

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Intensitas Mengikuti Pengajian Rutinan Jumat

1. Intensitas

a. Pengertian Intensitas

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia intensitas berarti keadaan (tingkatan, ukuran) intensnya (kuat dan hebat) dan sebagainya. Sedangkan “intens” sendiri berarti hebat atau sangat kuat (kekuatan, efek), tinggi, bergelora, penuh semangat, berapi-api, berkobar-kobar (tentang perasaan), sangat emosional (tentang orang).¹

Menurut Menurut Arthur S. Reber dan Emily S. Reber intensitas ialah kekuatan dari perilaku yang dipancarkan.² Menurut Ilham Agus Sugianto dikutip dari skripsi Miftahul Azizah mengatakan, intensitas adalah keadaan tingkatan atau ukuran intensnya.³ Menurut Dahrendorf dikutip dari skripsi Tika Dwi Andini, intensitas adalah sebuah istilah yang terkait dengan pengeluaran

¹Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), 335

²Arthur S. Reber dan Emily S. Reber, *Kamus Psikologi*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 480.

³Miftahul Azizah, *Pengaruh Intensitas Menghafal Al-Qur'an Terhadap Kecerdasan Spiritual Santri Di Pondok Pesantren Putri Hidayatul Mubtadi'in Sanggrahan Prambon Nganjuk Jawa Timur* (Skripsi, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kediri, 2013), 10

energi atau banyaknya kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dalam waktu tertentu.⁴

Menurut Ana Khoiriyah intensitas adalah tingkat keseringan (frekuensi), kesungguhan, serta semangat.⁵ Dari beberapa pengertian di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa intensitas adalah kekuatan atau kesungguhan seseorang dalam mengikuti pembelajaran untuk mendapatkan hasil yang optimal.

b. Indikator Intensitas Mengikuti Pengajian sebagai berikut :

1). Frekuensi mengikuti pengajian

Kata “frekuensi” yang dalam bahasa Inggrisnya adalah *frequency* mempunyai arti “kekerapan”, “keseringan”, atau “jarang-kerapnya”.⁶ Dengan demikian, frekuensi mengikuti pengajian rutin Jumat berarti kekerapan atau keseringan karyawan dalam mengikuti pengajian yang dilaksanakan setiap hari Jumat di rumah sakit.

2) Kesungguhan mengikuti pengajian

Kesungguhan berarti mempersembahkan yang terbaik dalam segala hal, melalui perencanaan yang matang, dan seolah olah melakukannya di hadapan Allah.⁷ Dengan demikian kesungguhan dalam mengikuti pengajian berarti keseriusan karyawan dalam mengikuti pengajian yang diadakan di rumah sakit. Hendaknya setiap

⁴Tika Dwi Andini, *Hubungan Intensitas Menonton Tayangan Kekerasan Pada Televisi Dengan Perilaku Agresif Siswa Kelas VIII SMP Mardi Rahayu UNGaran* (Skripsi, Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, 2012), 33

⁵Ana Khoiriyah, *Korerasi antara intensitas mengikuti kegiatan keagamaan dengan oerilaku keberagaman siswa MA Uswatun Hasanah*, 12

⁶Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001), 36

⁷Didin Hafidhuddin, “*Pentingnya Ketulusan*”, dalam Arif Supriono, *Seratus Cerita tentang Akhlaq*, (Jakarta: Republika, 2006),31

mengikuti pengajian harus dilaksanakan dengan sungguh-sungguh dan selalu diniatkan semata-mata untuk mengharap riqā Allah SWT. Berapapun besar nilai amalan, bila tidak dikerjakan dengan tulus, itu tidak akan berarti apa-apa di hadapan Allah SWT.

3) Semangat mengikuti pengajian

Semangat merupakan sebuah perasaan yang muncul dari dalam jiwa. Semangat itu merupakan keinginan dan tekad yang kuat.⁸ Dengan demikian, semangat mengikuti pengajian berarti kemauan atau keinginan yang kuat untuk mengikuti pengajian yang diadakan di rumah sakit dengan giat dan antusias.

2. Pengajian

a. Pengertian Pengajian

Pengajian bisa diartikan sama halnya dengan dakwah. Secara etimologi, kata dakwah berasal dari bahasa arab *da-aa, yad-uu*, diartikan sebagai permohonan, ibadah, nasab dan ajakan atau seruan. Sedangkan secara terminologi dakwah dipandang sebagai seruan dan ajakan kepada manusia kepada kebaikan, petunjuk, serta *amar ma'ruf* (perintah yang baik) dan *nahi mungkar* (mencegah kemungkaran) untuk mendapatkan kebahagiaan dunia maupun akhirat.⁹

Untuk mengetahui lebih jauh mengenai pengertian pengajian (Dakwah) sebagaimana tersebut diatas, berikut beberapa pengertian pengajian (Dakwah) sebagai berikut:

⁸ Yusuf Al-Uqshari, *Menjadi Pribadi yang Berpengaruh*, (Jakarta: Gema Insani, 2005), 20

