaruh terhadap produktivitas karyawan secara positif dan signifikan. Manajemen SDM islami berpengaruh terhadap komitmen afektif secara positif dan signifikan. Komitmen afektif berpengaruh terhadap

³⁰ Ahmad Saepudin. "Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia Islami Terhadap Komitmen Karyawan PT Kinenta Indonesia" *JAMMIAH (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah)* Volume, 3, Nomor.1, 2023), 56.

produktivitas karyawan secara positif dan signifikan dan komitmen afektif mampu memediasi pengaruh tidak langsung antara manajemen SDM islami terhadap produktivitas karyawan.³¹ Persamaan dalam penelitian ini yaitu membahas terkait manajemen sumber daya dalam islam. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek yang diteliti yang dimana peneliti akan melakukan penelitian di LITERIA *Coffee* DUNGUS.

Jurnal Susi Yanti dengan judul "Implementasi Manajemen Bisnis Islami Dalam Meningkatkan Pendapatan (Studi Kasus Di Toko Baju Dewi Busana Kelurahan Sungai Lokan Kecamatan Sadu)". Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil analisis penelitian membahas pengimplementasian manajemen bisnis Islami dalam meningkatkan pendapatan di toko baju Dewi Busana yang dimana manajemen bisnis islam juga berperan penting terkait usaha yang dijalankan karena mengandung nilai-nilai islami agar tidak menyimpang.³² Persamaan dalam penelitian ini yaitu membahas terkait manajemen sumber daya dalam islam. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek yang diteliti yaitu dalam penelitian ini berada di toko baju Dewi Busana. Sedangkan peneliti akan melakukan penelitian di LITERIA *Coffee* DUNGUS.

³¹ Dianingsih, *Peningkatan Produktivitas Karyawan Melalui Manajemen Sdm Islami Dan Komitmen Afektif*, (Semarang : Universitas Islam Sultan Agung Semarang), 70.

³² Susi Yanti, "Implementasi Manajemen Bisnis Islami Dalam Meningkatkan Pendapatan (Studi Kasus Di Toko Baju Dewi Busana Kelurahan Sungai Lokan Kecamatan Sadu)" (*Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 3.2, 2021), 200.

Jurnal Teguh Suropto dengan judul “Manajemen Sdm Dalam Prespektif Ekonomi Islam: Tinjauan Manajemen Sdm Dalam Industri Bisnis”. Hasil analisis penelitian ini membahas mengenai manajemen SDM dalam perspektif Islam yang dimana dihubungkan dengan industri bisnis jadi dalam pengelolaan usaha hal ini memiliki peran penting karena MSDM islami memiliki nilai-nilai Islam yang bisa diimplementasikan untuk kemajuan usaha industri tersebut.³³ Persamaan dalam penelitian ini yaitu membahas terkait manajemen sumber daya dalam islam. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek yang diteliti yaitu dalam penelitian ini berada di industri Bisnis. Sedangkan peneliti akan melakukan penelitian di LITERIA *Coffee* DUNGUS.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*) untuk dapat menemukan secara khusus dan realistis mengenai sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan di LITERIA *Coffee* DUNGUS. Jenis penelitian lapangan (*field research*) ini digunakan karena peneliti ingin mendapatkan informasi dari objek yang diteliti secara langsung dari kehidupan nyata yang ada dilapangan.³⁴ Jadi peneliti ingin mengetahui secara langsung terkait

³³ Teguh Suropto, "Manajemen Sdm Dalam Prespektif Ekonomi Islam: Tinjauan Manajemen Sdm Dalam Industri Bisnis." *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)* Volume. 2, Nomor. .2 , 2020), 242.

³⁴ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2020), 129.

permasalahan sumber daya manusia di Litteria *Coffee* Dungus tersebut sehingga pendekatan kualitatif ini dipilih.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih penulis yaitu terletak di Komplek *Dungus Forest Park*, Jl. Raya Kandangan, Ngebrak, Wungu, Kec. Wungu, Kabupaten Madiun, Jawa Timur 63181. Lokasi ini dipilih karena terdapat suatu permasalahan terkait sumber daya manusianya dalam suatu usaha yang dijalankan.

3. Data dan Sumber Data

Data adalah kumpulan suatu informasi atau segala fakta dan angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi.³⁵ Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dilapangan yang didapat dari narasumber yang diwawacarai atau dengan melakukan observasi.³⁶ Dalam hal ini peneliti memperoleh data primer dengan cara melakukan wawancara dan observasi dengan pemilik usaha, karyawan, dan pelanggan di *Litteria Coffee*.

³⁵ Nursapia Harahap, "Penelitian Kualitatif" (Medan: Wal Ashri Publishing, 2020), 70

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2020), 226.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak secara langsung. Data sekunder diperoleh melalui dokumentasi yang bersumber dari tulisan-tulisan yang telah diterbitkan, dokumen, kelembagaan, referensi-referensi atau peraturan, literatur laporan, tulisan dan lain-lain yang memiliki relevansi dengan fokus permasalahan penelitian.³⁷

Data sekunder dalam penelitian ini berupa jurnal, referensi-referensi serta literatur terdahulu terkait sumber daya manusia dalam Islam.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan untuk dapat memperoleh informasi atau fakta yang ada di lapangan melalui wawancara dan observasi.

a. Wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.³⁸ Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan pemilik usaha, karyawan dan pelanggan di *Literia Coffee*.

b. Observasi adalah cara yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung ke lapangan untuk mengamati dan mencatat, menganalisa secara sistematis terhadap fenomena atau obyek yang diteliti untuk

³⁷ Ibid., 129

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methodes)*, (Bandung : Alfabeta, 2020), 316.

mendapatkan data.³⁹ Dalam hal ini peneliti melakukan observasi mengenai MSDM di *Literia Coffee*.

- c. Dokumentasi adalah cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.⁴⁰

Dalam hal ini peneliti mendapatkan dokumentasi mengenai MSDM di *Literia Coffee*.

4. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data adalah teknik yang digunakan untuk memproses data dengan membuang data yang tidak dibutuhkan agar lebih ringkas.⁴¹ Dalam hal ini peneliti setelah mendapatkan data dilokasi *Literia Coffee* yang dimana data diperoleh dari hasil wawancara dan observasi yang dimana hal ini sudah dilakukan sesuai dengan prosedur maka data yang diperoleh kemudian diolah dengan cara direduksi atau disederhanakan untuk menemukan fokus penelitian setelah itu diuraikan atau disajikan dalam bentuk narasi. Terakhir data tersebut dibuat verifikasi atau kesimpulan untuk memaparkan hasil temuan penelitian.

³⁹ Ibid, 317.

⁴⁰ Ibid, 318

⁴¹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2021), 131.

5. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif diantaranya sebagai berikut:

a. Triangulasi

Triangulasi adalah cara yang dilakukan untuk pengecekan data secara berulang melalui beberapa cara sebagai berikut:

- 1) Triangulasi sumber yaitu cara yang digunakan untuk pengecekan data yang diperoleh melalui sumber lain. Dalam hal ini peneliti mendapatkan sumber dari pelanggan, karyawan, dan pemilik usaha di *Literia Coffee*.
- 2) Triangulasi waktu yaitu peneliti mengumpulkan data pada waktu yang telah ditentukan supaya tidak mengganggu narasumber yang berkaitan dengan melakukannya di waktu senggang.
- 3) Triangulasi teknik yaitu dilakukan dengan memastikan data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda yaitu observasi. Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan data dengan wawancara dan observasi di *Literia Coffee* Dungus.

6. Teknik Analisis Data

Setelah peneliti memperoleh data penelitian, data-data tersebut diolah terlebih dahulu sebelum dianalisis.⁴² Secara garis besar proses pengolahan data kualitatif dilakukan melalui tiga tahap berikut:

a. Reduksi data

Reduksi data adalah teknik analisis data dengan cara penyederhanaan, penggolongan, dan membuang data yang tidak perlu.⁴³ Reduksi data dalam penelitian ini yaitu menyederhanakan data yang sekiranya sesuai dengan topik pembahasan yaitu sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan di LITERIA *Coffee* Dungus.

b. Penyajian data

Penyajian data adalah bentuk atau penyajian data secara visual sehingga mudah dipahami.⁴⁴ Penyajian data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data yang diperoleh dari karyawan, pemilik usaha, dan pelanggan LITERIA *Coffee* yang berupa uraian atau narasi dari hasil wawancara.

⁴² Aja Rukajat, *Pendekatan penelitian kualitatif (Qualitative research approach)* (Deepublish, 2020), 33.

⁴³ Arnild Augina Mekarisce, "Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif di bidang kesehatan masyarakat" (Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat Vol.12, No.3, 2020), 149.

⁴⁴ Ahmad Rijali, "Analisis data kualitatif", (Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah, Vol.17, No. 33, 2021), 92.

c. Membuat kesimpulan

Kesimpulan adalah penarikan semua informasi yang telah diringkas untuk dapat menemukan hasil dari penelitian.⁴⁵ Jadi data yang sudah didapat dari lapangan kemudian ditarik kesimpulan yaitu terkait sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan di Literia *Coffee* Dungus.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pembahasan dan pemahaman dalam penyusunan skripsi, maka penulis mengelompokkan menjadi lima bab dimana masing-masing bab terdiri dari sub-sub yang saling berkaitan antara satu dengan lainnya, sistematika pembahasan tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN: Pada bab ini menjadi pengantar dalam menjelaskan mengapa penelitian ini menarik untuk diteliti, apa yang diteliti, dan untuk apa penelitian dilakukan. Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN TEORI: Pada bab ini berisikan teori yang berkaitan dengan rumusan masalah yang ada pada BAB I sehingga teori yang digunakan berkaitan dengan manajemen sumber daya islam dalam meningkatkan kinerja karyawan.

⁴⁵ Syafrida Hafni Sahir, "Metodologi Penelitian", (Bojonegoro: Penerbit KBM Indonesia:2021) 46-47

BAB III PAPARAN DATA: Pada bab ini membahas mengenai paparan data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi dari penelitian yang telah dilakukan terkait manajemen sumber daya Islam dalam meningkatkan kinerja karyawan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN: Pada bab ini membahas hasil dari paparan data yang dihubungkan dengan teori yang ada di BAB II sehingga pembahasan yang dibahas tidak menyimpang dari topik penelitian.

BAB V PENUTUP: Pada bab ini berisi tentang penutup yang meliputi kesimpulan, serta saran yang berfungsi untuk mempermudah para pembaca dalam melakukan penelitian selanjutnya.



BAB II

SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PERSPEKTIF ISLAM

1. Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Islam

Kata sumber daya manusia merupakan terjemahan dari kata *human resource*. Selama ini, kata tersebut memiliki makna sebagai bagian dari faktor produksi. Apabila proses produksi memerlukan modal, material, metoda termasuk teknologi dan informasi, maka proses itu juga membutuhkan manusia, yakni sumber daya manusia ini. Dengan demikian, sumber daya manusia berarti segala sesuatu yang berkenaan dengan manusia dalam kaitannya dengan suatu proses produksi.¹

Manajemen sumber daya manusia merupakan istilah modern untuk yang secara tradisional mengacu kepada manajemen personalia, yakni perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemberhentian karyawan dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan, individu, karyawan, dan masyarakat. Bagaimanapun juga, beberapa ahli yakin bahwa manajemen sumber daya manusia agak berbeda dengan manajemen personalia yang tradisional.²

¹ Syafruddin, et al, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (CV Rey Media Grafika, 2022), 33.

² Ibid, 34.

Human resource management biasanya diterjemahkan dengan manajemen sumber daya manusia. Dalam kajian ini, *human resource management* diterjemahkan menjadi manajemen sumber daya insani. Kata manusia dan insan sebenarnya memiliki makna yang sama. Makna ini didasarkan pada salah satu nama surat yang ada didalam Alquran, yakni surat al-insân, surat ke-76, yang diterjemahkan dengan manusia. Selain itu, al-insân mengandung pengertian makhluk *mukallaf*, makhluk ciptaan Allah yang dibebani tanggung jawab untuk mengemban *amanah* Allah dan *khalifat* Allah di muka bumi sebab manusia mendapat keistimewaan ilmu, pandai berbicara, mempunyai akal dan kemampuan berfikir berikut medan penerapannya dalam menghadapi ujian untuk memilih antara yang baik dan buruk, mengatasi kesesatan yang lahir dari kekuatan dan kemampuannya, serta mengendalikan segala sesuatu yang dapat menutupi kesadaran nuraninya karena tergodâ oleh kemampuan, kedudukan, dan derajat dan martabat sebagai makro organisme dari makhluk-makhluk lainnya.³

Dengan demikian, menurut Prof. Dr. H. Kartawan, SE., MP. yang ditulis dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Sumber Daya Insani” yaitu manajemen sumber daya manusia dalam islam memandang manusia sebagai makhluk individu, bukan sebagai sebuah komunitas, makhluk dengan seluruh totalitasnya, yakni jiwa dan raga, makhluk yang memiliki

³ Kartawan, Lina Marlina, & Agus Susanto, Manajemen Sumberdaya Insani, (Jawa Barat: LPPM Universitas Siliwangi, 2020), 19.

kecerdasan dan sifat yang berbeda dengan makhluk lain serta mengemban tanggung jawab sebagai khalifat Allah untuk memakmurkan bumi. Maka manajemen sumber daya manusia dalam Islam dapat didefinisikan sebagai manajemen sumber daya manusia dengan menjadikan apa yang telah dipraktikkan oleh Nabi Muhammad SAW sebagai model model yang memiliki karakteristik *nubuwwat* (*prophetic*) dan telah diimplementasikan lebih dari empat belas abad yang lalu melalui bimbingan wahyu dari Allah SWT.⁴

Adapun Perbedaan Sumber Daya Manusia dalam Perspektif Islam dengan Sumber Daya Manusia secara umum sebagai berikut:⁵

- a) Manajemen sumber daya islam bertanggung jawab untuk membentuk SDM yang *kafa'ah* (profesional), *amanah* (terpercaya) dan *himmatul amal* (semangat kerja). Sedangkan Manajemen Sumber Daya Manusia secara umum berfokus pada pengelolaan organisasi untuk bisa mencapai tujuan mereka.
- b) Manajemen sumber daya manusia dalam perspektif Islam berkegiatan merencanakan, mengatur, mengarahkan, mengembangkan, memberikan kompensasi, dan mengawasi sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas dan fungsinya untuk mencapai tujuan dan dalam rangka beribadah kepada Allah SWT.

