

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berkembangnya teknologi dan informasi menyebabkan pengetahuan masyarakat meningkat baik ditingkat lokal maupun global, sehingga masyarakat lebih selektif dalam memilih fasilitas layanan yang akan digunakan. Salah satu yang penting dalam mengukur kesejahteraan adalah kesehatan, Sebab pada dasarnya setiap orang membutuhkan sektor ini agar dapat menjalankan aktivitas dengan baik untuk mewujudkan kehidupan yang berkinerja. Oleh karena itu diperlukan jasa layanan kesehatan yang maksimal.

Konsumen dalam menentukan layanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai macam contohnya adalah : fasilitas rumah sakit yang canggih dan modern, dokter yang ahli dalam bidangnya, kebersihan rumah sakit, dan pelayanan SDM baik. SDM perlu dikembangkan oleh rumah sakit apabila rumah sakit tersebut ingin diminati oleh konsumen, karena konsumen akan merasa nyaman jika dilayani oleh SDM yang mempunyai etos kerja yang baik.

Etos kerja merupakan unsur keseluruhan yang terdiri dari: kepribadian, keyakinan, untuk mewujudkan pencapaian hasil yang optimal (Tasmara, 2002). Sedangkan kinerja karyawan merupakan suatu hal yang urgen, karena kemajuan perusahaan dapat dikatakan baik tergantung kinerja karyawan karena suatu perusahaan tidak bisa lepas dari kinerja karyawan. Hasibuan (2009), menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam

melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Target kerja haruslah mampu dicapai SDM untuk mencapai tujuan perusahaan yang sudah direncanakan sejak awal, menurut (Nawawi, 2006). Kinerja dikatakan tinggi apabila suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan.

Jadi kinerja karyawan bisa dikatakan adalah suatu hasil yang diciptakan dari kerja yang dilakukan oleh SDM dengan tujuan untuk mencapai target yang diinginkan. Kinerja SDM pastilah berpengaruh terhadap kelancaran perusahaan karena jika kinerja SDM menurun akan berakibat pada hasil atau target yang diperoleh oleh perusahaan yang akan menurun pula. Kinerja Karyawan yang baik ini bisa diciptakan melalui etos kerja yang baik, pernyataan ini pernah diungkapkan oleh (Timbuleng, 2015) di mana dalam penelitiannya mendapatkan hasil bahwa etos kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, yang artinya adalah jika semakin meningkat etos kerja maka hal ini akan mengakibatkan meningkat pula kinerja karyawan.

Tujuan perusahaan bisa tercapai jika diperoleh unsur yang ada dalam organisasi. Tidak hanya dukungan unsur finansial, tetapi juga unsur sumber daya manusianya, yaitu sumber daya manusia mempunyai kinerja dan senantiasa meningkatkan kinerjanya. Untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan, maka diperlukan etos kerja yang tinggi. Dengan adanya etos kerja akan membuat kinerja SDM semakin baik karena etos kerja merupakan sebuah perilaku positif

yang berakar pada keyakinan fundamental yang disertai komitmen total pada paradigma kerja yang integral (Sinamo, 2005).

Sedangkan Etos kerja itu sendiri bisa dibentuk dengan berbagai macam strategi contohnya adalah dengan gaya spiritual leadership, Adapun kepemimpinan spiritual menurut (Tobroni, 2005) adalah kepemimpinan yang membawa dimensi keduniawian kepada dimensi keilahian, Tuhan ialah pemimpin sejati yang mengilhami, mempengaruhi, melayani dan menggerakkan hati nurani hamba-Nya dengan sangat bijaksana melalui pendekatan etis dan keteladanan. Oleh karena itu kepemimpinan spiritual disebut juga sebagai kepemimpinan yang berdasarkan etika religious dan kecerdasan spiritual mendasarkan kepada iman dan hati nurani manusia.

Dengan adanya kepemimpinan spiritual ini akan menciptakan etos kerja yang baik karena SDM merasa yakin bahwa pemimpin yang dianutnya dalam bekerja adalah pemimpin yang baik. *Human relation* juga merupakan cara untuk menciptakan etos kerja yang baik karena *human relation* adalah hubungan yang terjalin sangat baik antar karyawan, situasi dan kondisi fisik dari lingkungan kerja itu sendiri, keamanan dan keselamatan kerja yang baik bagi karyawan, keadaan sosial lingkungan kerja, perhatian pada kebutuhan rohani, jasmani maupun harga diri di lingkungan kerja, faktor kepemimpinan, pemberian insentif yang menyenangkan bagi karyawan (Sinamo, 2005) .