⁹ Wahidin Saputra, *Pengantar Ilmu Dakwah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), 1

1. Syeikh Ali Makhfuz dalam kitabnya 'Hidayatul Mursyidin' memberikan definisi pengajian (dakwah) adalah mendorong manusia agar memperbuat kebaikan dan menurut petunjuk, menyeru mereka berbuat kebajikan dan melarang mereka dari perbuatan munkar agar mereka mendapatkan di dunia dan akhirat.
2. Muhammad Natsir dalam tulisannya yang berjudul "Fungsi Dakwah Islam dalam rangka Perjuangan" mendefinisikan pengajian (dakwah) adalah usaha-usaha menyerukan dan menyampaikan kepada perorangan manusia dan seluruh umat konsepsi islam tentang pandangan dan tujuan hidup manusia di dunia ini, yang meliputi amar makruf nahi mungkar, dengan berbagai macam media dan cara yang diperolehkan akhlak dan membimbing pengalamannya dalam perikehidupan perseorangan, perikehidupan berumah tangga (usrah), perikehidupan bermasyarakat dan perikehidupan bernegara.
3. H.S.M. Nasaruddin Latif dalam bukunya "Teori dan Praktek Dk'wah Islamiyah" mendefinifikan pengajian (dakwah) adalah setiap usaha atau aktivitas dengan lesan dan lainnya, yang bersifat menyeru, mengajak, memanggil manusia lainnya untuk beriman dan menaati Allah SWT sesuai dengan garis-garis aqidah dan syariat serta akhlak Islamiyah.¹⁰

¹⁰ A. Rosyad Shaleh, *Management Da'wah Islam*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1997), 19

Berdasarkan pendapat tersebut, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa pengajian (dakwah) adalah suatu kegiatan ajakan dan seruan baik dalam bentuk lisan, tulisan, tingkah laku yang dilaksanakan secara sadar di jalan Allah agar selamat di dunia dan di akhirat kelak.

Dari beberapa penjelasan diatas, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa yang dimaksud intensitas mengikuti pengajian rutin Jumat disini adalah tingkat keseringan dan kesungguhan perilaku karyawan dalam mengikuti pengajian setiap hari jumat yang diadakan di rumah sakit.

b. Dasar Pengajian

Dari segi penetapan hukum, dalam pandangan imam al-Marwadi, dakwah atau upaya menyeru umat manusia melaksanakan kebaikan dan meninggalkan perbuatan buruk merupakan kewajiban dan urusan keagamaan, dan hukum wajib tersebut telah ditetapkan dalam Alquran dan As-Sunnah serta Ijma'. Bahkan dalam pandangan Ibnu Taimiyah, melaksanakan dakwah merupakan kewajiban yang utama dan pertama serta sebaik-baiknya perbuatan.

Demikian dengan pandangan para ulama lainnya mereka sepakat bahwa hukum melakukan dakwah adalah wajib. Akan tetapi terdapat perbedaan pendapat apakah wajib *'ain* atau wajib *kifayah*. Alasan lainnya mereka berpendapat bahwa dakwah adalah *fardhu*

kifayah, karena melakukan *amar makruf nahi mungkar* membutuhkan syarat dan keterampilan. Hal itu tidak dimiliki oleh semua umat Islam. Oleh karena itu, dakwah hanya diwajibkan kepada mereka yang berkomitmen. Dan hal itu akan menggugurkan kewajiban bagi yang lainnya.¹¹

Dari kedua kesimpulan diatas, penulis lebih cenderung kepada kesimpulan yang kedua, yaitu pengajian (dakwah) ini wajib dilaksanakan bagi semua orang Islam agar kemaksiatan dan kemungkaran itu sirna sehingga manusia terhindar dari adzab dan siksa Allah SWT.

c. Tujuan Pengajian (dakwah)

Tujuan dakwah secara umum (*major obyektive*) adalah mengajak umat manusia (meliputi orang mukmin maupun orang kafir atau musyrik) kepada jalan yang benar yang diridhai oleh Allah SWT agar dapat hidup bahagia di dunia dan di akhirat".¹² Sedangkan tujuan khusus dakwah (*minor obyektive*) perumusan tujuan sebagai perincian dari pada tujuan umum dakwah. Tujuan ini dimaksudkan "agar dalam pelaksanaan seluruh aktivitas dakwah dapat diketahui kemana arahnya, ataupun jenis kegiatan apa yang akan dikerjakan kepada siapa dakwah dengan cara yang bagaimana, dan lain sebagainya

¹¹Tata Sukayat, *Quantum Dakwah* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2009), 23

¹² Asmuni Syukir, *Dasar-dasar Strategi Dakwah Islam* (Surabaya : Al-ikhlas, 1983), 51

sehari-hari tidak terjadi kesalahpahaman antar juru dakwah yang satu dengan yang lainnya”.¹³