⁴ Ibid, 20.

⁵ Kartawan, Lina Marlina, & Agus Susanto, Manajemen Sumberdaya Insani, (Jawa Barat: LPPM Universitas Siliwangi, 2020), 24.

Sedangkan Sumber Daya Manusia secara umum lebih memikirkan kepentingan kelompok.

- c) Manajemen sumber daya manusia dalam perspektif Islam berfokus pada nilai-nilai ajaran islam dengan tidak merugikan orang lain dan membentuk manusia yang berakhlak mulia, sedangkan Manajemen Sumber Daya Manusia secara umum yang penting pekerjaan selesai dan kurang memikirkan nilai-nilai ajaran islam.
- d) Tujuan manajemen sumber daya dalam islam adalah mengakomodir antara keinginan perusahaan yang menuntut kontribusi produktif karyawan, secara umum tujuan pengelolaan sumber daya dalam islam adalah meningkatkan kontribusi produktif SDM pada organisasi dengan bertanggungjawab dari sisi strategik, etik, dan sosial, sedangkan manusia, dengan demikian SDM dalam islam menjadi *winsolution* untuk melakukan sinkronisasi antara tujuan organisasi dan tujuan individu, sehingga dengan bekerja, manusia dapat memberikan kontribusi produktif dalam mewujudkan tujuan organisasi sekaligus ia dapat memenuhi tujuan pribadi dan mencapai derajat lebih tinggi yang memungkinkannya mencapai kebahagiaan dunia dan akhirat, sedangkan SDM pada umumnya bekerja hanya semata karena menginginkan sesuatu seperti gaji, penghargaan, pemanfaatan waktu, mencapai karir, dan lain-lain.⁶

⁶ Ibid, 74.

a. Indikator Manajemen Sumber Daya Manusia Islam

Indikator dari manajemen sumber daya manusia Islam memberikan sesuatu yang dapat menjadi petunjuk atau keterangan dalam melakukan sesuatu atau pekerjaan disuatu organisasi atau perusahaan sebagai berikut:⁷

1. Memotivasi karyawan, memperhatikan kesejahteraan, karyawan serta praktik yang mempengaruhi.
2. Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi.
3. Memiliki sifat yang tercermin dari sumber daya manusia Islami seperti *siddiq, amanah, fatonah, dan tabligh*.
4. Mengembangkan pola pikir dengan mempertimbangkan kebaikan atau keburukan tentang suatu hal tertentu.

b. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Cushway meliputi:

1. Memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan SDM untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerja yang bermotivasi dan berkinerja yang tinggi, memiliki pekerja yang selalu siap mengatasi perubahan dan memenuhi kewajiban pekerjaan secara legal.

⁷ Arman Paramansyah, *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA Dalam Perspektif Islam* (Jawa Barat: Pustaka Al-Muqsith, 2021), 46.

2. Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur SDM yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya.
3. Membantu dalam pengembangan arah keseluruhan organisasi dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi SDM.
4. Member dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer lini mencapai tujuannya.
5. Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja untuk meyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.
6. Menyediakan media komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi.
7. Bertindak sebagai pemelihara standar organisasional dan nilai dalam manajemen SDM.⁸

b. Prinsip-prinsip Islam dalam pemberdayaan Sumber Daya Manusia

Prinsip-prinsip manajemen Islam, khususnya dalam hal pemberdayaan Sumber Daya Manusia dapat dirumuskan dalam beberapa poin, sebagai berikut:⁹

⁸ Dr. K.H. Hafidhuddin, Hendri Tanjung, Cushway. Manajemen Syariah dalam Praktik, (Gema Insani, Jakarta, 2005). 8.

⁹ Dr. Ahmad Ibrahim Abu Sinn, Manajemen Syariah sebuah kajian historis dan kontemporer (PT. raja Grafindo Persada, Jakarta 1996) hal. 105

1) Prinsip kompetensi adalah prinsip utama dalam manajemen Islam. Kompetensi yang dimaksud di sini adalah kemampuan atau keahlian yang dimiliki oleh personal sebagai bagian dari organisasi atau bagian dari suatu proses kerja, yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Kompetensi yang dimaksud dapat berupa kompetensi kognitif, yakni kemampuan pengetahuan dan daya analisis, kompetensi sikap seperti keberanian, kejujuran, dedikasi atau loyalitas, disiplin dan sebagainya, serta kompetensi keterampilan yang melingkupi kecakapan, ketepatan dan kecepatan dalam melakukan suatu pekerjaan.¹⁰

2) Prinsip keoptimalan dan kelebihan dalam kompetensi. Prinsip ke dua dari manajemen Islam adalah: kompetensi yang dimiliki harus optimal dan melebihi kompetensi personal lain yang memiliki kompetensi yang sama". Langkah yang harus diambil oleh seorang manajer dalam menentukan sumber daya manusia yang akan diberdayakan dalam suatu mekanisme kerja adalah bahwa ketika seorang manajer dihadapkan pada adanya dua orang atau lebih dari anggota organisasi, maka seorang manajer harus mengutamakan seseorang yang memiliki kompetensi yang melebihi kompetensi yang dimiliki personal lain. Islam mengajarkan bahwa prinsip kompetensi

¹⁰ Ibid, 70.

semata mata tidak cukup untuk sebuah sistem manajemen, akan tetapi harus dilengkapi dengan pertimbangan pada perhatian terhadap adanya kompetensi yang lebih optimal untuk efisiensi pekerjaan.¹¹

3) Kewenangan dan tanggung-jawab adalah prinsip selanjutnya dalam manajemen Islam. Seseorang yang diberi tugas atau amanat untuk melakukan suatu tindakan atau kerja harus diberikan kewenangan dan tanggung-jawab dalam melaksanakan tugasnya. Pemberian kewenangan ini mutlak dalam suatu sistem manajemen untuk menjamin kelancaran pelaksanaan tugas atau kerja yang dibebankan kepada seseorang. Tanpa adanya kewenangan, seseorang akan mengalami keraguan dalam melaksanakan tugasnya, yang pada akhirnya ia tidak dapat melaksanakan tugas dengan baik. Kewenangan dalam suatu sistem manajemen harus diberikan secara penuh dalam batasan wilayah kerjanya tanpa ada yang boleh melakukan intervensi, karena intervensi dari luar akan dapat mengganggu mekanisme kerja dan bermuara pada tidak tercapainya hasil atau tujuan kerja yang diinginkan.¹²

¹¹ Yustina Wahyu Cahyaningrum dan Tiara Widya Antikasari, "The Influence of Earning Per Share, Price to Book Value, Return on Asset, and Return on Equity to Stock Price in Finance Company," *Jurnal Economia* 13, no. 2 (2017): 191–200, <https://doi.org/10.21831/economia.v13i2.13961>.

¹² Ibid, 86.

4) Prinsip adanya penghargaan dan kompensasi manusia adalah makhluk unik yang memiliki dinamikanya sendiri. Keunikan manusia ini disebabkan karena manusia selain memiliki akal, ia juga memiliki rasa dan keinginan. Secara naluriah manusia memiliki keinginan untuk dapat merasakan kesenangan dan kenyamanan. Kesenangan dan kenyamanan ini dapat terpenuhi manakala manusia mendapatkan apa yang dibutuhkannya.¹³

2. Faktor yang Mempengaruhi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan

Menurut Prawirosentono mengemukakan 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.¹⁴ Sedangkan menurut Irianto mengemukakan kinerja karyawan adalah prestasi yang diperoleh seseorang dalam melakukan tugas. Keberhasilan organisasi tergantung pada kinerja para pelaku organisasi bersangkutan.¹⁵

¹³ Abdurrohman Kasdi dkk., "Development of Waqf in the Middle East and Its Role in Pioneering Contemporary Islamic Civilization: A Historical Approach," *Journal of Islamic Thought and Civilization* 12, no. 1 (2022): 140–53, <https://doi.org/10.32350/jitc.121.10>.

¹⁴ Edy Sutrisni, *Budaya Organisasi*, (Jakarta: Kencana, 2010), 170.

¹⁵ *Ibid*, 171.

Adapun faktor yang mempengaruhi manajemen sumber daya manusia dalam kinerja menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson sebagai berikut:¹⁶

1) Kemampuan

Kemampuan adalah hal yang dimiliki setiap orang karena adanya kemampuan dapat mempengaruhi setiap keputusan yang dibuat. Kemampuan seseorang manajemen dalam mengelola sumber daya manusia berperan penting terhadap karyawan karena menentukan keberhasilan suatu subjek yang dipimpin.¹⁷

2) Kepribadian

Kepribadian yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lainnya.¹⁸ Seseorang yang memiliki karakter baik maka akan melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh begitu juag sebaliknya. Artinya bahwa kepribadian atau karakter akan mempengaruhi kinerja.¹⁹

¹⁶ Robert L. Mathis dan John H. Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002), 88.

¹⁷ Ibid, 89.

¹⁸ Mohammad Sabri bin Haron dan Iza Hanifuddin, "HARTA DALAM KONSEPSI ADAT MINANGKABAU," *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)* 11, no. 1 (2018): 1–13, <https://doi.org/10.31958/juris.v11i1.947>.

¹⁹ Ibid, 93.

3) Motivasi

Motivasi adalah dorongan yang ada pada individu dalam melaksanakan sesuatu. Seorang manajemen yang mengatur sumber daya manusia dalam suatu bisnis harus memiliki dorongan yang kuat untuk menunjang keberhasilan suatu lembaga yang dipimpin.²⁰

4) Pelatihan dan Dukungan yang diterima

Dalam pandangan Islam pendidikan dan pelatihan juga dapat meningkatkan kemampuan tenaga kerja. Tenaga kerja yang terlatih dan berpendidikan mampu bekerja lebih teliti daripada yang tidak memiliki ketrampilan dan pendidikan.²¹ Dukungan adalah bantuan yang dapat diperoleh dari orang lain dalam hal ini seorang manajemen dalam mengelola sumber daya manusia harus dapat memberikan dukungan yang baik terhadap karyawan agar menghasilkan kinerja yang baik seperti memberikan pelatihan kepada karyawan. Pelatihan merupakan proses pendidikan jangka pendek bagi karyawan operasional untuk memperoleh ketrampilan operasional sistematis. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan potensi SDM adalah dengan cara pendidikan dan pelatihan.²²

²⁰ Ibid, 84.

²¹ Miftahul Huda, "Ragam Bangunan Perundang-Undangan Hukum Keluarga di Negara-Negara Muslim Modern: Kajian Tipologis," *Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam* 11, no. 1 (2017): 49–60.

²² Ibid, 90.

5) Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan

Keberadaan pekerjaan yang dilakukan adalah adanya pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan sesuai atau tidak. Apabila hal tersebut sesuai dengan kemampuan karyawan pasti akan berjalan dengan baik.²³

6) Hubungan mereka dengan organisasi

Menurut Moelyono Djokosantoso, adanya keterkaitan antara budaya organisasi dengan kinerja pegawai yang dapat dijelaskan melalui model diagnosis budaya organisasi bahwa semakin baik kualitas faktor-faktor yang terdapat dalam budaya organisasi maka semakin baik kinerja karyawan tersebut. Karyawan yang sudah memahami keseluruhan nilai-nilai organisasi akan menjadikan nilai-nilai tersebut suatu kepribadian dalam organisasi.²⁴

3. Dampak Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan

Dampak dari adanya sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan akan memiliki dampak yang baik apabila dikelola dengan baik dan benar. Adapun dampak positif dari manajemen sumber daya manusia yang dikelola dengan baik dalam meningkatkan kinerja karyawan sebagai berikut:²⁵

²³ Ibid, 91.

²⁴ A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2005), hal. 14.

²⁵ Kartawan, Lina Marlina, & Agus Susanto, *Manajemen Sumberdaya Insani*, (Jawa Barat: LPPM Universitas Siliwangi, 2018), 29.

a. Inovasi dan Kreativitas

Dengan banyaknya tenaga kerja, dapat mendorong inovasi dan kreativitas dalam berbagai bidang, karena adanya beragam ide dan bakat.

b. Kemajuan Ekonomi

Pertumbuhan populasi dapat mendorong pertumbuhan ekonomi jika dikelola dengan baik, karena lebih banyak orang dapat berkontribusi pada produksi dan konsumsi.

b) Ketersediaan Tenaga Kerja Terampil

Dengan sumber daya manusia berlebih, kemungkinan lebih banyak individu yang memiliki keterampilan dan keahlian yang diperlukan oleh industri.

Namun manajemen sumber daya manusia yang buruk juga dapat menghambat dalam meningkatkan kinerja karyawan, adapun manajemen sumber daya manusia yang buruk dalam meningkatkan kinerja karyawan sebagai berikut:²⁶

- a. Sistem pengelolaan masalah yang kacau.
- b. Kesejahteraan karyawan akan terganggu.
- c. Pengeluaran perusahaan membengkak.
- d. Tidak ada struktur organisasi yang jelas.
- e. Efektifitas dan efisiensi kerja menurun drastis.

²⁶ Ibid, 30.

BAB III
MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
PERSPEKTIF ISLAM

A. Gambaran Umum Literia Coffee

Literia *Coffee* adalah warung angkringan yang didirikan pada tanggal 16 Mei 2019 dengan lokasi yang terletak di Jalan Raya Kandangan, Ngebrak, Wungu, Kecamatan Wungu, Kabupaten Madiun. Usaha ini didirikan oleh Galih seorang laki-laki yang menggeluti usaha dibidang kuliner. Usaha ini pertama kali beroperasi pada tahun 2019. Nama Literia *Coffee* dirasa tepat oleh sang pemilik (Pak Galih) untuk diberikan pada usaha ini. Nama Literia *Coffee* sendiri diambil dari nama akhir anak perempuannya yaitu Jihan Febiantika Literia, agar selalu mengingat anaknya karena selalu jauh dari keluarga Pak Galih membuat usaha ini dengan nama Literia *Coffee*.¹

Pemilik usaha Literia *Coffee* mendirikan warung ini sebagai tempat santai untuk berbincang hangat oleh anak muda karena ditempat ini disediakan wifi dan juga tempatnya dekat dengan pepohonan sehingga menambah daya tarik bagi seseorang untuk mampir ke Literia *Coffee*. Literia *Coffee* juga dekat dengan lokasi wisata yaitu Hutan Pinus, Monumen Kresek, dan Grape sehingga banyak disinggahi oleh orang-orang untuk mampir sekadar istirahat. Bisnis ini adalah usaha dibidang kuliner yang

¹ Bapak Galih, *Wawancara*, 28 April 2024

menyajikan beberapa hidangan makanan dan minuman. *Literia Coffee* mempunyai tujuan sebagai tempat istirahat atau singgah bagi seseorang yang ingin menikmati secangkir kopi atau nongkrong bersama teman-teman karena tempat ini juga banyak disinggahi para remaja.