Hubungan karyawan dan pimpinan dalam lingkungan perusahaan merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan, karena akan menimbulkan perasaan senang dan semangat kerja, keadaan lingkungan perusahaan dalam menjalankan

tugas dan fungsinya antara karyawan yang satu dengan yang lainnya tidak bisa terlepas dari interaksi satu dengan lainnya, demi kelancaran dan keharmonisan kerja. Sarana hubungan yang nyaman dengan berkomunikasi yang baik akan lebih menyenangkan dalam menyelesaikan tugas. Oleh karena itu yang amat sangat penting dalam menciptakan *human relation* adalah bagaimana kita memahami hakekat manusia serta bagaimana kita mampu menerima orang lain di luar diri kita dengan apa adanya serta mampu bersikap yang bijaksana dalam bekerja agar tercipta suasana kerja yang menyenangkan dan baik.

Menurut (Yoon dan Lim, 1999) dukungan organisasional merupakan dukungan yang diberikan perusahaan untuk para karyawan sehingga dapat tercipta suatu motivasi untuk saling membantu dalam setiap aktivitas kerjanya di dalam perusahaan. Dukungan yang baik dari perusahaan ini akan mampu menciptakan etos kerja yang baik, dengan adanya etos kerja yang tinggi dari karyawan dalam suatu organisasi dapat dipengaruhi oleh dukungan yang baik dalam skala sosial maupun dalam organisasi itu sendiri baik dari atasan maupun rekan sekerja.

Strategi selanjutnya yang dapat menciptakan etos kerja yang baik adalah *Workplace Spirituality* menurut (Milliman, dkk (2003) mengemukakan bahwa *workplace spirituality* adalah tentang mengekspresikan keinginan diri untuk mencari makna dan tujuan dalam hidup dan merupakan sebuah proses menghidupkan satuan set nilai-nilai pribadi yang sangat dipegang oleh seseorang. Mengintegrasikan spiritualitas di tempat kerja akan membuat karyawan merasakan makna dan perasaan bertujuan dalam kehidupannya.

Tidak hanya membuat karyawan merasa utuh sebagai pribadi tapi juga memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam hal laba, moral yang tinggi serta penurunan tingkat absensi karyawan dan membuat karyawan lebih efektif dalam bekerja. Tempat kerja yang spiritual akan menciptakan suasana yang harmonis dalam bekerja, jika tempat kerja menunjukkan kespiritualannya akan membuat SDM merasa harus kerja sungguh-sungguh karena SDM akan bekerja untuk mencari ridho tuhaninya dimana jika SDM bekerja untuk mencari ridho Tuhannya pastilah SDM akan bekerja dengan giat, semangat, dan sungguh-sungguh.

Komitmen organisasi adalah komitmen yang dimiliki oleh SDM pada perusahaan, Anggota organisasi yang berkomitmenterhadap organisasinya mungkin sajamenembangkan pola pandang yang lebih positifterhadap organisasi dan dengan senang hati tanpapaksaan mengeluarkan energi ekstra demikepentingan organisasi (Anik dan Arifuddin, 2003). Hal tersebut menunjukkan bahwa komitmen organisasional memiliki arti yang lebih dari sekedar loyalitas yang pasif, tetapi melibatkan hubungan aktif dan keinginan karyawan untuk memberikan kontribusi yang berarti pada organisasinya.

SDM yang mempunyai komitmen tinggi pada perusahaan akan bekerja secara serius dan memprioritaskan keberhasilan perusahaan mencapai targetnya karena SDM sudah merasa bahwa perusahaan adalah bagian dari dirinya jadi SDM akan merasa senang jika perusahaan mampu mencapai tujuan dan SDM akan merasa sedih apabila perusahaan tidak mampu mencapai tujuannya. Jika SDM sudah berkomitmen pada perusahaan ini akan menguntungkan perusahaan

karena SDM akan mempunyai etos kerja yang baik sehingga akan menambah laba perusahaan karena kinerja yang diberikan oleh SDM itu maksimal.