Jadi tujuan dakwah yaitu kegiatan mengajak umat manusia baik yang belum atau sudah memeluk agama Islam untuk meningkatkan takwanya kepada Allah SWT. Serta dakwah bertujuan untuk meningkatkan beban manusia dengan jalan memberikan perencanaan atau solusi kongkrit terhadap problematika hidup atau setidaknya memberikan jawaban atas berbagai persoalan yang dihadapinya.¹⁴

d. Komponen-Komponen Pengajian

1. Subjek Pengajian (da'i)

Subjek pengajian (dakwah) bisa seorang da'i atau sekelompok orang yang berorganisasi (lembaga atau perserikatan). Jenis semacam profil da'i yang dikehendaki oleh dunia modern yang memahami kondisi dan situasi masyarakat yang menjadi sasarannya melalui pendekatan-pendekatan psikologis, sosiologis, politis, ekonomi, kultural dan sebagainya.

Untuk itu seorang da'i harus memiliki kecakapan dan pengetahuan yang cukup luas karena tugasnya sangat berat, sebab yang dihadapi manusia yang berada dalam situasi dan kondisi lingkungan yang berbeda-beda maka da'i harus mampu

¹³A.Rosyad Shaleh, *Management Da'wah Islam*, 36

¹⁴Alwisral Imam zaidanal, *Strategi Dakwah Dalam Membentuk Da'I Dan Khatib Profesional* (Jakarta: Kalam Mulia, 2002), 44

berinteraksi dengan alam lingkungan itu. Dalam hal ini diperlukan ketegasan dalam sikap dan wataknya.

Disamping itu, da'i juga memiliki kepribadian yang baik sebagai seorang penyampai materi dakwah, karena selain sebagai juru pengajian, seorang da'i juga berperan sebagai figur sehingga syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang da'i yang baik adalah :

- a. Menguasai tentang isi Alquran dan sunnah Rasul-Nya, serta hal-hal yang berhubungan dengan dinul Islam.
 - b. Mengetahui dan menguasai ilmu-ilmu pengetahuan yang ada hubungannya dengan tugas pengajian seperti ilmu sejarah, ilmu jiwa, ilmu perbandingan agama, ilmu sosial ilmu bahasa dan lain sebagainya.
 - c. Pribadinya bertaqwa kepada Allah SWT dan menjalankan segala kewajiban seorang muslim.
 - d. Bertaqwa yang sesuai dengan garis-garis dinul Islam.¹⁵
2. Objek Pengajian (*Mad'u*)

Mad'u atau penerima dakwah adalah seruruh umat manusia, baik laki-laki ataupun perempuan, tua maupun muda, miskin atau kaya, muslim atau non muslim, kesemuanya menjadi objek dakwah Islam ini, semua berhak menerima ajakan dan seruan ke jalan Allah.

¹⁵Masdar Hilmy, *Dakwah Islam dalam pembangunan* (Semarang: Toha Putra, 1973), 9

Apabila ditinjau dari aspek kehidupan psikologi, maka dalam pelaksanaan program dakwah dan penerangan agama berbagai permasalahan yang menyangkut sasaran bimbingan atau dakwah yakni sebagai berikut :

- a. Sasaran yang menyangkut kelompok masyarakat dilihat dari segi sosiologis, berupa masyarakat terasing, pedesaan, kota besar dan kecil, serta masyarakat di daerah marginal dari kota besar.
- b. Sasaran yang menyangkut golongan masyarakat dilihat dari struktur kelembagaan, berupa masyarakat desa, pemerintah, dan keluarga.
- c. Sasaran yang berupa kelompok-kelompok masyarakat dilihat dari segi sosial kultural, berupa golongan priyayi, abangan, dan santri.
- d. Sasaran yang berupa dengan golongan masyarakat dilihat dari segi tingkat usia, berupa golongan anak-anak, remaja dan, orang tua.
- e. Sasaran yang berhubungan dengan golongan masyarakat dilihat dari segi profesi, berupa golongan petani, pedagang, seniman, buruh, pegawai, dan lainnya.
- f. Sasaran yang menyangkut masyarakat golongan dilihat dari segi tingkat kehidupan sosial dan ekonomi berupa golongan orang kaya, menengah dan lainnya.

- g. Sasaran yang menyangkut golongan masyarakat dilihat dari jenis kelamin, berupa laki-laki dan perempuan
- h. Sasaran yang berhubungan dengan golongan masyarakat dari segi khusus, berupa golongan tuna susila, tuna wisma, tuna karya, narapidata dan lainnya.¹⁶

3. Materi Pengajian

Materi pengajian (dakwah) adalah seluruh ajaran Islam secara Kaffah, tidak sepotong potong sehingga materi pengajian tidak lain adalah al-Islam yang bersumber dari Alquran dan Hadits sebagai sumber utama yang meliputi aqidah, syari'ah dan akhlak dengan berbagai macam cabang ilmu yang diperoleh darinya.¹⁷ Adapun yang dimaksud dengan ketiga sumber utama tersebut adalah :

a. Aqidah atau keyakinan

Aqidah dalam islam adalah bersifat I'tiqad batiniyah yang mencangkup masalah-masalah yang erta hubungannya dengan rukun iman.