Visi dan Misi *Literia Coffee*

1. Menjadikan *Literia Coffee* tempat untuk bersantai dan mengutamakan pelayanan yang baik terhadap pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga menjadikan *Literia* sebagai pilihan utama.
2. Berkomitmen dalam memberikan tim yang solid untuk melayani pelanggan agar tidak kecewa dan memiliki standar etika bisnis yang bagus.
3. Mempertahankan pelayanan untuk dapat menjaga nama baik bisnis yang dikelola.²

B. Paparan Data

1. **Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam meningkatkan kinerja karyawan Perspektif Islam pada *Literia Coffee***

Pada dasarnya tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Islam adalah menciptakan komunikasi yang baik didalam lingkungan kerja dan mempertimbangkan hal-hal baik dalam

² Ibid.

bekerja seperti mengambil keputusan.³ Sama halnya dengan pemilik *Literia Coffee* yang sedang berusaha memperbaiki praktik manajemen sumber daya manusia di dalamnya agar sesuai dengan tujuan dalam Islam seperti wawancara dengan Pak Galih:

“Secara tidak langsung saya sudah menyediakan media komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi seperti menyediakan grup whats app dan telegram untuk komunikasi antar karyawan dan pemilik agar komunikatif serta mempertimbangkan banyak hal dalam mengambil keputusan sehingga hal ini kan sudah sesuai Manajemen Sumber Daya Manusia Islam walaupun memang masih belum sempurna tapi saya sebagai pemilik sedang berusaha mbak menciptakan hal baik. Selain itu, saya juga menyediakan komunikasi secara langsung yang efektif melalui evaluasi kinerja karyawan setiap 2 minggu sekali.”⁴

Berdasarkan wawancara dengan pemilik usaha dapat diketahui bahwa pemilik juga berusaha menciptakan sumber daya manusia yang sesuai dengan tujuan Islam agar tidak merugikan orang lain dan memperbaiki kualitas kinerja karyawan walaupun pemilik juga menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam menjalankan usaha terlebih karyawan yang belum memiliki kualitas yang baik dalam bekerja

Dalam mengelola bisnis berkembangnya suatu usaha itu ada pada Sumber Daya Manusia (SDM) karena hal ini yang menjadi pemegang utama keberhasilan usaha. Suatu bisnis pasti dipegang oleh seorang pemimpin dan para karyawan agar dapat menciptakan

³ Dr. K.H. Hafidhuddin, Hendri Tanjung. *Manajemen Syariah dalam Praktik*, (Gema Insani, Jakarta, 2005). 8.

⁴ Bapak Galih, *Wawancara*, 28 April 2024

hasil yang sesuai dengan kerja sama. Namun dalam menjalankan bisnis sering kali Sumber Daya Manusia tidak sejalan dengan nilai-nilai Islam seperti tidak mencerminkan sumber daya manusia Islami yaitu memiliki sifat *siddiq*, *amanah*, *fatonah*, dan *tabligh* sehingga memberikan pelayanan yang merugikan orang lain.

Adapun wawancara dengan pemilik usaha yaitu Bapak Galih beliau mengatakan bahwa.

“Saya sudah memberikan arahan sama pegawai *Literia Coffee* supaya memberikan kinerja yang baik agar dapat melayani pembeli dan tidak mengecewakan tapi memang kadang masih banyak hal-hal yang belum sesuai jadi itu untuk intropeksi usaha saya ke depannya karena hal ini juga jarang saya lakukan mbak karena usaha saya tidak hanya satu. Selain itu, saya mengedepankan sikap *siddiq* seperti jujur dalam mengelola keuangan, *fatanah* yaitu pintar dan cekatan dalam melayani pelanggan, *amanah* yaitu dapat dipercaya pelanggan dengan memiliki sikap yang baik serta tanggung jawab dan *tabligh* dengan menyampaikan visi misi seperti informasi yang relevan kepada pelanggan dari karyawan.”⁵

Dari wawancara dengan pemilik bisnis *Literia Coffee* beliau mengatakan bahwa keluhan dari pembeli juga sebagai intropeksi supaya usaha yang dijalankan ke depannya tidak mengecewakan agar dapat menghasilkan Sumber Daya Manusia yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.

Adapun wawancara dengan Mas Hadi karyawan *Literia Coffee* mengatakan bahwa karyawan sudah berusaha semaksimal

⁵ Bapak Galih, *Wawancara*, 28 April 2024

mungkin untuk melayani pelanggan tapi karena jam kerjanya juga lama yaitu 8 jam kadang tidak fokus.⁶

Begitu pula dengan Mbak Arum karyawan *Literia Coffee* mengatakan bahwa kadang juga lelah kalau pelanggan itu membludak apalagi pas weekend jadi misal ada yang belum sempurna pas melayani pelanggan itu diluar kendali saya jadi manusia karena saya udah berusaha.⁷

Hal yang sama juga diungkapkan dengan Mbak Ria mengatakan bahwa sebagai karyawan sebenarnya kami udah dishift kalau kerja tapi kadang memang saya menyadari kalau melayani pembeli tim kami belum memberikan pelayanan yang baik karena kadang juga pembeli itu protes.⁸

Begitu juga dengan Mas Luki mengatakan kalau sama teman-teman karyawan itu kami udah kerja sama dalam melayani pelanggan mbak tapi ya mau gimana lagi kalau masih ada yang salah saya sadar tim kami memang kadang masih banyak melakukan kesalahan yang mengecewakan pelanggan.⁹

Dari wawancara diatas dengan karyawan *Literia Coffee* dapat disimpulkan bahwa mereka menyadari bahwa terkadang masih banyak kesalahan yang diperbuat sehingga membuat pelanggan kecewa.

Maka peneliti juga melakukan wawancara dengan Mbak Ira yaitu pelanggan *Literia Coffee*, berikut kutipan wawancaranya:

“Saya sering ngopi disini ya mbak sama teman-teman karena dekat dari rumah tapi pelayanannya sepertinya perlu ditingkatkan soalnya saya pesen energen hangat malah yang datang dingin jadi ya kecewa. Saya sering mampir ke sini

⁶ Mas Hadi, *Wawancara*, 28 April 2024

⁷ Mbak Arum, *Wawancara*, 28 April 2024

⁸ Mbak Ria, *Wawancara*, 28 April 2024

⁹ Mas Luki, *Wawancara*, 28 April 2024

kalau suntuk sama teman saya tapi pelayanannya itu kadang lama padahal pas sepi”¹⁰

Informasi lain disampaikan oleh Mbak Yuli pelanggan *Literia Coffee*:

“Waktu itu uang kembalian saya ternyata kurang harusnya Rp10.000,00 dikasihnya malah Rp2.000,00 tapi tahunya pas udah sampai rumah jadi ya kesel sih mbak jadi menurut saya pengelolaan sumber daya manusia disini untuk karyawan perlu ditingkatkan lagi supaya tidak merugikan orang lain.”¹¹

Begitu pula dengan Mba Ani bahwa pelayanan di *Litteria Coffee* kurang memuaskan:

“Waktu itu saya ntip tempat *make up* disini karena mau beli makanan ringan di Indomaret tapi pas balik udah gak ada padahal udah ntip sama karyawannya dan pas ditanya malah nggak tahu jadi menurut saya praktik manajemen perlu ditingkatkan lagi soal keamanan mungkin kalau bisa dibuat tempat penitipan barang.”¹²

Hal yang sama dikatakan oleh Mas Fajar bahwa pelayanan disini kurang cepat dari jam bukanya:

“*Literia Coffee* ini kan bukanya jam 8 pagi tapi pas saya datang ke sini mau ngopi malah belum buka & karyawannya juga baru datang jadi kurang on time. Jadi ya untuk praktik manajemennya masih belum sepertinya kalau dilihat dari semua sisi pelayanannya juga perlu diperhatikan apalagi kebersihan itu yang penting.”¹³

Begitu pula dengan Mas Andi bahwa dari segi penyajian kurang bersih:

“Saya sering ngopi disini tapi pernah gelas yang buat ngopi itu kotor jadi ya sepertinya kurang bersih pas cuci piring jadi menurut saya dalam keseharian belum sesuai dengan manajemen sumber daya manusia karena harus diperbaiki lagi supaya tidak kotor mbak karena kalau bersih kan enak

¹⁰ Mbak Ira, *Wawancara*, 28 April 2024

¹¹ Mbak Yuli, *Wawancara*, 28 April 2024

¹² Mbak Ani, *Wawancara*, 28 April 2024

¹³ Mas Fajar, *Wawancara*, 28 April 2024

dilihat tapi kalau kotor kurang enak dilihat apalagi saya pelanggan.”¹⁴

Begitu juga pendapat dari Mbak Pia yang mengatakan bahwa Litteria *Coffee* pelayanannya belum konsisten karena kadang masih salah:

“Sebenarnya pelayanannya disini kadang bagus kadang enggak karena pernah saya pesen pisang goreng enam tapi yang datang cuma empat padahal bayarnya seharga enam biji jadi ya kurang aja mbak kalau menurut saya jadi perlu ditingkatkan lagi dalam melayani pesanan pembeli biar tidak kurang.”¹⁵

Dari wawancara dengan pelanggan diatas dapat disimpulkan bahwa banyak yang kecewa dengan pelayanan yang disajikan oleh Litteria *Coffee*. Hal ini tidak sesuai dengan Sumber Daya Manusia dalam islam karena belum mencerminkan sikap amanah seperti menitipkan barang tapi malah hilang dan pesanan yang tidak sesuai. Hal ini belum sesuai dengan nilai-nilai dalam islam yang mempertanggung jawabkan setiap perbuatan dalam bekerja agar tidak merugikan orang lain.

2. Faktor yang mempengaruhi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam meningkatkan kinerja karyawan di Litteria *Coffee*

Faktor yang mempengaruhi Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan yang bermasalah di Litteria *Coffee* itu berasal dari banyak faktor sehingga menghasilkan pelayanan yang kurang memuaskan dan hal ini tentu tidak sesuai dengan nilai-nilai

¹⁴ Mas Aldi, *Wawancara*, 28 April 2024

¹⁵ Mbak Pia, *Wawancara*, 28 April 2024

sumber daya manusia dalam islam yang juga mengedepankan sikap amanah, tabligh, dan menjunjung tinggi nilai kemanusiaan.

Berikut faktor yang mempengaruhi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan di Literia *Coffee* setelah penulis wawancara dan observasi secara langsung dengan narasumber.

a. Kemampuan

Kemampuan adalah sesuatu yang dimiliki manusia baik itu akademik maupun non akademik. Setiap manusia pasti mempunyai kemampuan dibidang tertentu sama halnya kemampuan dalam bekerja. Kemampuan yang baik akan menghasilkan kinerja yang berkualitas.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Galih kemampuan itu penting dan disini kemampuan yang diinginkan seperti melakukan pelayanan yang baik, memiliki tanggung jawab terhadap pelanggan agar pelanggan tidak kecewa dengan pelayanan yang diberikan jadi juga harus memiliki sikap yang ramah.¹⁶

Berdasarkan wawancara dengan Mbak Aulia pelanggan Literia *Coffee* mengatakan kemampuan itu penting untuk seseorang yang sedang bekerja karena di Literia *Coffee* ini

¹⁶ Bapak Galih, *Wawancara*, 28 April 2024

minumannya kurang nendang sedikit rasanya mungkin karena *basic* karyawannya tidak barista.”¹⁷

Begitu pula Mbak Pia mengatakan bahwa kemampuan kalau untuk seorang karyawan itu pasti penting karena kalau kemampuannya kurang pasti kinerjanya kurang baik.”¹⁸

Berdasarkan wawancara dengan Mbak Arum karyawan Literia Coffee

“Menurut saya kemampuan itu penting dalam mengelola usaha karena setiap orang secara tidak langsung pasti punya kemampuan seperti ditempat saya kerja kemampuan itu penting karena setiap hari melayani pelanggan tapi kadang menurut saya kemampuannya saya sendiri sebagai karyawan juga perlu ditingkatkan.”¹⁹

b. Kepribadian

Kepribadian adalah sifat atau karakter yang dimiliki oleh seseorang karena kepribadian menentukan baik buruknya seseorang dalam berinteraksi dengan orang lain.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Galih beliau mengatakan bahwa kepribadian yang ramah, jujur, terpercaya, pintar, dan tanggung jawab itu penting dalam melayani pelanggan agar memberikan kesan yang baik dalam berinteraksi dengan pelanggan.²⁰

¹⁷ Mbak Aulia, *Wawancara*, 28 April 2024

¹⁸ Mbak Pia, *Wawancara*, 28 April 2024

¹⁹ Mbak Arum, *Wawancara*, 28 April 2024

²⁰ Bapak Galih, *Wawancara*, 28 April 2024

Berdasarkan wawancara dengan Mas Aldi pelanggan LITERIA *Coffee* mengatakan kadang itu karyawan disini suka jutek kalau melayani pembeli gak tahu ya mbak mungkin cape makanya kepribadian adalah faktor penting dalam melayani pembeli.”²¹

Begitu pula Mbak Ira mengatakan sifat karyawan itu juga pengaruh mbak dalam pelayanan soalnya kadang tidak ramah karyawannya hal ini pasti juga berpengaruh karena pembeli suka karyawan yang ramah.”²²

Adapun wawancara dengan Mas Hadi karyawan LITERIA *Coffee* mengatakan kepribadian itu penting kalau kerja soalnya rekan kerja saya ada yang tidak sabaran dan gampang *bad mood* jadi itu menurut saya kadang mengganggu.”²³

c. Motivasi dan Pelatihan

Motivasi adalah dorongan semangat yang ada pada diri seseorang, sedangkan pelatihan yaitu cara yang dilakukan untuk mengasah kemampuan.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Galih beliau mengatakan bahwa pelatihan seperti memberikan arahan dan pembelajaran kepada karyawan seperti mengajari cara melayani pelanggan yang baik, meracik kopi, memasak untuk menghadirkan makanan yang lezat kepada

²¹ Mas Aldi, *Wawancara*, 28 April 2024

²² Mbak Ira, *Wawancara*, 28 April 2024

²³ Mas Hadi, *Wawancara*, 28 April 2024

pelanggan.²⁴

Berdasarkan wawancara dengan Mas Fajar pelanggan LITERIA *Coffee* mengatakan salah satu hal yang berpengaruh terkait usaha itu adalah motivasi mbak biar karyawan lebih semangat gitu soalnya saya pribadi kata-kata positif dari atasan bisa jadi lebih giat dalam bekerja jadi biar tambah semangat.”²⁵

Begitu pula dengan Mbak Yuli mengatakan bagi saya pelatihan itu penting supaya karyawan disini lebih berkembang dan lebih bagus lagi kerjanya jadi faktor utama menurut saya adalah pelatihan supaya kemampuan yang dimiliki bisa diasah lebih baik.”²⁶

Adapun wawancara dengan Mbak Ria karyawan LITERIA *Coffee* yaitu kalau bekerja yang jadi semangat itu kalau ada dorongan yang buat semangat dari atasan atau rekan kerja mbak dan juga pengasahan kemampuan seperti pelatihan biar semakin meningkat kinerjanya.”²⁷

d. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan

Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan adalah sesuai atau tidak pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang terhadap bidang yang ditekuni.