Perusahaan perlu mempunyai SDM yang kinerjanya berkualitas, menciptakan Kinerja karyawan yang berkualitas akan menguntungkan perusahaan karena akan memudahkan perusahaan untuk mencapai tujuannya, kinerja karyawan yang baik ini juga perlu dimiliki oleh Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak, dimana Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak ini adalah rumah sakit yang berada di kota Demak yang merupakan sebuah lembaga bisnis yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan. Fasilitas pelayanan yang disediakan meliputi unit gawat darurat (UGD) 24 jam, rawat inap, rawat jalan, persalinan 24 jam, praktik dokter spesialis, laboratorium klinik, rontgen, dan ambulans.

Dari uraian diatas menunjukkan bahwa perlunya pengembangan etos kerja yang mempunyai banyak dimensi variabel yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi. Disamping itu, isu tentang peningkatan etos kerja dan kinerja dalam hubungannya dengan variabel gaya kepemimpinan spiritual, *human relation*, dukungan organisasional, *workplace spirituality*, komitmen organisasional, telah banyak menarik perhatian para peneliti antara lain, penelitian pertama yang dilakukan oleh (Hapsari dkk, 2015), yang menghasilkan kesimpulan Etos kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dukungan organisasional, *human relation* dan *workplace spirituality* berpengaruh positif.

Penelitian kedua oleh (Tanuwijaya, 2015), yang menghasilkan kesimpulan gaya kepemimpinan spiritual dan kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif

terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang ketiga dilakukan oleh (Riane Johnly dkk, 2015), menghasilkan kesimpulan kepemimpinan spiritual, perilaku etis, kualitas kehidupan, kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi.

Penelitian keempat dilakukan oleh (Taurisa, 2012), menghasilkan kesimpulan budaya organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasional. Selanjutnya penelitian yang kelima oleh (Suprana dkk, 2012), menghasilkan kesimpulan Kepuasan Kompensasi dan Komitmen Organissional mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Penelitian keenam dilakukan oleh (Rokhman, 2010), menghasilkan kesimpulan Etos kerja islami mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan komitmen. Penelitian yang ketujuh diteliti oleh (Haerudin dkk, 2016), menghasilkan kesimpulan ada hubungan langsung antara etika kerja islami dan keterlibatan kerja, antara etika kerja islami, budaya organisasi, kepemimpinan spiritual dan komitmen organisasional, antara keterlibatan kerja dan sikap terhadap perubahan dimensi kognitif, afektif, dan perilaku, Dan antara komitmen dan sikap organisasional terhadap perubahan dimensi afektif.

Penelitian yang ke delapan dilakukan oleh (Pinangsih, 2016) menghasilkan kesimpulan Etos kerja islami mempunyai pengaruh terhadap hubungan antara kepemimpinan dan kinerja karyawan, interaksi antara kepemimpinan dan etos kerja islami tidak berpengaruh signifikan dan berarah positif terhadap kinerja karyawan, Motivasi kerja berpengaruh signifikan dan berarah positif terhadap

kinerja karyawan, Etos kerja islami mempunyai pengaruh terhadap hubungan antara motivasi kerja dan kinerja karyawan, interaksi antara etos kerja islami dan motivasi kerja berpengaruh signifikan dan berarah positif terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya penelitian yang kesembilan dilakukan oleh (Barker, 2014), menghasilkan kesimpulan komitmen afektif dan keterlibatan kerja akan meningkatkan kinerja organisasi melalui dampak positifnya terhadap nilai sumber daya berbasis pengetahuan.

Namun demikian, penelitian-penelitian terdahulu tidak menunjukkan tingkat hubungan, pengaruh dan signifikansinya secara konsisten. Sebagai contoh menurut penelitian (Pinangsih, 2016) yang meneliti hubungan antara variabel etos kerja dan kepemimpinan dengan hasil tidak berpengaruh secara signifikan, namun menurut penelitian (Haerudin dkk, 2016) menunjukkan hasil yang berbeda. Disamping itu penelitian terdahulu belum melibatkan variabel-variabel secara komperhensif atau secara menyeluruh. Maka perlu sebuah penelitian baru yang dapat menutup gap diatas.