b. Syari'at atau hukum

Syariat dalam Islam adalah peraturan yang ditetapkan oleh Allah SWT untuk ditaati oleh manusia yang berhubungan dengan amal lahiriah baik dalam hubungannya

¹⁶Fathul Bahri An-Nabiry, *Meniti Jalan Dakwah Bekal Perjuangan Para Dak'i* (Jakarta: Amzah, 2008), 234

¹⁷Bachtiar, *Metodologi Penelitian Ilmu Dakwah*, 33

dengan manusia, dengan Tuhannya, dan mengatur perjalanan hidup antara sesama manusia.

c. Akhlak atau moral

Dalam kehidupan manusia di dunia ini akhlak sangat penting dan pengaruhnya sangat besar dalam membentuk kepribadian manusia, karena manusia tanpa akhlak akan kehilangan derajat kemanusiaanya sebagai makhluk Tuhan yang paling mulia dan meluncur ke derajat binatang, sehingga apabila akhlak itu lenyap dari masing-masing manusia, maka kehidupan ini akan kacau balau dan masyarakat menjadi berantakan.¹⁸

Dari penjelasan di atas tampak jelas tentang kepentingan akhlak. Akhlak memang sangat penting dan perlu bagi tiap-tiap orang, tiap-tiap golongan manusia bahkan penting bagi bangsa seluruh dunia. Oleh karena itu, Islam mengajarkan ajaran yang benar dan untuk memperbaiki serta membentuk akhlak manusia untuk mencapai hidup dan kehidupan yang baik yang sesuai dengan tujuan misi Islam itu sendiri untuk menyempurnakan akhlak yang mulia.

¹⁸ Asmuni Syukir, *Dasar-dasar Strategi Dakwah Islam.*, 62

Sehingga dari ketiga macam ajaran itu tidaklah dapat dipisahkan, sebab materi yang satu dengan yang lainnya itu saling berkaitan.¹⁹

4. Metode Pengajian (dakwah)

Metode pengajian (dakwah) artinya cara-cara yang dipergunakan oleh seorang da'i untuk menyampaikan materi pengajian (dakwah), yaitu al-Islam atau serentetan kegiatan untuk mencapai tujuan tertentu. Sumber dari pengajian yang terdapat di dalam Alquran menunjukkan ragam yang banyak, seperti hikmah, nasihat yang benar dan mujahadah atau diskusi atau berbantah dengan cara yang paling baik. Dalam Alquran Surat An Nahl 125 disebutkan bahwa dakwah adalah mengajak umat ke dalam kebaikan.

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَدِّدْ لَهُمْ

بِآيَاتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ

أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ ﴿١٢٥﴾

Artinya : "Serulah (manusia) kepada jalan Tuhan-mu dengan hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih

¹⁹ Bachtiar, *Metodologi Penelitian Ilmu Dakwah*, 35

mengetahui tentang siapa yang tersesat yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk".²⁰

Sedangkan strategi yang bisa dipetik dan dipelajari dari ayat di atas adalah sebagai berikut :

- a. Dakwah Bilhikmah, dapat diartikan sebagai kemampuan seorang da'i dalam melaksanakan tugas dakwahnya, yang menyajikan dengan berbagai strategi dan pendekatan jitu, efektif dan efisien karena keluasan pengetahuan dan banyaknya pengalaman tentang lika-liku dakwah.
- b. Mau'idzah hasanah, yaitu ucapan yang diucapkan oleh seorang da'i disampaikan dengan cara yang baik, berisikan petunjuk-petunjuk kearah kebaikan, diterangkan dengan gaya bahasa sederhana, supaya yang disampaikan itu dapat ditangkap, dicerna, dihayati dan diamalkan.
- c. Mujadalah billati hia ahsan, yaitu berdekatan dengan cara yang baik dengan mendekati mereka untuk mengikuti aqidah yang benar dan meluruskan pemikiran dan keimanan objek pengajian, tetapi dengan satu catatan bahwa debat ini berarti untuk mencari kemenangan, akan tetapi dalam rangka untuk mencari kebenaran.²¹

²⁰ QS. An Nahl (16): 125.

²¹ Fathul Bahri An-Nabiry, *Meniti Jalan Dakwah Bekal Perjuangan Para Dak'i.*, 243

5. Media Pengajian

Media pengajian adalah peralatan yang dipergunakan untuk menyampaikan materi dakwah.²² Adapun bentuk-bentuk dari media dakwah antara lain :

a. Lisan

Da'wah bil lisan adalah Penyampaian informasi atas pesan dakwah melalui lisan. Termasuk dalam bentuk ini adalah ceramah, khutbah, tausyiah, pengajian, pendidikan agama dan lainnya.

b. Tulisan

Da'wah bil qalam adalah Penyampaian materi dakwah dengan menggunakan media tulisan, seperti buku-buku, majalah, surat kabar, risalah dan lainnya.

c. Audio Visual

Audio visual merupakan suatu cara penyampaian yang merangsang penglihatan serta pendengaran audien, seperti televise, film, sinetron, drama dan lainnya.

d. Lingkungan Keluarga

Suasan keluarga mempunyai kontribusi yang cukup kuat dalam melancarkan dakwah. Apabila ikatan keluarga itu senantiasa bernafas Islami, maka akidah dan amaliahnyapun akan semakin kuat.