²⁴ Bapak Galih, *Wawancara*, 28 April 2024

²⁵ Mas Fajar, *Wawancara*, 28 April 2024

²⁶ Mbak Yuli, *Wawancara*, 28 April 2024

²⁷ Mbak Ria, *Wawancara*, 28 April 2024

Berdasarkan wawancara dengan Mbak Ani pelanggan LITERIA *Coffee* yaitu kadang tugas karyawan itu tidak sesuai sama yang dikerjakan seperti bagian kasir tapi kadang juga jadi tukang parkir jadinya gak fokus kadang kalau ngelayani.”²⁸

Adapun wawancara dengan Mas Luki karyawan LITERIA *Coffee* mengatakan pengelolaan SDM disini itu memang kurang kondusif salah satunya seperti pekerjaan yang tidak sesuai mbak jadi saya itu kan bagian dapur tapi juga disuruh jadi tukang parkir.”²⁹

Dari pemaparan data diatas dapat diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan di LITERIA *Coffee* yaitu kemampuan seperti melayani pelanggan dengan bersikap ramah, kepribadian yang ramah dalam melayani pelanggan dan dapat mengendalikan emosi, motivasi dan pelatihan seperti dorongan untuk memotivasi semangat karyawan juga pelatihan guna mengasah *skill*, dan keberadaan pekerjaan yang dilakukan sesuai atau tidak dengan yang dikerjakan.

3. Dampak Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap kinerja karyawan pada LITERIA *Coffee*

Dari permasalahan yang ada terkait manajemen sumber daya manusia di LITERIA *Coffee* maka peneliti juga melakukan wawancara

²⁸ Mbak Ani, *Wawancara*, 28 April 2024

²⁹ Mas Luki, *Wawancara*, 28 April 2024

dengan pemilik usaha supaya ada penanggulangan untuk mengatasi permasalahan yang ada karena setiap masalah pasti akan memberikan dampak yang positif untuk memperbaiki semuanya mulai dari kinerja karyawan dalam melayani pembeli. Adapun wawancara dengan Pak Galih sebagai berikut:

“Dari ulasan atau rating digoogle itu ternyata pembeli ada yang komplek karena pelayanannya jadi untuk ke depannya bisa dijadikan intropeksi untuk saya pribadi dan karyawan mbak. Nanti rencananya bakal saya kasih arahan sama pelatihan biar baik dan tidak merugikan pelanggan jadi ya saya berusaha untuk memperbaiki semuanya mbak.”³⁰

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Galih beliau mengatakan bahwa setelah diberikan pelatihan, komunikasi, kemampuan karyawan berpengaruh sedikit demi sedikit untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam melayani pelanggan. Semua pasti butuh proses sama halnya karyawan yang ada di LITERIA *Coffee* seperti kritik dan saran yang disediakan di LITERIA *Coffee* serta komen atau ulasan dari pelanggan digoogle dan go food menurun karena menunjukkan bahwa pelanggan mulai puas dengan pelayanan karyawan sehingga hal ini dapat menunjukkan bahwa kinerja karyawan sudah mulai ada perubahan ke arah yang positif.

Dari wawancara dengan pemilik usaha Pak Galih beliau menyadari bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia didalamnya

³⁰ Bapak Galih, *Wawancara*, 28 April 2024

masih banyak yang perlu dilakukan agar tidak merugikan pelanggan dan sesuai dengan nilai-nilai Islam yang saling mengerti dan mempertanggung jawabkan setiap apa yang dilakukan karena sebagai pemilik usaha *Litteria Coffee* harus mempunyai peran penting dalam mengembangkan usaha yang dijalani agar dapat memberikan kualitas yang baik dan dapat menjaga kualitas pelayanan terhadap pembeli terutama harus memiliki sikap kreatif untuk kemajuan usaha dan tentunya harus sesuai dengan ajaran dalam Islam yaitu mengedepankan sikap kemanusiaan dalam mensejahterahkan manusia.

Berdasarkan wawancara dengan Mbak Yuli pelanggan *Litteria Coffee* bahwa sesudah dilakukannya evaluasi dan pelatihan mengatikan pelayanan di *Litteria Coffee* cukup meningkat dan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan seperti tidak salah membuat makanan atau minuman.³¹

Berdasarkan wawancara dengan Mbak Ani pelanggan *Litteria Coffee* mengatakan bahwa adanya pelatihan memberikan dampak positif kepada karyawan di *Litteria Coffee* dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.³²

³¹ Mbak Yuli, *Wawancara*, 28 Juni 2024

³² Mbak Yuli, *Wawancara*, 28 Juni 2024

Berdasarkan wawancara dengan pelanggan *Litteria Coffee* dapat disimpulkan bahwa evaluasi dan pelatihan yang diberikan pemilik usaha dapat meningkatkan pelayanan sumber daya manusia kepada pelanggan dengan memperhatikan kualitas.



BAB IV

MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM

MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN

PERSPEKTIF ISLAM

1) Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam islam pada Litteria Coffee

Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Islam harus dikelola dengan baik dan benar sebab didalam manajemen terdapat suatu proses yang tidak mudah dan terdapat banyak individu didalam suatu organisasi atau usaha yang dikelola sehingga saling memanusiakan manusia itu adalah hal yang penting.¹ Berdasarkan dari hasil wawancara dengan para pelanggan dan karyawan di Litteria Coffee banyak Manajemen Sumber Daya Manusia yang dikelola tidak sesuai padahal dalam Islam makhluk ciptaan Allah yaitu manusia memiliki keistimewaan ilmu, pandai bicara, memiliki akal dan kemampuan berpikir. Namun kenyataannya dilapangan yaitu di Litteria Coffee banyak pelanggan yang kecewa karena pelayanan yang diberikan tidak memuaskan.

¹ Kartawan, Lina Marlina, & Agus Susanto, Manajemen Sumberdaya Insani, (Jawa Barat: LPPM Universitas Siliwangi, 2018), 19.

Adapun indikator manajemen sumber daya manusia Islam sebagai berikut:²

- a. Dari hasil wawancara di Bab III banyak keluhan dari pelanggan terkait pelayanan di *Literia Coffee* dan indikator manajemen sumber daya manusia dalam Islam yang utama adalah pelatihan dan pengembangan organisasi namun di *Literia Coffee* pelatihan terhadap kemampuan belum banyak diasah sehingga masih memberikan pelayanan yang belum baik.
- b. Dari hasil wawancara dengan pelanggan beberapa mengalami kerugian seperti kembalian uang yang tidak sesuai, pesanan yang tidak sesuai, dan menitipkan barang kemudian hilang tentu hal ini tidak mencerminkan sumber daya Islam seperti *siddiq, amanah, fatonah, dan tabligh*.
- c. Dari hasil wawancara dengan pelanggan juga banyak yang kecewa karena karyawan saat melayani terkadang jutek dan tidak tepat waktu tentu hal ini tidak sesuai dengan sumber daya Islam dalam hal mempertimbangkan kebaikan dan keburukan tentang suatu hal yang diperbuat.

² Arman Paramansyah, *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA Dalam Perspektif Islam* (Jawa Barat: Pustaka Al-Muqsih, 2021), 46.

Adapun tujuan manajemen sumber daya manusia menurut Cushway sebagai berikut:³

- a. Memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan SDM dalam memastikan pekerja memiliki motivasi dan kinerja yang baik, namun manajemen atau pengelolaan terkait sumber daya manusia di *Literia Coffee* pada kondisi sebenarnya belum diterapkan dengan baik sebab pemilik juga jarang memberikan motivasi dan arahan terkait motivasi untuk karyawan agar memiliki kinerja yang baik dalam melayani pelanggan.
- b. Membantu dalam pengembangan arah keseluruhan organisasi tetapi fakta dilapangan atau kondisi disana menunjukkan bahwa usaha bisnis di *Literia Coffee* dalam pengembangannya masih stagnan tidak ada progres untuk karyawan dalam mengembangkan sumber daya didalamnya.
- c. Menyediakan media komunikasi yang baik antara pekerja dan manajemen organisasi, walaupun kenyataannya atau kondisi disana komunikasi dibisnis ini masih belum baik karena karyawan belum berani mengemukakan pendapat secara menyeluruh kepada atasan terkait lembur dan jam kerja

³ Dr. K.H. Hafidhuddin, Hendri Tanjung, Cushway. Manajemen Syariah dalam Praktik, (Gema Insani, Jakarta, 2005). 8.

sehingga menyebabkan pekerjaan yang dijalankan tidak maksimal.

Padahal prinsip-prinsip manajemen Islam, khususnya dalam hal pemberdayaan Sumber Daya Manusia sebagai berikut:⁴

- 
- a. Prinsip keoptimalan dan kelebihan yang dilakukan seorang manajemen dalam mengelola bisnis yang dijalankan. Adanya prinsip keoptimalan dan kelebihan yang dilakukan akan memberikan sesuatu yang efektif terhadap kinerja karyawan di *Literia Coffee* agar sesuai dengan prinsip-prinsip sumber daya manusia dalam Islam karena berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan dan karyawan terdapat permasalahan yang terjadi dimana hal ini karena karyawan belum optimal memberikan pelayanan kepada pelanggan sehingga membuat kecewa.
 - b. Kewenangan dan tanggung jawab dalam manajemen Islam. Hal ini tentu harus ada dalam manajemen sumber daya islam agar memberikan kualitas yang baik tetapi dalam pelaksanaannya atau kondisi dilapangan karyawan belum sepenuhnya bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan seperti sering salah pesanan, kembalian uang, dan menghilangkan barang yang dititipkan.

⁴ Dr. Ahmad Ibrahim Abu Sinn, Manajemen Syariah sebuah kajian historis dan kontemporer (PT. raja Grafindo Persada, Jakarta 1996) hal. 105

c. Prinsip adanya penghargaan dan kompensasi manusia. Hal ini adalah yang diharapkan oleh karyawan karena dengan jam kerja yang lama yaitu delapan jam dan gaji jauh dibawah UMR setempat seharusnya ada inisiatif untuk mengembangkan usaha agar tidak mengalami kemunduran seperti memberikan penghargaan misalnya dibuat kompetensi apabila kerjanya bagus akan mendapat penghargaan seperti bonus upah atau liburan, hal ini akan lebih menyenangkan dan sesuai dengan manajemen sumber daya islam yang memanusiakan manusia. Kondisi sebenarnya yang ada dilapangan pekerja masih mendapatkan upah jauh dibawa UMR setempat dengan jam kerja yang cukup lama.

Maka dari itu praktik manajemen sumber daya manusia dalam islam harus dikelola dengan baik dan benar supaya menghasilkan kinerja yang baik karena setiap usaha bisnis yang dikelola salah satunya seperti di LITERIA *Coffee* pasti terdapat permasalahan sehingga harus bijak dalam menanganinya, seperti yang dijelaskan dalam QS. Al-An'am/6:165:

وَهُوَ الَّذِي جَعَلَكُمْ خَلَائِفَ الْأَرْضِ وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيَبْلُوَكُمْ فِي مَا آتَيْتُمْ إِنَّ رَبَّكَ سَرِيعُ الْعِقَابِ وَإِنَّهُ لَغَفُورٌ رَحِيمٌ

Artinya: Dialah yang menjadikan kamu sebagai khalifah-khalifah di bumi dan Dia meninggikan sebagian kamu beberapa derajat atas sebagian (yang lain) untuk menguji kamu atas apa yang diberikannya kepadamu. Sesungguhnya Tuhanmu sangat cepat hukuman-

Nya. Sesungguhnya Dia Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.
(Al-An'am/6:165)⁵

Islam menghendaki manusia berada pada tatanan yang tinggi dan luhur. Oleh karena itu manusia dikaruniai akal, perasaan, dan tubuh yang sempurna sehingga dalam mengelola usaha hendaknya terdapat evaluasi didalamnya untuk mengerti akar permasalahan yang terjadi dan tetap berpedoman pada ajaran Islam dengan mencerminkan sikap amanah, tabligh, fatonah, dan siddiq.

2) **Faktor yang mempengaruhi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam meningkatkan kinerja karyawan di Literia Coffee**

Dalam mengelola usaha sumber daya manusia adalah unsur paling penting didalamnya karena hal ini sebagai penentu keberhasilan dalam mengelola usaha yang dijalankan. Tanpa adanya manajemen sumber daya manusia pasti usaha tidak dapat berjalan dengan baik. Dalam mengelola sumber daya manusia hendaknya sesuai dengan nilai-nilai atau prinsip-prinsip dalam Islam.