Dari sudut pandang fenomena yakni di Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak (RSI NU) sebagai obyek penelitian menunjukkan fenomena yang menarik. Menurut pengamatan yang dilakukan oleh peneliti selama bulan Maret 2017 - Oktober 2017 menunjukkan bahwa adanya keluhan para pasien akan kinerja para pihak yang bekerja di rumah sakit, misalnya kecepatan pelayanan, kedatangan dokter dan fasilitas ruangan. Namun disisi lain terjadi peningkatan jumlah poliklinik yang ada antara lain poliklinik umum, poliklinik spesialis, poliklinik gigi, poliklinik avasin dan poliklinik ibu dan anak.

Dari segi jumlah pasien juga terjadi penurunan jumlah selama 3 tahun terakhir yang digambarkan sebagai berikut :

Tabel 1.1
Jumlah Pasien Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak
Tahun 2014-2016

Tahun	Jumlah Pasien	Prosentase
2014	11.172	-
2015	10.543	-6%
2016	10.104	-4%

Sumber : data rumah sakit 2014-2016

Dari tabel diatas terlihat bahwa pasien Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak mengalami penurunan jumlah pasien, jumlah pasien pada tahun 2014 berjumlah 11.172, tahun 2015 jumlah pasien sebanyak 10.543 mengalami penurunan sebesar -6% dan pada tahun 2016 pasien berjumlah 10.104 mengalami penurunan -4%. Penurunan jumlah pasien tersebut perlu dipertanyakan mengingat kompetisi antar rumah sakit sangat kuat. Dengan fakta diatas penelitian ini yang berjudul “Peningkatan Kinerja Karyawan melalui Etos Kerja Berbasis Kepemimpinan islam, *Human Relation*, Dukungan Organisasional, *Workplace Islamic Spirituality*, dan Komitmen Organisasional (Studi Kasus Pada Karyawan Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak)” diharapkan dapat menemukan solusi yang bermanfaat bagi pihak rumah sakit.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, dapat diketahui bahwa masalah yang terjadi adalah organisasi ingin meningkatkan Kinerja Karyawan dengan Kepemimpinan Spiritual Islam, *Human Relation*,

Dukungan Organisasional, *Workplace Spirituality*, Komitmen Organisasional melalui Etos Kerja.

Berdasarkan uraian latar belakang, maka pertanyaan penelitian adalah :

1. Bagaimana pengaruh kepemimpinan spiritual islam terhadap etos kerja di Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak.
2. Bagaimana pengaruh *human relation* terhadap etos kerja di Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak.
3. Bagaimana pengaruh dukungan organisasional terhadap etos kerja di Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak.
4. Bagaimana pengaruh *workplace spirituality* terhadap etos kerja di Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak.
5. Bagaimana pengaruh komitmen organisasional terhadap etos kerja di Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak.
6. Bagaimana pengaruh etos kerja terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak.
7. Bagaimana kepemimpinan islam terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak.
8. Bagaimana pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini adalah untuk memperoleh pengetahuan yang dapat memberikan jawaban atau memecahkan masalah atas rumusan penelitian di atas.

Penelitian ini mempunyai tujuan yakni :

1. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan spiritual islam terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak.
2. Untuk menganalisis pengaruh *human relation* terhadap etos kerja di Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak.
3. Untuk menganalisis pengaruh dukungan organisasional terhadap etos kerja di Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak.
4. Untuk menganalisis pengaruh *workplace spirituality* terhadap etos kerja di Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak.
5. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak.
6. Untuk menganalisis pengaruh etos kerja terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak.
7. Untuk menganalisis kepemimpinan islam terhadap etos kerja di Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak.
8. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap etos kerja di Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak.

1.4 Manfaat Penelitian

Pada hakekatnya suatu penelitian yang dilaksanakan diharapkan akan mendapatkan manfaat. Berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti, maka diharapkan memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diajukan sebagai sarana khususnya untuk mengembangkan pengetahuan dan teori yang diperoleh diperguruan

tinggi guna disajikan sebagai bahan studi ilmiah dalam rangka penelitian lebih lanjut terutama untuk meningkatkan kinerja SDM.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diajukan sebagai masukan pengembalian kebijakan di Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak, khususnya guna peningkatan kinerja karyawan.

3. Bagi Pihak Lain

Dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan pertimbangan apabila pihak lain mengadakan penelitian yang berhubungan dengan judul di atas dan informasi tambahan untuk penelitian di masa yang akan datang.