²² Wardi Bachtiar, *Metodologi Penelitian Ilmu Dakwah* (Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 1997), 35

e. Uswah dan Qudwah Hasan

Suatu cara penyampaian dakwah yang dilakukan dalam bentuk perbuatan nyata. Ia tidak hanya berbicara namun langsung mempraktikkan, yakni seseorang yang membesuk saudara, bergaul sesama masyarakat dengan menunjukkan keluhuran budi pekerti, menjaga tali silaturrohim dan lainnya.²³

B. Sikap

1. Pengertian Sikap

Sikap adalah konstelasi komponen-komponen kognitif, afektif, dan konatif yang saling berinteraksi dalam memahami, merasakan, dan berperilaku terhadap suatu objek. Komponen kognitif adalah apa yang dipercayai oleh individu pemilik sikap, komponen afektif merupakan perasaan yang menyangkut aspek emosional, dan komponen konatif merupakan aspek dari kecenderungan berperilaku tertentu sesuai dengan sikap yang dimiliki oleh seseorang.²⁴

Hal senada juga di ungkapkan oleh Atkinson bahwa para pakar psikologi sosial khususnya selalu mengkaji sikap sebagai komponen dari sistem yang terdiri atas tiga bagian. Keyakinan yang mencerminkan komponen kognitif, sikap merupakan komponen afektif, dan tindakan mencerminkan perilaku.

²³Fathul Bahri An-Nabiry, *Meniti Jalan Dakwah Bekal Perjuangan Para Dak'i.*, 237

²⁴Saifuddin Azwar, *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), 5

Sikap sebagai kesiapan seseorang untuk bertindak tertentu pada situasi tertentu. Dalam sikap positif, kecenderungan tindakan adalah mendekati, menyenangkan, mengharapkan obyek tertentu, sedangkan dalam sikap negatif terdapat kecenderungan untuk menjahui, menghindari, membenci, tidak menyukai obyek tertentu. Lebih lanjut dijelaskan bahwa sikap tidak dibawa sejak lahir, melainkan dipelajari dan dibentuk melalui pengalaman-pengalaman, sehingga sehingga dapat berubah-ubah sesuai dengan keadaan lingkungan di sekitar individu yang bersangkutan pada saat-saat berbeda. Dalam sikap tersangkut motivasi dan perasaan. Pembentukan sikap dipengaruhi oleh faktor dari dalam maupun dari luar yang bersangkutan.²⁵

Sikap individu terhadap suatu obyek akan menentukan perilaku individu tersebut terhadap obyek itu. Penelitian Wicker menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara sikap dan perilaku. Dengan demikian sikap seseorang akan menentukan bentuk perilakunya terhadap obyek tertentu. Beberapa pendapat mengenai sikap, diantaranya:

- a. Menurut Warren dan juga Cantril merumuskan sikap di definisikan sebagai disposisi atau predisposisi untuk bereaksi.
- b. Menurut Schiffman dan Kanuk mengatakan bahwa sikap adalah predisposisi yang dipelajari dalam merespons secara konsisten sesuatu obyek, dalam bentuk suka atau tidak suka.

²⁵ Sarlito Wirawan, *Psikologi Sosial* (Jakarta: Balai Pustaka, 1999), 233

- c. Menurut LaPierre mendefinisikan sikap adalah suatu pola perilaku, tendensi atau kesiapan antisipatif, predisposisi untuk menyesuaikan diri dalam sosial, atau secara sederhana.²⁶

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa sikap terdiri dari tiga komponen yang mencerminkan keyakinan, sikap dan tindakan. Ketiga hal tersebut akan ditampakkan pada suatu sikap positif atau negatif terdapat situasi tertentu yang dihadapi oleh subyek.

2. Aspek-Aspek Sikap

Menurut Secord dan Backman sikap merupakan kontelasi komponen-komponen kognitif, afektif dan konatif yang saling berinteraksi dalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap suatu obyek.²⁷

Menurut Azwar menjelaskan aspek-aspek sikap antara lain:

- a. Komponen kognitif ini dapat disamakan dengan pandangan menyangkut apa yang berlaku atau apa yang benar bagi obyek sikap, termasuk masalah isu-isu yang kontroversial, kepercayaan ini dari apa yang telah kita lihat atau kita ketahui, sehingga terbentuk suatu ide atau gagasan mengenai sifat atau karakteristik umum suatu obyek.²⁸
- b. Komponen afektif meliputi perasaan seseorang dan menyangkut emosi yang didomisi oleh penilaian positif atau negatif yang berkaitan dengan masalah emosional dalam diri individu ditentukan oleh kepercayaan terhadap kebenaran obyek tertentu.²⁹