Sama halnya dengan usaha yang dijalankan oleh Literia Coffee yang sedang mengalami permasalahan terkait sumber daya manusianya yang belum sesuai dengan nilai-nilai dalam Islam dalam mencerminkan sifat yang jujur, amanah, dan tablig.

⁵ Al-Qur'an dan Terjemahannya (2020), QS. Al-An'am/6:165, Jakarta: Kementerian Agama.

Adapun faktor yang mempengaruhi manajemen sumber daya manusia dalam kinerja menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson sebagai berikut:⁶

a. Kemampuan

Kemampuan adalah salah satu faktor yang menjadi keberhasilan dalam bekerja. Adanya kemampuan yang baik akan menciptakan kinerja yang bagus dan kemampuan dapat diciptakan dengan terus mengasahnya seperti melakukan pelatihan dari manajemen pengelola usaha. Sama halnya dengan *Literia Coffee* hendaknya manajemen melakukan evaluasi terhadap karyawan karena berdasarkan dari wawancara dengan pelanggan karyawan dalam membuat minuman rasanya juga kurang memuaskan sehingga pemilik usaha harus melakukan pelatihan supaya barista yang ada di *Literia Coffee* memiliki kemampuan yang baik dalam melayani pelanggan.

b. Kepribadian

Kepribadian adalah salah satu hal yang berpengaruh terhadap sumber daya manusia karena kepribadian menentukan sifat atau karakter seseorang dalam bekerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan mengatakan bahwa karyawan di *Literia Coffee* sering jutek dalam melayani pelanggan dan hal ini belum sesuai

⁶ Robert L. Mathis dan John H. Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002), 88.

dengan sumber daya manusia dalam Islam yang dimana manusia dianugerahi akal berpikir, dan perasaan sehingga dalam berinteraksi dengan orang lain hendaknya memanusiaikan manusia dengan murah senyum dan ramah.

c. Motivasi dan Pelatihan

Motivasi adalah salah satu hal yang penting untuk diberikan kepada karyawan agar mendapat semangat didalam dirinya. Begitu juga dengan pelatihan untuk dapat mengembangkan bakat karyawan sebab berdasarkan wawancara dengan pelanggan karyawan dalam melayani kurang sesuai sehingga membuat pelanggan kecewa. Hal ini tentu belum sesuai dengan sumber daya manusia dalam Islam yang mengedepankan prinsip keoptimalan dalam bekerja sehingga kinerja karyawan menurun.

d. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan

Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan adalah salah satu faktor keberhasilan sumber daya manusia karena berdasarkan wawancara dengan pelanggan dan karyawan terkadang pekerjaan yang dilakukan itu tidak sesuai atau *double* sehingga membuat karyawan kurang maksimal. Hal ini tentu belum sesuai dengan manajemen dalam Islam karena kurangnya perhatian dan pengawasan penuh terhadap kinerja karyawan dan kurangnya rasa tanggung jawab. Oleh karena itu, pihak pengelola harus

memperhatikan jobdesk karyawan yang diberikan agar tidak mengganggu pelanggan.

Dapat diketahui bahwa faktor kesempatan, kepribadian, motivasi, pelatihan, dan keberadaan pekerjaan yang dilakukan adalah beberapa hal yang mempengaruhi manajemen sumber daya manusia dalam Islam sehingga faktor-faktor tersebut perlu dikoreksi atau dilakukan evaluasi antara manajemen dan karyawan supaya menghasilkan kinerja yang baik dan sesuai dengan manajemen sumber daya manusia dalam Islam dengan menyesuaikan nilai-nilai atau prinsip-prinsip dalam Islam yaitu keoptimalan dalam bekerja dan tanggung jawab.

Dalam bekerja itu harus mempunyai etos kerja yang tinggi terutama manajemen dan karyawannya harus saling berkomunikasi untuk menciptakan kinerja yang baik untuk bisnis yang dijalankan seperti yang dijelaskan dalam QS. At-Taubah ayat 105 sebagai berikut:



وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: Katakanlah (Nabi Muhammad), “Bekerjalah! Maka, Allah, rasul-Nya, dan orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu. Kamu akan dikembalikan kepada (Zat) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata. Lalu, Dia akan memberitakan kepada kamu apa yang selama ini kamu kerjakan.”⁷

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah mengawasi setiap pekerjaan yang dikerjakan sehingga dalam melakukan pekerjaan hendaknya dilakukan

⁷ Al-Qur'an dan Terjemahannya (2020), QS. At Taubah:105, Jakarta: Kementerian Agama

dengan baik dan benar serta penuh tanggung jawab supaya pekerjaan yang dilakukan oleh manusia itu mendapat keberkahan dari Allah Swt.

3) Dampak Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap kinerja karyawan pada *Literia Coffee*

Dampak dari manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan akan memiliki dampak yang positif apabila dikelola dengan benar. Adapun dari hasil wawancara dengan pemilik usaha *Literia Coffee* yaitu Bapak Galih beliau menyadari bahwa banyak keluhan yang diberikan oleh pelanggan sehingga beliau akan memberikan solusi dan mengatur manajemen sumber daya manusia yang sesuai dengan Islam agar kinerja yang dihasilkan bisa baik, adapun sebagai berikut:

- a. Inovasi dan kreativitas Adanya inovasi dan kreativitas yang diterapkan nantinya akan memberikan perubahan untuk usaha yang dikelola agar lebih baik dari sebelumnya seperti melakukan pelayanan yang ramah terhadap pelanggan, meningkatkan keamanan, menambahkan menu baru agar semakin banyak pelanggan yang singgah dan tidak membuat kecewa.
- b. Mengikuti perkembangan zaman supaya dapat merasakan kemajuan ekonomi dengan menambahkan transaksi pembayaran dengan aplikasi *M-Banking*, QRIS, dan *shopeepay* supaya mempermudah pembelian.

c. Ketersediaan tenaga kerja terampil, adanya tenaga kerja yang terampil akan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Dalam hal ini manajemen usaha bisnis di *Literia Coffee* akan memberikan pelatihan dan evaluasi agar ke depannya kemampuan yang dimiliki karyawan dapat lebih baik lagi dalam melakukan pelayanan dan bekerja.

Dampak yang dihasilkan dari rasa kecewa pelanggan memberikan dampak positif untuk ditindak lanjuti oleh manajemen *Literia Coffee* untuk bisa di evaluasi dan dijadikan pertimbangan untuk ke depannya. Dampak positif ini dilakukan manajemen sumber daya manusia akan sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen sumber daya manusia Islam dalam melakukan kerja sama dengan sesama manusia yaitu memanusiakan manusia dan tidak membuat orang lain kecewa serta mencerminkan sifat yang jujur, amanah, dan terpercaya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Praktik manajemen sumber daya manusia dalam islam belum dikelola dengan baik dan benar di LITERIA *Coffee* mulai dari kualitas pelayanannya, tujuan, dan prinsip-prinsip manajemen sumber daya manusia dalam Islam. Maka dari itu praktik manajemen sumber daya manusia dalam Islam harus dikelola dengan baik dan benar supaya menghasilkan kinerja yang baik karena setiap usaha bisnis yang dikelola salah satunya seperti di LITERIA *Coffee* pasti terdapat permasalahan sehingga harus bijak dalam menanganinya.
2. Faktor yang mempengaruhi Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan di LITERIA *Coffee* itu berasal dari beberapa faktor seperti kemampuan, kepribadian, motivasi, kreativitas, dan keberadaan pekerjaan yang sesuai. Hal ini jika diterapkan pada LITERIA *Coffee* akan sesuai dengan nilai-nilai sumber daya manusia dalam Islam yang juga mengedepankan sikap amanah, tabligh, dan menjunjung tinggi nilai kemanusiaan namun karyawan belum sepenuhnya menerapkan hal-hal tersebut dan manajemen juga belum melakukan evaluasi mendalam terkait sumber daya manusia.
3. Dampak dari manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan akan memiliki dampak yang positif apabila dikelola dengan benar. Adapun dari hasil wawancara dengan pemilik usaha LITERIA *Coffee* yaitu Bapak Galih beliau menyadari

bahwa banyak keluhan yang diberikan oleh pelanggan sehingga beliau akan memberikan solusi dan mengatur manajemen sumber daya manusia yang sesuai dengan Islam agar kinerja yang dihasilkan bisa baik seperti melakukan inovasi, kreativitas, kemajuan ekonomi, dan ketersediaan tenaga kerja terampil.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan, hasil penelitian, dan kesimpulan diatas, penulis , memberikan saran sebagai berikut.

1. Untuk pelanggan dan karyawan, sebaiknya saling memberikan kritik dan saran yang membangun agar kesalahan yang terjadi dapat dibenahi dan pelanggan tidak kecewa dengan pelayanan di *Literia Coffee*. Dengan adanya komunikasi yang baik antara karyawan dan pelanggan akan meningkatkan kinerja yang baik.
2. Untuk manajemen pengelola usaha, sebaiknya diadakan evaluasi setiap beberapa sekali untuk melihat perkembangan usaha yang dikelola. Adanya evaluasi dan pelatihan yang baik akan mengasah kemampuan karyawan dan meningkatkan sumber daya manusianya sehingga menghasilkan kinerja yang baik.
3. Untuk penelitian selanjutnya, sebagai peneliti menyadari akan kekurangan dalam penelitian yang dilakukan untuk itu saran dari peneliti selanjutnya sangat dibutuhkan guna mengembangkan tulisan atau penelitian terkait sumber daya manusia dalam Islam.

DAFTAR PUSTAKA

Adhi, Sandy Mulya Adhi, "Peran perilaku kerja berbasis praktek manajemen sumber daya manusia Islami menuju peningkatan kinerja organisasi" (*Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia* Volume, 5, Nomor. 1, 2021).

Ardiansyah, Nurli. Analisis Manajemen SDM Koperasi An-Nadzir Dalam Pengembangan Pondok Pesantren Darul Huda Mayak Tonatan Ponorogo, (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2022).

Aulia, Julyta Prisca. "Peran Manajemen SDM Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Bank BRI Syariah KCP Magelang Perspektif Islam" (2021).

Bungin, Burhan , *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2020).

Chusna, Nihayatul . Analisis Penerapan Manajemen Sumber Daya Islami Dalam Pengelolaan Tenaga Kerja (Studi Kasus pada Sentra Industri Tas Kendal), (Semarang: UIN Walisongo, 2021).

Chusnul, Rahmawati. "Perspektif Islam Terhadap Manajemen Sumber Daya Manusia" (*Journal of Creative Student Research* Volume 1, Nomor 4, 2023).

Dianingsih, *Peningkatan Produktivitas Karyawan Melalui Manajemen Sdm Islami Dan Komitmen Afektif*, Skripsi (Semarang : Universitas Islam Sultan Agung Semarang).

Fatatun, Halimah. Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Nilai-Nilai Islam Pada BMT Khonsa Cilacap, (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2020).

Fatimala, "Manajemen Sdm Islami Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di CV Adeeva Group Jember" (*Al-Idarah: Jurnal Manajemen Dan Bisnis Islam*, Volume 1, Nomor 1, 2020).

Haron, Mohammad Sabri Bin, Dan Iza Hanifuddin. "HARTA DALAM KONSEPSI ADAT MINANGKABAU." *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)* 11, No. 1 (2018): 1–13. <https://doi.org/10.31958/Juris.V11i1.947>.

Fauzi, Bagus Ervin Nur. *Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Bisnis start Up Sanaya Kids Ponorogo)*. Diss. IAIN Ponorogo, 2020.

Haluty, Djaelany. "Islam dan Manajemen Sumber Daya Manusia yang Berkualitas." *Irfani* 10.1 (2021): 29299.

Huda, Miftahul. "Ragam Bangunan Perundang-Undangan Hukum Keluarga di Negara-Negara Muslim Modern: Kajian Tipologis." *Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam* 11, no. 1 (2017): 49–60.

Kasdi, Abdurrohman, Abdul Karim, Umma Farida, dan Miftahul Huda. "Development of Waqf in the Middle East and Its Role in Pioneering Contemporary Islamic Civilization: A Historical Approach." *Journal of Islamic Thought and Civilization* 12, no. 1 (2022): 140–53. <https://doi.org/10.32350/jitc.121.10>.

Hartanti, Tiwi. *Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung Dalam Perspektif Islam*. (Lampung: IAIN Metro, 2020).

Kartawan, Lina Marlina, & Agus Susanto, *Manajemen Sumberdaya Insani*, (Jawa Barat: LPPM Universitas Siliwangi, 2020).

Kurniawati, Dhoni. *Manajemen Sumberdaya Manusia Dalam Perspektif Islam Dan Relevansinya Dengan Manajemen Modern*, Volume. 11, Nomor. 1 UIN Raden Intan Lampung, 2020.

Rijali, Ahmad, "Analisis data kualitatif", (Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah, Vol.17, No. 33, 2020).

Saepudin, Ahmad . "Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia Islami Terhadap Komitmen Karyawan PT Kinenta Indonesia" *JAMMIAH (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah)* Volume, 3, Nomor.1, 2023).

Sari, Nur Indah. "Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Pada Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN)." (*Dinamis: Journal of Islamic Management and Bussiness* Volume1, Nomor.1, 2020), 13.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methodes)*. Bandung : Alfabeta, 2021.

Jannah, Unun Roudlotul, dan Muchtim Humeidi. "Filantropi Pada Masyarakat Multikultural (Studi Kasus di Desa Klepu Kec. Sooko Kab. Ponorogo)." *ZISWAF: JURNAL ZAKAT DAN WAKAF* 7, no. 1 (2020): 46–67. <https://doi.org/10.21043/ziswaf.v7i1.7472>

Cahyaningrum, Yustina Wahyu, dan Tiara Widya Antikasari. "The Influence of Earning Per Share, Price to Book Value, Return on Asset, and Return on Equity to Stock Price in Finance Company." *Jurnal Economia* 13, no. 2 (2017): 191–200. <https://doi.org/10.21831/economia.v13i2.13961>.

Sumardjo, Mahendro dan Donni Juni Priansa. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Konsep-konsep Kunci*. Bandung: Alfabeta, 2020.

Sutrisno, Edy, *Budaya Organisasi*, (Jakarta: Kencana, 2020).

Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana, 2020.

LAMPIRAN

1. Transkrip Wawancara

Penilaian	Pertanyaan Untuk Pemilik Usaha
Memotivasi karyawan, memperhatikan kesejahteraan, karyawan serta praktik apa saja yang mempengaruhi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana cara Anda mengimplementasikan prosedur SDM agar dapat mencapai tujuan dalam mengelola usaha? 2. Apakah sebagai pemilik sudah memperhatikan kesejahteraan para karyawan? 3. Praktik apa saja yang mempengaruhi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan di <i>Literia Coffee</i>? 4. Apakah tujuan pemilik sesuai dengan MSDM dalam Islam?
Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana selama ini pemilik memberikan pelatihan kepada karyawan agar dapat menghasilkan kinerja yang baik? 2. Apakah sebagai pengelola usaha <i>Literia Coffee</i> sudah memberikan komunikasi yang baik antar pekerja? 3. Bagaimana dampak manajemen sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan pada <i>Literia Coffee</i>? 4. Bagaimana kondisi awal sebelum ada pelatihan & pengembangan dan setelah diberikan pelatihan?
Memiliki sifat yang tercermin dari sumber daya	

<p>manusia Islami seperti siddiq, amanah, fatonah, dan tabligh.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah para karyawan sudah mencerminkan sikap Islami seperti <i>siddiq, amanah, fatonah, dan tabligh</i>? 2. Apakah dalam mengelola <i>Literia Coffee</i> sudah sesuai dengan prinsip-prinsip Islam?
<p>Mengembangkan pola pikir dengan mempertimbangkan kebaikan atau keburukan tentang suatu hal tertentu.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana cara Anda dalam menyelesaikan permasalahan yang ada di <i>Literia Coffee</i> dengan karyawan? 2. Apakah sebagai pemilik mempertimbangkan kebaikan dan keburukan dalam mengelola usaha bisnis ini? 3. Bagaimana komunikasi antara pemilik usaha dengan karyawan di <i>Literia Coffee</i>?

<p>Penilaian</p>	<p>Pertanyaan Untuk Karyawan</p>
<p>Memotivasi karyawan, memperhatikan kesejahteraan, karyawan serta praktik yang mempengaruhi.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah pengelola usaha sering memberikan arahan atau motivasi terkait kinerja karyawan? 2. Apakah pengelola usaha memperhatikan kesejahteraan karyawan di <i>Literia Coffee</i>? 3. Praktik apa saja yang mempengaruhi MSDM dalam meningkatkan kinerja karyawan di <i>Literia Coffee</i>?

<p>Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana dampak manajemen sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan pada Literia <i>Coffee</i>? 2. Bagaimana cara Anda sebagai karyawan mengimplementasikan dan menjalankan kebijakan prosedur SDM untuk mencapai tujuan usaha? 3. Apakah selama menjadi karyawan di Literia <i>Coffee</i> mendapatkan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia?
<p>Memiliki sifat yang tercermin dari sumber daya manusia Islami seperti siddiq, amanah, fatonah, dan tabligh.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah sebagai karyawan sudah mencerminkan sifat Islami seperti siddiq, amanah, fatonah, dan tabligh? 2. Bagaimana implementasi nilai-nilai Islami seperti siddiq, amanah, fatonah, dan tabligh?
<p>Mengembangkan pola pikir dengan mempertimbangkan kebaikan atau keburukan tentang suatu hal tertentu.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana cara menyelesaikan masalah dengan antar karyawan dan pemilik? 2. Bagaimana cara Anda sebagai karyawan dalam menghadapi keluhan dari pembeli? 3. Apakah komunikasi antara karyawan dengan pemilik usaha baik?

Pertanyaan untuk Pelanggan

1. Bagaimana menurut Anda praktik atau pelayanan di *Literia Coffee* selama ini, sudah sesuai dengan prosedur Manajemen Sumber Daya Manusia atau belum?
2. Apakah suatu motivasi untuk karyawan dari sang pemilik diperlukan guna kemajuan usaha?
3. Apakah komplain dari pembeli sudah ditanggapi dengan baik di *Literia Coffee*?
4. Praktik apa saja yang mempengaruhi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan di *Literia Coffee*?
5. Apakah diperlukan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia untuk karyawan *Literia Coffee* agar lebih baik?
6. Apa yang menyebabkan pelanggan tidak puas dengan kinerja karyawan di *Literia Coffee*?
7. Apakah sebagai pembeli merasa puas dengan pelayanan di *Literia Coffee*?
8. Apakah karyawan *Literia Coffee* sudah mencerminkan sifat yang Islami seperti *siddiq, amanah, fatonah, dan tabligh*?
9. Apakah pelayanan di *Literia Coffee* sudah sesuai dengan prinsip-prinsip Islam?
10. Apakah pelayanan di *Literia Coffee* selalu konsisten dengan mengutamakan kinerja yang baik untuk pelanggan?

Nama: Galih

Umur: 40

Pemilik *Literia Coffee*

1. Bagaimana cara Anda mengimplementasikan prosedur SDM agar dapat mencapai tujuan dalam mengelola usaha?

Selama ini cara saya mengimplementasikan prosedur SDM yaitu dengan memberikan *briefing* namun *briefing* tersebut tidak rutin dilakukan

karena saya juga sibuk keluar kota juga untuk mengurus usaha saya yang lain, selain itu juga dengan cara memberikan target apabila mencapai target maka akan memperoleh bonus namun jika tidak mencapai target juga akan mendapat gaji pokok tujuan saya mengadakan target yaitu agar karyawan lebih bersemangat dalam melakukan pekerjaannya.

2. Bagaimana selama ini pemilik memberikan pelatihan kepada karyawan agar dapat menghasilkan kinerja yang baik?

Saya sudah memberikan arahan sama pegawai *Literia Coffee* supaya memberikan kinerja yang baik agar dapat melayani pembeli dan tidak mengecewakan tapi memang kadang masih banyak hal-hal yang belum sesuai jadi itu untuk intropeksi usaha saya ke depannya karena hal ini juga jarang saya lakukan mbak karena usaha saya tidak hanya satu

3. Apakah dalam mengelola *Literia Coffee* sudah sesuai dengan prinsip-prinsip Islam?

Belum sesuai karena belum terdapat prinsip kompetensi dan prinsip keoptimalan yang ada karena sejauh ini masih banyak komplain dari pelanggan, beberapa kali saya mendengar komplain dari pelanggan bahkan seringkali seperti salah pesanan, pesanan diantar sangat lama, kembalian kurang.

4. Apakah tujuan pemilik sesuai dengan MSDM dalam Islam?

Secara tidak langsung saya sudah menyediakan media komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi serta mempertimbangkan banyak hal dalam mengambil keputusan sehingga hal ini kan sudah sesuai Manajemen Sumber Daya Manusia Islam.

5. Apakah para karyawan sudah mencerminkan sikap Islami seperti siddiq. Amanah, fatonah, dan tabligh?

Amanah, fatonah, dan tabligh? Belum sepenuhnya karena saya juga pernah mendengar ada pelanggan yang menitipkan barang ke karyawan namun saat mau diambil barang nya tidak ada hal tersebut jelas menunjukkan bahwa sikap karyawan yang belum mencerminkan sikap amanah.

6. Apakah sebagai pemilik sudah memperhatikan kesejahteraan para karyawan?

Menurut saya sejauh ini sudah yaitu dengan memberikan gaji yang sesuai dengan kinerja masing-masing, dengan memberikan tambahan ketika mencapai target penjualan namun menurut saya kinerja mereka masih kurang memuaskan.

7. Apakah sebagai pengelola usaha *Literia Coffee* sudah memberikan komunikasi yang baik antar pekerja?

Komunikasi antar karyawan disini menurut saya kurang karena jadwal yang sering ontok-ontokan juga kurangnya tanggung jawab kurangnya koordinasi antara karyawan A dengan karyawan lainnya, saya akan memberikan satu contoh yaitu ketika ada reservasi di sift satu namun ketika pergantian sift tidak disampaikan dengan teman kerja sift selanjutnya dengan hal tersebut sudah menunjukkan kurangnya komunikasi antara karyawan.

8. Bagaimana cara Anda dalam menyelesaikan permasalahan yang ada di *Literia Coffee* dengan karyawan?

Dengan memberikan briefing untuk mengevaluasi kinerja yaitu untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan agar semakin baik kedepannya dan tidak mengulangi kesalahan yang terjadi.

9. Apakah sebagai pemilik mempertimbangkan kebaikan dan keburukan dalam mengelola usaha bisnis ini?

Iya selama ini saya mempertimbangkan kebaikan dan keburukan dalam mengelola bisnis saya dengan memberi bonus jika mencapai target dan memberi THR setahun sekali agar karyawan mempunyai semangat dalam bekerja.

10. Praktik apa saja yang mempengaruhi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan di *Literia Coffee*?

Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia yang mempengaruhi yaitu kemampuan, kepribadian, motivasi, pelatihan dan dukungan yang diterima karena hal ini berperan penting dalam mewujudkan kinerja karyawan agar tidak mengecewakan pembeli.

11. Bagaimana dampak manajemen sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan pada LITERIA *Coffee*?

Dari ulasan atau rating digoogle itu ternyata pembeli ada yang komplek karena pelayanannya jadi untuk ke depannya bisa dijadikan intropeksi untuk saya pribadi dan karyawan mbak. Nanti rencananya bakal saya kasih arahan sama pelatihan biar baik dan tidak merugikan pelanggan.

12. Bagaimana komunikasi antara pemilik usaha dengan karyawan di LITERIA *Coffee*?

Menurut saya komunikasi selama ini baik hanya saja saya jarang di LITERIA soalnya usaha saya tidak hanya itu jadi untuk komunikasi dengan karyawan ya hanya sekadarnya saja tidak yang terlalu intens gitu mbak tapi kalau buruk tidak juga.

13. Bagaimana kondisi awal sebelum ada pelatihan & pengembangan dan setelah diberikan pelatihan?

Menurut saya ini kan pelatihan untuk karyawan belum begitu saya tekan baru tipis-tipis saja tapi ya sedikit memberikan perubahan sih mbak yang tadinya kopi itu rasanya biasa aja jadi lebih enak.

Nama: Hadi

Umur: 24

Karyawan LITERIA *Coffee*

1. Bagaimana cara Anda sebagai karyawan mengimplementasikan dan menjalankan kebijakan prosedur SDM untuk mencapai tujuan usaha?

Saya sebenarnya selaku karyawan sudah berusaha semaksimal mungkin untuk melayani pelanggan tapi karena jam kerjanya juga lama yaitu delapan jam kadang tidak fokus.

2. Apakah pengelola usaha sering memberikan arahan atau motivasi terkait kinerja karyawan?

Jarang karena pemilik usaha jarang ditempat sehingga motivasi seperti semangat gitu jarang bahkan hampir tidak pernah saya dengar mbak.

3. Apakah sebagai karyawan sudah mengembangkan pola pikir dengan mempertimbangkan kebaikan dan keburukan dalam menjalankan kinerjanya?

Itu pasti sebagai karyawan saya mempertimbangkan tapi tinggal gimana nanti responnya dilingkungan kerja ini ya mbak.

4. Apakah selama menjadi karyawan di *Literia Coffee* mendapatkan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia?

Tidak pernah mbak karena saya cuma disuruh bekerja jadi kalau tidak maksimal saya sangat menyadari itu.

5. Apakah komunikasi antara karyawan dengan pemilik usaha baik?

Kalau baik sih iya tapi mungkin kurang intens karena pemilik juga jarang ditempat ya mbak jadi kami ya bingung harus gimana jadi ya seadanya saja.

6. Apakah pengelola usaha memperhatikan kesejahteraan karyawan di *Literia Coffee*?

Iya lumayan seperti memberikan makanan kalau datang ke *Literia Coffee* walaupun itu jarang sekali tapi itu saja sudah alhamdulillah ya mbak karena saya senang.

7. Apakah sebagai karyawan sudah mencerminkan sifat Islami seperti *siddiq*, amanah, fatonah, dan *tabligh*?

Kalau menurut saya sih sudah mbak tapi saya sadar ada beberapa sifat yang memang itu diluar kesadaran saya kalau ada yang salah.

8. Bagaimana cara Anda sebagai karyawan dalam menghadapi keluhan dari pembeli?

Kalau saya minta maaf kalau tidak begitu mau bagaimana lagi kan saya juga manusia disini kerja ikut orang kalau dikomplen wajar jadikan pembelajaran.

9. Praktik apa saja yang mempengaruhi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan di *Literia Coffee*?

Kepribadian itu penting kalau kerja soalnya rekan kerja saya ada yang tidak sabaran dan gampang *bad mood* jadi itu menurut saya kadang mengganggu.

10. Bagaimana cara menyelesaikan masalah dengan antar karyawan dan pemilik?

Kalau saya bicarakan baik-baik mbak biar tidak salah paham karena kan kita rekan kerja dan kalau ke pemilik usaha ya sama komunikasi yang penting.

11. Bagaimana dampak manajemen sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan pada *Literia Coffee*?

Belum begitu berdampak sebenarnya karena belum diterapkan secara intens mbak tapi semoga ada perbaikan dari pemilik usaha supaya bisa lebih baik lagi karena hal ini kan penting apalagi disini juga tempat saya cari nafkah.

12. Bagaimana implementasi nilai-nilai Islami seperti *siddiq, amanah, fatonah,* dan *tabligh*?

Untuk praktik tersebut sebagai karyawan saya berusaha bersikap jujur dengan pelanggan namun apabila masih tidak sesuai sebagai manusia saya hanya bisa mohon maaf karena saya sebagai karyawan juga manusia biasa mbak.

Nama: Arum

Umur: 22

Karyawan *Literia Coffee*

1. Bagaimana cara Anda sebagai karyawan mengimplementasikan dan menjalankan kebijakan prosedur SDM untuk mencapai tujuan usaha?

Saya kadang juga lelah kalau pelanggan itu membludak apalagi pas weekend jadi misal ada yang belum sempurna pas melayani pelanggan itu diluar kendali saya jadi manusia karena saya udah berusaha.

2. Apakah pengelola usaha sering memberikan arahan atau motivasi terkait kinerja karyawan?

Jarang karena sering ditinggal ke luar kota jadi di *Literia Coffee* ini menurut saya kurang diperhatikan.

3. Apakah sebagai karyawan sudah mengembangkan pola pikir dengan mempertimbangkan kebaikan dan keburukan dalam menjalankan kinerjanya?