²⁶ Alex Sobur, *Psikologi Umum dalam lintasan sejarah*, (Pustaka Setia: Bandung, 2013), 357

²⁷ Saifuddin Azwar, *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*, 5

²⁸ *Ibid.*, 12

²⁹ *Ibid.*, 26

- c. Komponen konatif merupakan kecenderungan seorang untuk berperilaku tertentu berkaitan dengan obyek sikap yang dihadapi, bagaimana orang berperilaku dalam situasi tertentu akan banyak ditentukan oleh bagaimana kepercayaan dan perasaannya terhadap stimulus tersebut.³⁰

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa sikap sangat ditentukan oleh kognitif yang merupakan pandangan, afektif yang berisi seluruh perasaan atau emosi terhadap suatu obyek, dan konatif yang berarti kecenderungan seseorang untuk bertindak. Ketiga komponen tersebut tidak dapat dipisahkan, saling mempengaruhi dan memiliki hubungan yang erat.

3. Ciri-Ciri Sikap

Seperti yang dijelaskan di atas bahwa sikap merupakan faktor-faktor yang ada dalam diri manusia yang dapat mendorong atau menimbulkan perilaku tertentu. Adapun ciri-ciri sikap itu adalah:

- a. Sikap itu tidak dibawa sejak lahir
- b. Sikap itu selalu berhubungan dengan obyek
- c. Sikap dapat tertuju pada satu objek saja, tetapi juga dapat tertuju pada sekumpulan objek-objek
- d. Sikap itu dapat berlangsung lama atau sebentar
- e. Sikap itu mengandung faktor perasaan dan emosi

³⁰ Ibid., 27

Adapun ciri-ciri tersebut merupakan ciri-ciri sikap yang dapat digunakan untuk membedakan sikap dengan pendorong-pendorong lain yang ada dalam diri manusia.³¹

4. Faktor Pembentukan Sikap

Menurut Azwar faktot-faktor yang mempengaruhi pembentukan sikap antara lain³² :

a. Pengalaman pribadi

Apa yang dan sedang kita alami akan ikut membentuk dan mempengaruhi penghayatan kita terhadap stimulus sosial. Middlebook mengatakan tidak adanya pengalaman sama sekali dengan suatu objek psikologis cenderung akan membentuk sikap negatif terhadap objek tersebut.³³

b. Pengaruh orang lain yang di anggap penting

Pada umumnya, individu cenderung untuk memiliki sifat yang konmorfis atau searah dengan sikap orang yang dianggapnya penting. Keinginan ini antara lain dimotifikasi oleh keinginan untuk berafiliasi dan keinginan untuk menghindari konflik dengan orang yang dianggap penting tersebut. Orang-orang yang biasanya dianggap penting tersebut adalah orang tua, orang yang status sosialnya lebih tinggi, teman sebaya, teman dekat, guru, teman kerja, istri atau suami, dan lain-lain.³⁴

³¹Bimo walgito, *Psikologi Sosial* (Yogyakarta: Andi, 2003), 133

³²Saifuddin Azwar, *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*, 15

³³Ibid., 32

³⁴Ibid., 33

c. Pengaruh kebudayaan

Kebudayaan telah menanamkan garis pengarah sikap kita terhadap berbagai masalah. Kebudayaan telah mewarnai sikap anggota masyarakatnya, karena kebudayaan pula-lah yang memberi corak pengalaman-pengalaman individu-individu yang menjadi anggota kelompok masyarakatnya. Hanya kepribadian individu yang telah mapan dan kuatlah yang dapat memudarkan dominansi kebudayaan dalam pembentukan sikap individual.³⁵

d. Media masa

Dalam penyampaian informasi sebagai tugas pokoknya, media masa membawa pesan-pesan yang berisi sugesti yang dapat mengarahkan opini seseorang. Pesan-pesan sugesti yang dibawa informasi tersebut, apabila cukup kuat akan memberikan dasar afektif dalam menilai sesuatu.³⁶

e. Lembaga pendidikan dan lembaga agama

Keduanya merupakan konsep dalam pembentukan sikap karena meletakkan dasar pengertian dan konsep moral dalam diri individu. Pemahaman akan baik dan buruk, garis pemisah antara sesuatu yang boleh dan tidak boleh dilakukan, diperoleh dari pendidikan dan pusat keagamaan serta ajarannya. Karena konsep moral dan ajaran agama sangat membentuk sistem kepercayaan maka tidak mengherankan kalau

³⁵ *Ibid.*, 34

³⁶ *Ibid.*, 35

konsep tersebut ikut berperan dalam menentukan sikap individu terhadap sesuatu hal.³⁷

f. Pengaruh faktor emosional

Suatu bentuk sikap merupakan pernyataan yang didasari oleh emosi yang berfungsi sebagai penyaluran frustrasi atau pengalihan bentuk mekanisme pertahanan ego. Sikap ini dapat merupakan sikap yang sementara dan segera berlalu begitu frustrasi telah hilang. Akan tetapi dapat pula merupakan sikap yang dapat bertahan lama.³⁸