Kalau menurut saya sih sudah karena mau bagaimana pun manusia pasti hidup dengan akal ya mbak hanya saja respon atau hasil yang diberikan apabila tidak sesuai itu sebagai pegawai minta maaf.

4. Apakah selama menjadi karyawan di *Literia Coffee* mendapatkan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia?

Tidak pernah karena kami hanya disuruh bekerja saja kalau pelatihan sebenarnya baik tapi hal ini belum dilakukan karena mengingat pemilik usaha bisnisnya tidak hanya satu.

5. Apakah komunikasi antara karyawan dengan pemilik usaha baik?

Iya lumayan walaupun sering ditinggal pergi tapi kami tidak pernah bertengkar hanya saja jarang terjadi komunikasi.

6. Apakah pengelola usaha memperhatikan kesejahteraan karyawan di *Literia Coffee*?

Iya lumayan karena kalau lembur dibelikan makanan dan bonus tahunan waktu idul fitri selebihnya tidak pernah.

7. Apakah sebagai karyawan sudah mencerminkan sifat Islami seperti *siddiq*, amanah, fatonah, dan *tabligh*?

Menurut saya sudah walaupun kadang memang ada beberapa sifat yang harus dibenahi karena kalau pelanggan banyak itu juga kami kehilangan kefokusannya.

8. Bagaimana cara Anda sebagai karyawan dalam menghadapi keluhan dari pembeli?

Dengan memperbaiki kesalahan yang diperbuat jadi kalau ada yang salah saya langsung memperbaikinya dan minta maaf karena saya juga tidak luput dari salah.

9. Praktik apa saja yang mempengaruhi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan di *Literia Coffee*?

Menurut saya kemampuan itu penting dalam mengelola usaha karena setiap orang secara tidak langsung pasti punya kemampuan seperti ditempat saya kerja kemampuan itu penting karena setiap hari melayani pelanggan tapi

kadang menurut saya kemampuannya saya sendiri sebagai karyawan juga perlu ditingkatkan.

10. Bagaimana cara menyelesaikan masalah dengan antar karyawan dan pemilik?

Untuk itu pasti harus dirundingkan dulu mbak biar tidak memanas intinya komunikasi nomor satu untuk kedamaian dalam bekerja karena ini paling penting mbak.

11. Bagaimana dampak manajemen sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan pada *Literia Coffee*?

Sejauh ini belum merasakan dampaknya karena pengelola belum fokus terhadap kesalahan yang ada tapi semoga ke depannya dapat berpengaruh apabila manajemen dapat diterapkan dengan baik dan benar.

12. Bagaimana implementasi nilai-nilai Islami seperti *siddiq, amanah, fatonah, dan tabligh*?

Saya sudah berusaha menerapkan sehari-harinya karena itu kan penting tapi kalau ada barang pelanggan yang hilang itu diluar tanggung jawab saya sebagai karyawan mbak.

Nama: Luki

Umur: 20

Karyawan Literia Coffee

1. Bagaimana cara Anda sebagai karyawan mengimplementasikan dan menjalankan kebijakan prosedur SDM untuk mencapai tujuan usaha?

Kalau sama teman-teman karyawan itu kami udah kerja sama dalam melayani pelanggan mbak tapi ya mau gimana lagi kalau masih ada yang salah saya sadar tim kami memang kadang masih banyak melakukan kesalahan yang mengecewakan pelanggan.

2. Apakah pengelola usaha sering memberikan arahan atau motivasi terkait kinerja karyawan?

Jarang karena pemilik usaha sering berpergian ke luar kota jadi untuk motivasi jarang saya dapatkan sebagai karyawan selama ini dalam bekerja.

3. Apakah sebagai karyawan sudah mengembangkan pola pikir dengan mempertimbangkan kebaikan dan keburukan dalam menjalankan kinerjanya?

Sudah kalau menurut saya tapi kalau masih ada yang kurang sesuai dari pelanggan atau pemilik usaha mungkin itu diluar kendali saya karena sebagai karyawan juga pasti ada salahnya.

4. Apakah selama menjadi karyawan di *Literia Coffee* mendapatkan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia?

Jarang bahkan hampir tidak pernah karena kami hanya dituntut untuk bekerja dan melayani pembeli setiap harinya.

5. Apakah komunikasi antara karyawan dengan pemilik usaha baik?

Lumayan karena pemilik usaha jarang ada ditempat usaha dikarenakan sering berpergian ke luar kota mbak ditempat bisnis lain.

6. Apakah pengelola usaha memperhatikan kesejahteraan karyawan di *Literia Coffee*?

Lumayan tapi kalau untuk gaji semoga bisa naik karena kami sebagai karyawan bekerja delapan jam lebih dan sering berdiri karena pelanggan ramai.

7. Apakah sebagai karyawan sudah mencerminkan sifat Islami seperti *siddiq, amanah, fatonah, dan tabligh*?

Sudah tapi kadang memang ada beberapa yang lupa kalau pelanggan nitip barang karena kan disini pelanggannya banyak jadi kalau bisa pembeli juga lebih hati-hati.

8. Bagaimana cara Anda sebagai karyawan dalam menghadapi keluhan dari pembeli?

Dengan minta maaf mbak kalau tidak sesuai dengan pelanggan karena sebagai karyawan pasti banyak salahnya.

9. Praktik apa saja yang mempengaruhi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan di *Literia Coffee*?

Sebagai karyawan saya itu menyadari pengelolaan SDM disini itu memang kurang kondusif salah satunya seperti pekerjaan yang tidak sesuai mbak jadi saya itu kan bagian dapur tapi juga disuruh jadi tukang parkir.

10. Bagaimana cara menyelesaikan masalah dengan antar karyawan dan pemilik?

Pasti dengan komunikasi dan negosiasi mbak karena ini yang paling penting biar tidak terjadi bentrok atau gimana-gimana gitu dan harus saling mengerti.

11. Bagaimana dampak manajemen sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan pada LITERIA *Coffee*?

Sejauh ini belum begitu berdampak karena pengelolaan atau aturan yang ada sebenarnya belum begitu jelas tapi semoga ke depannya dapat benar-benar berfungsi karena yang memiliki aturan apapun itu kembali pada pemilik.

12. Bagaimana implementasi nilai-nilai Islami seperti *siddiq, amanah, fatonah, dan tabligh*?

Udah menerapkan sih mbak secara tidak langsung hanya saja pasti saya sebagai karyawan tidak luput dari dosa tapi saya dan rekan-rekan berusaha menerapkan sifat itu.

Nama: Ria

Umur: 23

Karyawan LITERIA *Coffee*

1. Bagaimana cara Anda sebagai karyawan mengimplementasikan dan menjalankan kebijakan prosedur SDM untuk mencapai tujuan usaha?

Sebagai karyawan sebenarnya kami udah dishift kalau kerja tapi kadang memang saya menyadari kalau melayani pembeli tim kami belum memberikan pelayanan yang baik karena kadang juga pembeli itu protes.

2. Apakah pengelola usaha sering memberikan arahan atau motivasi terkait kinerja karyawan?

Pernah saat briefing namun *briefing* tersebut tidak rutin dilakukan karena pemilik usaha yang sering keluar kota.

3. Apakah sebagai karyawan sudah mengembangkan pola pikir dengan mempertimbangkan kebaikan dan keburukan dalam menjalankan kinerjanya?

Menurut saya sudah karena saya selalu mempertimbangkan kebaikan dengan berusaha memberikan pelayanan terbaik namun kadang juga masih ada komplain mungkin karena kurang kerjasamanya antara tim.

4. Apakah selama menjadi karyawan di Literia *Coffee* mendapatkan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia?

Pernah namun hanya beberapa kali menurut saya hal tersebut sangat penting dilakukan karena masih terdapat kekurangan saat bekerja dengan hal tersebut dapat memperbaiki kesalahan-kesalahan yang terjadi saat bekerja.

5. Apakah komunikasi antara karyawan dengan pemilik usaha baik?

Lumayan cukup baik, Kami selalu memberitahu pemilik apabila ada masalah yang terjadi di Literia *Coffee* ini agar dapat dicarikan solusinya sama-sama.

6. Apakah pengelola usaha memperhatikan kesejahteraan karyawan di Literia *Coffee*?

Iya sudah yaitu dengan memberikan bonus ketika mencapai target, memberi libur selama sebulan 4 kali selain itu juga memberikan kompensasi selalu tepat waktu dan sesuai.

7. Apakah sebagai karyawan sudah mencerminkan sifat Islami seperti *siddiq, amanah, fatonah, dan tabligh*?

Lumayan karena saya selalu berusaha semaksimal mungkin agar dapat memenuhi kriteria sifat islami yaitu Siddiq, amanah, tabligh, Fatonah agar pelanggan tidak kecewa terhadap pelayanan yang diberikan.

8. Bagaimana cara Anda sebagai karyawan dalam menghadapi keluhan dari pembeli?

Saya selalu menerima komplain dari pembeli karena dengan komplain tersebut dapat saya jadikan bahan acuan untuk memperbaiki kesalahan dan lebih baik lagi kedepannya.

9. Praktik apa saja yang mempengaruhi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan di *Literia Coffee*?

Saya kalau bekerja yang jadi semangat itu kalau ada dorongan yang buat semangat dari atasan atau rekan kerja mbak dan juga pengasahan kemampuan seperti pelatihan biar semakin meningkat kinerjanya.

10. Bagaimana cara menyelesaikan masalah dengan antar karyawan dan pemilik?

Dengan komunikasi mbak karena ini paling penting biar saling terbuka karena itu adalah kunci dalam menyelesaikan masalah mbak dilingkungan kerja.

11. Bagaimana dampak manajemen sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan pada *Literia Coffee*?

Kalau aturannya ketat sebenarnya berpengaruh tapi selama ini kurang diperhatikan jadi untuk kedepannya semoga evaluasi untuk karyawan diperhatikan.

12. Bagaimana implementasi nilai-nilai Islami seperti siddiq, amanah, fatonah, dan tabligh?

Sudah saya terapkan walaupun kadang tidak maksimal tapi saya dan teman-teman berusaha menerapkan hal itu mbak karena kan penting sebagai umat Islam.

Nama: Pia

Umur: 22

Pelanggan *Literia Coffee*

1. Bagaimana menurut Anda praktik atau pelayanan di *Literia Coffee* selama ini, sudah sesuai dengan prosedur Manajemen Sumber Daya Manusia atau belum?

Sebenarnya pelayanannya disini kadang bagus kadang enggak karena pernah saya pesen pisang goreng enam tapi yang datang cuma empat

padahal bayarnya seharga enam biji. Jadi kalau untuk sesuai tidak dengan manajemen sumber daya manusia menurut saya masih kurang karena kalau berdasarkan MSDM itu seharusnya bisa lebih baik.

2. Apakah karyawan Literia *Coffee* sudah mencerminkan sifat yang Islami seperti *siddiq, amanah, fatonah, dan tabligh*?

Belum karena pernah kembalian uang saya tidak dibalikan sesuai dengan jumlah nominal yang sesungguhnya padahal sebagai pegawai jujur nomor satu.

3. Apakah pelayanan di Literia *Coffee* selalu konsisten dengan mengutamakan kinerja yang baik untuk pelanggan?

Belum karena juga untuk rasa makanan itu belum konsisten rasanya kadang enak kadang asin seperti indomie nyemeknya kadang enak tapi kadang terlalu asin.

4. Apa yang menyebabkan pelanggan tidak puas dengan kinerja karyawan di Literia *Coffee*?

Salah satunya datang tidak tepat waktu padahal jam delapan harusnya buka tapi pas ke sini hampir jam sembilan baru bersih-bersih.

5. Apakah sebagai pembeli merasa puas dengan pelayanan di Litteria *Coffee*?

Kurang puas sebenarnya tapi karena Literia *Coffee* murah dan dekat dari rumah jadi tidak ada pilihan lain.

6. Apakah diperlukan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia untuk karyawan Literia *Coffee* agar lebih baik?

Sangat diperlukan karena ini adalah hal yang penting guna memperbaiki kinerja karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

7. Apakah suatu motivasi untuk karyawan dari sang pemilik diperlukan guna kemajuan usaha?

Iya diperlukan supaya karyawan semangat dan tidak seenaknya sendiri agar konsisten dalam melayani pembeli.

8. Praktik apa saja yang mempengaruhi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan di Literia *Coffee*?

Kemampuan kalau untuk seorang karyawan itu pasti penting karena kalau kemampuannya kurang pasti kinerjanya kurang baik

9. Apakah pelayanan di LITERIA *Coffee* sudah sesuai dengan prinsip-prinsip Islam?

Sepertinya belum karena banyak yang harus dibenahi agar optimal dan dapat menghasilkan sifat tanggung jawab dalam melayani pembeli.

10. Apakah komplain dari pembeli sudah ditanggapi dengan baik di LITERIA *Coffee*?

Belum mbak karena pelayanannya masih gitu-gitu aja belum ada progres yang signifikan jadi untuk komplain sepertinya tidak ditanggapi dengan baik dan benar.

Nama: Aldi

Umur: 28

Pelanggan LITERIA *Coffee*

1. Bagaimana menurut Anda praktik atau pelayanan di LITERIA *Coffee* selama ini, sudah sesuai dengan prosedur Manajemen Sumber Daya Manusia atau belum?

Saya sering ngopi disini tapi pernah gelas yang buat ngopi itu kotor jadi ya sepertinya kurang bersih pas cuci piring jadi menurut saya dalam keseharian belum sesuai dengan manajemen sumber daya manusia karena harus diperbaiki lagi.

2. Apakah karyawan LITERIA *Coffee* sudah mencerminkan sifat yang Islami seperti siddiq, amanah, fatonah, dan tabligh?

Belum karena masih ada beberapa yang kurang mencerminkan sikap Islami sebagai umat Islam yang seharusnya saling memanusiakan manusia apalagi pelanggan seperti jujur dalam mengembalikan kembalian dan harga yang tertera dietalase harusnya sama saat bayar.

3. Apakah pelayanan di LITERIA *Coffee* selalu konsisten dengan mengutamakan kinerja yang baik untuk pelanggan?

Kurang konsisten karena kadang kopi yang saya pesan kemanisan kadang pahit.