C. Pelayanan Islami

1. Pengertian Pelayanan Islami

Moenir mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.” Jadi dapat di nyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.³⁹

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan

³⁷ Ibid., 36

³⁸ Ibid., 38

³⁹ As. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 17

menyembuhkan penyakit, serta memulihkan perseorangan (pasien), keluarga, kelompok dan masyarakat.⁴⁰

Pada industri jasa, pelayanan merupakan kunci sukses dalam keberhasilan suatu organisasi bisnis atau perusahaan jasa. Seperti halnya yang terjadi pada industri atau organisasi jasa disektor kesehatan yakni rumah sakit. Pelayanan yang ada di rumah sakit merupakan produk jasa mereka. Adapun jenis pelayanan tersebut meliputi: pelayanan administrasi, pelayanan medis, pelayanan penunjang medis (lab, klinik, radiologi, farmasi, gizi, dan seterusnya) dan pelayanan keperawatan. Dan semua jenis pelayanan tersebut yang termasuk dalam pelayanan kesehatan.⁴¹

Dari kesimpulan di atas peneliti dapat menyimpulkan sikap pelayanan Islami adalah kecenderungan organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen (pasien) sesuai dengan ketentuan ajaran syariat Islam.

5. Dimensi Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui kualitas pelayanan Rumah Sakit alangkah baiknya jika diketahui terlebih dahulu mengenai kewajiban Pemberi Pelayanan Kesehatan (*Provider*), kewajiban adalah sesuatu yang harus dilakukan. Jadi yang harus dilakukan oleh pelayan kesehatan di antaranya yaitu:

- a. Wajib mematuhi perundangan dan aturan-aturan yang dikeluarkan pihak pemerintah.

⁴⁰ Azrul Azwar, *Menuju Pelayanan Kesehatan Yang Lebih Bermutu*, (Jakarta: IDI, 1996), 63

⁴¹ As. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, 20

- b. Wajib memberikan pelayanan kepada pasien tanpa membedakan suku, ras, agama, sex dan status sosial pasien.
- c. Wajib merawat pasien sebaik-baiknya dengan tidak membedakan kelas perawatan (*duty of care*).
- d. Wajib menjaga mutu keperawatan dengan tidak membedakan kelas perawatan (*quality of care*).
- e. Wajib memberikan pertolongan pengobatan di UGD tanpa meminta jaminan materi terlebih dahulu.
- f. Wajib menyediakan sarana dan prasarana umum yang dibutuhkan.
- g. Wajib menyediakan sarana peralatan medik sesuai dengan standar.
- h. Menjaga agar semua sarana dan peralatan senantiasa dalam keadaan siap pakai (*ready for use*).
- i. Wajib merujuk kepada rumah sakit yang lain jika rumah sakit tersebut tidak memiliki sarana dan prasarana yang lengkap.
- j. Mengusahakan adanya sistem sarana dan prasarana pencegahan kecelakaan dan penanggulangan bencana.
- k. Wajib melindungi dokter dan memberikan bantuan administrasi dan hukum jika dokter tersebut mendapatkan tuntutan hukum dari pasien atau keluarga.
- l. Mengadakan perjanjian tertulis dengan para dokter.
- m. Membuat standar dan prosedur tetap baik untuk pelayanan medik, penunjang medik dan non medik.

Konsumen pelayanan kesehatan tidak dapat dinilai secara teknis medis, oleh karena itu dapat di nilai dari sisi non teknis. Ada dua penilaian tentang pelayanan kesehatan yaitu kenyamanan dan nilai pelayanan yang diterima.⁴²

Menurut Robert bahwa penilaian dimensi mutu pelayanan kesehatan dapat ditinjau dari penyelenggara pelayanan, penyandang dana dan pemakai jasa pelayanan kesehatan. Bagi penyelenggara pelayanan kesehatan penilaian mutu lebih terkait dengan dimensi kesesuaian mutu pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi mutakhir dan otonomi profesi dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien. Bagi penyandang dana penilaian mutu lebih terkait dengan dimensi efisiensi pemakaian sumber dana, kewajiban pembiayaan kesehatan dan kemampuan pelayanan kesehatan, mengurangi kerugian penyandang dana pelayanan.

Adapun mutu pelayanan bagi pasien, penilaian jasa pelayanan kesehatan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, empati dan keramahan petugas dalam melayani pasien dalam kesembuhan penyakit yang diderita oleh pasien. Untuk mengatasi perbedaan dimensi nilai mutu pelayanan kesehatan telah disepakati bahwa penilaian mutu pelayanan seyogyanya berpedoman pada hakekat dasar diselenggarakannya pelayanan kesehatan yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan.

⁴² Azrul Azwar, *Menuju Pelayanan Kesehatan Yang Lebih Bermutu.*, 72

Penentuan kualitas suatu jasa pelayanan sangatlah kompleks, Zeithaml mengemukakan lima dimensi dalam menentukan kualitas jasa, yaitu:

- a. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta fasilitas penunjang.
- b. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurat yang tinggi.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan keterampilan para pegawai dalam melayani pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain: komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. Empati, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya

memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman.⁴³

6. Etika Pelayanan Islami

Abdalla Hanafy dan Hamid Salam, merumuskan etika pelayanan Islami sebagai berikut :

- a. Etika untuk selalu menyampaikan yang benar.
- b. Etika untuk selalu dapat dipercaya.
- c. Etika untuk selalu mengerjakan sesuatu dengan ikhlas.
- d. Etika persaudaraan.
- e. Penguasaan ilmu pengetahuan dan
- f. Etika keadilan

Jadi siapa pun dia, bila melaksanakan etika pelayanan niscaya akan meraih sukses dalam pekerjaan. Sebaliknya, walaupun ia seorang muslim dan karyawan berlabel Islam, tapi meninggalkan etika pelayanan, niscaya ia sulit mengembangkan pekerjaannya.⁴⁴

D. Definisi Karyawan

Karyawan adalah orang penjual jasa (pikiran dan tenaga) dan mendapatkan kompensasi (upah) yang besarnya telah ditetapkan terlebih

⁴³ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 148-149

⁴⁴ Adiwarmarman Aswar Karim, *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), 166.

dahulu.⁴⁵ Mereka wajib dan terikat untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan dan berhak memperoleh kompensasi sesuai dengan perjanjian. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud karyawan adalah orang yang bekerja dalam suatu tempat yang mendapatkan gaji.

E. Hubungan antara intensitas mengikuti pengajian rutin Jumat dengan sikap pelayanan Islami karyawan

Pengajian merupakan salah satu kegiatan yang sering digeluti oleh para da'i ketika menyiarkan agama Islam. Dalam pengajian, Para dai haruslah kreatif agar karyawan lebih tertarik dan intens dalam mengikuti pengajian. Karena jika karyawan lebih intens dalam mengikuti pengajian, maka hasil yang dicapai pun akan maksimal. Intensitas itu sendiri merupakan sungguh-sungguh dan terus menerus untuk mengerjakan sesuatu sehingga memperoleh hasil yang optimal atau tingkat keseringan sikap, perilaku seseorang. Dalam penelitian ini, intensitas yang akan diteliti adalah tingkat kesungguhan karyawan dalam mengikuti pengajian yang meliputi frekuensi mengikuti pengajian, kesungguhan mengikuti pengajian dan semangat mengikuti pengajian.

Banyak cara yang dapat digunakan untuk meningkatkan sikap pelayanan Islami yang baik, salah satu langkah itu adalah mengikuti pengajian. Seseorang dikatakan telah mengalami proses belajar apabila dalam dirinya telah terjadi perubahan, dari tidak tahu menjadi tahu, dari tidak mengerti menjadi mengerti. Sikap pelayanan Islami adalah kecenderungan organisasi

⁴⁵ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* ., 563

untuk memberikan kepuasan kepada konsumen (pasien) sesuai dengan ketentuan ajaran syariat Islam.

Perubahan sikap pelayanan Islami seseorang dapat dilihat dari intensitas seseorang dalam melakukan interaksi sosial dengan lingkungannya, baik di luar maupun di dalam kelompoknya. Karena kegiatan komunikasi ini akan menambah pengalaman-pengalaman yang kemudian akan membentuk sikap seseorang.⁴⁶

Begitu halnya dengan pengajian, karena pengajian adalah bentuk komunikasi yang menyampaikan pesan ajaran Islam, maka pengaruhnya terhadap sikap pelayanan Islami juga harus membentuk sikap obyek dakwah yang Islami pula. Dalam sikap pelayanan Islami terdapat beberapa aspek yang harus dicapai oleh karyawan. Adapun aspek-aspek yang harus dicapai ialah kognitif, afektif dan konatif.⁴⁷ Jika intensitas mengikuti pengajian rutin Jumat tinggi maka sikap pelayanan islami akan baik. Sehingga aspek-aspek dalam sikap pelayanan Islami dapat tercapai jika intensitas mengikuti pengajian rutin Jumat dilakukan dengan baik.

Ketika karyawan sering mengikuti pengajian itu secara intens, maka sikap pelayanan Islami yang didapatkan akan bertambah baik. Karena dalam pengajian tersebut diberikan siraman rohani (ceramah) dengan tema keagamaan. Berbeda hasilnya jika dari awal seorang karyawan jarang mengikuti pengajian, apa lagi tidak bersungguh-sungguh mengikuti pengajian, maka hasil kemampuannya pun dapat dipastikan akan sangat jauh dari yang

⁴⁶ Toto Tasmara, *Komunikasi Dakwah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 1997), 22

⁴⁷ Saifuddin Azwar, *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*, 15

diharapkan. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara intensitas mengikuti pengajian rutin Jumat dengan sikap pelayanan Islami karyawan.