4. Apa yang menyebabkan pelanggan tidak puas dengan kinerja karyawan di *Literia Coffee*?

Kebersihannya karena gelas dan meja itu kadang masih kotor harusnya lebih teliti lagi.

5. Apakah sebagai pembeli merasa puas dengan pelayanan di *Literia Coffee*?
Masih belum makanya perlu diperbaiki lagi agar dijadikan bahan evaluasi komplek dari pelanggan.

6. Apakah diperlukan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia untuk karyawan *Literia Coffee* agar lebih baik?

Perlu supaya karyawan bisa memberikan pelayanan yang baik untuk pelanggan dan dapat mendapatkan pangsa pasar yang baik dengan tetap menjaga kualitas bisnis.

7. Apakah suatu motivasi untuk karyawan dari sang pemilik diperlukan guna kemajuan usaha?

Iya karena karyawan perlu bimbingan yang baik dari pemilik usaha agar konsisten dalam bekerja.

8. Praktik apa saja yang mempengaruhi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan di *Literia Coffee*?

Kadang itu karyawan disini suka jutek kalau melayani pembeli gak tahu ya mbak mungkin cape makanya kepribadian adalah faktor penting dalam melayani pembeli

9. Apakah pelayanan di *Literia Coffee* sudah sesuai dengan prinsip-prinsip Islam?

Masih belum tapi untuk kedepannya semoga bisa sesuai dengan prinsip-prinsip dalam Islam seperti tanggung jawab dalam melakukan pekerjaannya.

10. Apakah komplain dari pembeli sudah ditanggapi dengan baik di *Literia Coffee*?

Menurut saya belum karena belum ada perubahan mbak tapi semoga segera ada evaluasi ya mbak disini.

Nama: Fajar

Umur: 26

Pelanggan Literia Coffee

1. Bagaimana menurut Anda praktik atau pelayanan di Literia Coffee selama ini, sudah sesuai dengan prosedur Manajemen Sumber Daya Manusia atau belum?

Literia Coffee ini kan bukannya jam 8 pagi tapi pas saya datang ke sini mau ngopi malah belum buka & karyawannya juga baru datang jadi kurang on time. Jadi ya untuk praktik manajemennya masih belum sepertinya kalau dilihat dari semua sisi pelayanannya juga perlu diperhatikan apalagi kebersihan itu yang penting.

2. Apakah karyawan Literia Coffee sudah mencerminkan sifat yang Islami seperti siddiq, amanah, fatonah, dan tabligh?

Sebagian sudah tapi untuk kejujuran dan amanah itu perlu ditingkatkan lagi supaya tidak mengecewakan pelanggan sebab jaga sikap itu penting.

3. Apakah pelayanan di Literia Coffee selalu konsisten dengan mengutamakan kinerja yang baik untuk pelanggan?

Sebenarnya belum karena kalau kadang pesan minuman itu kemanisan kadang pas enak jadi ya mohon diperhatikan.

4. Apa yang menyebabkan pelanggan tidak puas dengan kinerja karyawan di Literia Coffee?

Kalau saya itu lebih ke pelayanan ya mbak seperti menyajikan sesuatu itu kalau bisa diperhatikan supaya tidak lama-lama kan pelanggan kadang jenuh lama-lama nunggu.

5. Apakah sebagai pembeli merasa puas dengan pelayanan di Litteria Coffee?

Belum karena masih banyak yang perlu diperbaiki mulai dari kebersihan dan keramahan dalam melayani pelanggan.

6. Apakah diperlukan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia untuk karyawan *Literia Coffee* agar lebih baik?

Perlu agar para karyawan disini bisa lebih baik dan kemampuannya meningkat karena kalau ada pelatihan pasti akan lebih tertata lagi kan ya mbak.

7. Apakah suatu motivasi untuk karyawan dari sang pemilik diperlukan guna kemajuan usaha?

Motivasi itu penting untuk penyemangat karyawam jadi biar tambah semangat jadi kata-kata positif dari lingkungan kerja ya penting.

8. Praktik apa saja yang mempengaruhi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan di *Literia Coffee*?

Salah satu hal yang berpengaruh terkait usaha itu adalah motivasi mbak biar karyawan lebih semangat gitu soalnya saya pribadi kata-kata positif dari atasan bisa jadi lebih giat dalam bekerja jadi biar tambah semangat.

9. Apakah pelayanan di *Literia Coffee* sudah sesuai dengan prinsip-prinsip Islam?

Sepertinya belum karena belum sepenuhnya para karyawan bertanggung jawab terhadap tugas mereka jadi banyak yang perlu diperbaiki agar memberikan kinerja yang baik.

10. Apakah komplain dari pembeli sudah ditanggapi dengan baik di *Literia Coffee*?

Kalau dari pengamatan saya belum mbak karena untuk kebersihan masih belum begitu bersih-bersih banget disini jadi ya menurut saya belum begitu ditanggapi dengan baik.

Nama: Ani

Umur: 21

Pelanggan *Literia Coffee*

1. Bagaimana menurut Anda praktik atau pelayanan di *Literia Coffe* selama ini, sudah sesuai dengan prosedur Manajemen Sumber Daya Manusia atau belum?

Waktu itu saya nitip tempat make up disini karena mau beli makanan ringan di Indomaret tapi pas balik udah gak ada padahal udah nitip sama karyawannya & pas ditanya malah nggak tahu jadi menurut saya praktik manajemen perlu ditingkatkan lagi.

2. Apakah karyawan LITERIA *Coffee* sudah mencerminkan sifat yang Islami seperti siddiq, amanah, fatonah, dan tabligh?

Belum karena pernah nitip barang disini ke karyawannya pas balik lagi barangnya hilang jadi kecewa padahal udah jadi langganan tempat ngopi.

3. Apakah pelayanan di LITERIA *Coffee* selalu konsisten dengan mengutamakan kinerja yang baik untuk pelanggan?

Kalau konsisten sepertinya belum karena soal rasa itu berubah-ubah kadang enak kadang biasa aja.

4. Apa yang menyebabkan pelanggan tidak puas dengan kinerja karyawan di LITERIA *Coffee*?

Pelayanannya sih seperti sikap kadang judes dan tidak jujur jadi itu yang buat agak gimana gitu mbak.

5. Apakah sebagai pembeli merasa puas dengan pelayanan di LITERIA *Coffee*?

Kurang puas tapi semoga bisa ditingkatkan lagi supaya tidak bikin pelanggan kecewa karena hal ini kan bisa mematikan usaha ya kalau tidak bagus pelayanannya.

6. Apakah diperlukan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia untuk karyawan LITERIA *Coffee* agar lebih baik?

Harus karena adanya pelatihan dapat merubah yang buruk dan bisa memperbaiki yang memang harus diperbaiki mbak dan biar dapat kemampuan yang baik.

7. Apakah suatu motivasi untuk karyawan dari sang pemilik diperlukan guna kemajuan usaha?

Perlu kalau untuk karyawan karena pemilik harus andil dalam pengelolaan usaha mbak biar usahanya jadi tambah maju ke depan.

8. Praktik apa saja yang mempengaruhi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan di *Literia Coffee*?

Kalau saya perhatikan kadang tugas karyawan itu tidak sesuai sama yang dikerjakan seperti bagian kasir tapi kadang juga jadi tukang parkir jadinya gak fokus kadang kalau ngelayani.

9. Apakah pelayanan di *Literia Coffee* sudah sesuai dengan prinsip-prinsip Islam?

Sebenarnya belum kalau dilihat ya karena masih kurang optimal dan belum menerapkan kejujuran tapi semoga bisa lebih baik.

10. Apakah komplain dari pembeli sudah ditanggapi dengan baik di *Literia Coffee*?

Belum mbak masih belum ada yang berubah semoga segera dievaluasi ya biar tidak mengecewakan.



Nama: Yuli

Umur: 23

Pelanggan *Literia Coffee*

1. Bagaimana menurut Anda praktik atau pelayanan di *Literia Coffee* selama ini, sudah sesuai dengan prosedur Manajemen Sumber Daya Manusia atau belum?

Waktu itu uang kembalian saya ternyata kurang harusnya Rp10.000,00 dikasihnya malah Rp2.000,00 tapi tahunya pas udah sampai rumah jadi ya kesel sih mbak jadi menurut saya pengelolaan sumber daya manusia disini untuk karyawan perlu ditingkatkan.

2. Apakah karyawan *Literia Coffee* sudah mencerminkan sifat yang Islami seperti *siddiq*, *amanah*, *fatimah*, dan *tabligh*?

Belum seperti kembalian uang waktu itu tidak sesuai dengan yang seharusnya jadi semoga bisa lebih teliti supaya tidak mengecewakan.

3. Apakah pelayanan di *Literia Coffee* selalu konsisten dengan mengutamakan kinerja yang baik untuk pelanggan?

Belum kalau sejauh ini karena kadang baik kadang belum jadi harus ditingkatkan lagi agar konsisten.

4. Apa yang menyebabkan pelanggan tidak puas dengan kinerja karyawan di *Literia Coffee*?

Pelayanannya mbak semoga bisa teliti pas jadi kasir dan memberikan pesanan ke pelanggan jadi biar tidak salah antar.

5. Apakah sebagai pembeli merasa puas dengan pelayanan di *Literia Coffee*?

Belum tapi semoga kriti ini dapat membangun dan dijadikan perbaikan untuk pekerja disini agar tidak mengecewakan pelanggan.

6. Apakah diperlukan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia untuk karyawan *Literia Coffee* agar lebih baik?

Sangat perlu supaya tidak terjadi kekecewaan ke pembeli karena pelatihan dapat meningkatkan kemampuan yang dimiliki.

7. Apakah suatu motivasi untuk karyawan dari sang pemilik diperlukan guna kemajuan usaha?

Iya perlu karena motivasi penting untuk kemajuan usaha agar tidak terjadi kekecewaan juga untuk pekerja disini.

8. Praktik apa saja yang mempengaruhi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan di *Literia Coffee*?

Bagi saya pelatihan itu penting supaya karyawan disini lebih berkembang dan lebih bagus lagi kerjanya jadi faktor utama menurut saya adalah pelatihan supaya kemampuan yang dimiliki bisa diasah lebih baik

9. Apakah pelayanan di *Literia Coffee* sudah sesuai dengan prinsip-prinsip Islam?

Belum seperti yang saya sampaikan sebelumnya harusnya memberikan pelayanan yang optimal agar bisa lebih baik lagi.

10. Apakah komplain dari pembeli sudah ditanggapi dengan baik di *Literia Coffee*?

Menurut saya sih belum ya mbak karena juga pegawainya masih suka jutek dan uang kembalinya juga masih belum sesuai gitu kadang.

Nama: Ira

Umur: 19

Pelanggan *Literia Coffee*

1. Bagaimana menurut Anda praktik atau pelayanan di *Literia Coffee* selama ini, sudah sesuai dengan prosedur Manajemen Sumber Daya Manusia atau belum?

Saya sering ngopi disini ya mbak sama teman-teman karena dekat dari rumah tapi pelayanannya sepertinya perlu ditingkatkan soalnya saya pesen energen hangat malah yang datang dingin jadi ya kecewa. Saya sering mampir ke sini kalau suntuk sama teman saya tapi pelayanannya itu kadang lama padahal pas sepi.

2. Apakah karyawan *Literia Coffee* sudah mencerminkan sifat yang Islami seperti *siddiq, amanah, ihsan, dan tabligh*?

Lumayan sudah tapi kalau bisa ditingkatkan lagi apalagi sifat amanahnya dalam melayani pembeli agar sesuai dengan visi-misi *coffee* ini.

3. Apakah pelayanan di *Literia Coffee* selalu konsisten dengan mengutamakan kinerja yang baik untuk pelanggan?

Sepertinya belum karena untuk menyajikan makanan dan minuman ke pelanggan harus lebih baik lagi karena disini saya juga beli.

4. Apa yang menyebabkan pelanggan tidak puas dengan kinerja karyawan di LITERIA *Coffee*?

Pelayanannya kadang lama padahal sepi dan yang saya pesen cuma kopi latte sama kentang goreng.

5. Apakah sebagai pembeli merasa puas dengan pelayanan di LITERIA *Coffee*?

Lumayan tapi untuk ke depannya harus ditingkatkan lagi supaya lebih baik dalam menyajikan makanan dan minuman ke pelanggan agar tidak kecewa.

6. Apakah diperlukan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia untuk karyawan LITERIA *Coffee* agar lebih baik?

Iya karena hal ini diperlukan untuk kebaikan usaha agar tidak kalah saing dengan lainnya dengan memperhatikan kemampuan karyawan.

7. Apakah suatu motivasi untuk karyawan dari sang pemilik diperlukan guna kemajuan usaha?

Iya supaya karyawan punya dorongan untuk terus maju dan semangat dalam bekerja karena ucapan positif dari pemilik sangat diperlukan.

8. Praktik apa saja yang mempengaruhi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan di LITERIA *Coffee*?

Menurut saya kepribadian atau sifat karyawan itu juga pengaruh mbak dalam pelayanan soalnya kadang tidak ramah karyawannya hal ini pasti juga berpengaruh karena pembeli suka karyawan yang ramah

9. Apakah pelayanan di LITERIA *Coffee* sudah sesuai dengan prinsip-prinsip Islam?

Belum karena kadang banyak tidak optimalnya jadi harus ditingkatkan dan belajar lagi agar sesuai dengan prinsip-prinsip Islam dengan tidak mengecewakan pembeli.

10. Apakah komplain dari pembeli sudah ditanggapi dengan baik di LITERIA *Coffee*?

Belum mbak soalnya untuk pelayanan sebenarnya belum diatasi dengan baik seperti salah pesanan dan salah ngasih kembalian gitu jadi menurut saya ya belum sih ya.

2. Foto Observasi dan Wawancara



ROGO

BIOGRAFI PENULIS



Data Pribadi

Nama : Ayu Astuti

Tempat, tanggal lahir : Madiun, 9 Oktober 2001

Agama : Islam

Alamat : Jl Raya dungus RT 36/RW 14, Banjarsari kulon,
dagangan, Madiun.

No. Hp : 085706514027

Email : astutiayun@gmail.com

Riwayat Pendidikan

- a. SDN Wungu 01
- b. MTS al Istiqomah
- c. SMAN 01 wungu

