

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu organisasi atau perusahaan di samping faktor lain yaitu modal. Peran sumber daya manusia dalam suatu organisasi atau perusahaan adalah sebagai inisiator, pemberi tenaga, kreativitas dan pemberi usaha kepada organisasi untuk meningkatkan kinerja organisasi secara berkelanjutan. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi, mengingat sumber daya manusia sebagai salah satu faktor dalam mencapai keberhasilan organisasi.

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang bergerak di bidang kesehatan sebagai penyedia fasilitas layanan kesehatan masyarakat yang memiliki salah satu peran strategis yaitu dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas sebagai upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan secara menyeluruh dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat. Peran strategis tersebut semakin menonjol mengingat munculnya perubahan-perubahan epidemiologi penyakit, struktur demografis, perkembangan IPTEK, struktur sosio-ekonomi masyarakat yang menuntut pelayanan yang lebih bermutu, ramah dan sanggup memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan masyarakat (Haryono et al, 2009). Sebuah perusahaan dapat *survive* dan mencapai tujuan sepenuhnya karena kinerja yang dihasilkan oleh

setiap komponen berjalan dengan lancar dan saling mendukung (Putri & Utami, 2017). Oleh karena itu, setiap komponen dalam organisasi harus bekerja bersama menjalankan tugasnya untuk mencapai tujuan organisasi.

Rumah Sakit Islam Sultan Agung merupakan salah satu rumah sakit unggulan di Kota Semarang yang terletak di Jl. Raya Kaligawe KM 4 Semarang. Di bawah Yayasan Badan Wakaf Sultan Agung, Rumah Sakit Islam Agung memberikan pelayanan kesehatan masyarakat dengan menerapkan nilai IPKKI (Integritas, Profesional, Kasih Sayang, Kerja Sama, Inovatif) dan Motto “Mencintai Allah Menyayangi Sesama” kepada seluruh staf dan medis yang bekerja di Rumah Sakit Islam Sultan Agung. Dengan menanamkan nilai “IPKKI” RSI Sultan Agung secara langsung memberikan pemahaman agar segala tindakan yang dilakukan untuk memberikan pelayanan berdasarkan nilai tersebut.

Asuhan yang diberikan oleh perawat harus dapat mengatasi masalah-masalah pasien secara fisik, psikis, dan sosial-spiritual dengan berdasarkan pada asuhan keperawatan yaitu humanistik, holistik, dan care. Paradigma tersebut sejalan dengan nilai IPKKI (Integritas, profesional, Kasih Sayang, Kerja Sama, Inovatif) yang diterapkan oleh RSI Sultan Agung Semarang.

RSI Sultan Agung dalam melaksanakan perekrutan karyawan, orientasi, hingga menjadi karyawan tetap menerapkan sisi islam yang tinggi. Salah satu syarat untuk dapat lolos tahap perekrutan ialah calon karyawan harus dapat membaca Al-Qur'an dengan tartil. Proses penilaian kinerja karyawan juga menggunakan metode DP3 berbasis Key Performance Indicator (KPI), penilaian meliputi kinerja umum, kinerja islami, dan kinerja khusus. Penilaian kinerja umum diukur dari angka

kedisiplinan, capaian mutu utama dari mutu kerja, dan capaian mutu syariah unit kerja. Penilaian kinerja Islami diukur dari angka kehadiran doa pagi, angka kehadiran qiyamul lail, angka kehadiran tahsin, Al-Qur'an, dan angka partisipasi dalam kegiatan membaca Al-Qur'an sebelum bekerja di unit kerja. Penilaian kinerja khusus diukur dari aktivitas pegawai yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas berdasarkan uraian tugas pegawai yang bersangkutan (Buku Saku Karyawan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang).

Penilaian kinerja di RSI Sultan Agung tersebut sesuai dengan pernyataan Nursalam dalam bukunya bahwa perawat dapat mengidentifikasi adaptif atau ketidakefektifan respons sehat dan sakit pasien meliputi mode fisiologis, konsep diri, fungsi peran, dan interdependen. Dimana mode tersebut terkait dengan kecerdasan spiritual dan kecerdasan emosional dalam diri seseorang yang mempengaruhi kinerja perawat dalam memberikan pelayanan pasien karena perawat bukan hanya sebagai juru medis bagi pasien melainkan juga sebagai mediator untuk membantu kesembuhan pasien secara fisik dan mental.

Kinerja yang dicapai oleh RSI-SA selalu mencapai predikat sangat baik, catatan indikator mutu oleh bagian humas dan pemasaran terkait *handle complain* juga selalu mencapai predikat yang baik yaitu >90% setiap bulan dan tingkat *complain* pelanggan hanya <10% setiap bulan.

Permasalahan mengenai kinerja merupakan permasalahan yang akan selalu dihadapi oleh pihak manajemen baik di perusahaan maupun di organisasi, karena itu manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan. Menurut Habibah (dalam Fabiola, 2005) faktor-faktor yang dapat

mempengaruhi kinerja karyawan akan membuat manajemen dapat mengambil berbagai kebijakan yang diperlukan, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan agar sesuai dengan harapan perusahaan/organisasi.

Salah satu masalah yang menantang dalam sejarah psikologi dari masa lalu sampai sekarang adalah konsep kecerdasan (Moosapour et al, 2013). Dewasa ini, kecerdasan spiritual memainkan peran penting dalam organisasi. Kecerdasan spiritual membantu orang menilai pekerjaan karyawan. Kebahagiaan dan moralitas positif memiliki efek yang baik bagi individu, seperti meningkatkan kesabaran seseorang, meningkatkan kualitas komunikasi, seseorang mudah untuk membantu orang lain, memiliki kinerja yang lebih baik, bekerja lebih baik dan dapat memecahkan masalah dengan lebih baik (Tehubijuluw, 2014).

Kecerdasan spiritual merupakan seperangkat keterampilan yang berbeda dan kemampuan yang muncul dalam bentuk yang berbeda. Pelaksanaan kecerdasan spiritual dan spiritualitas dalam organisasi kerja dan sosial akan meningkatkan efisiensi dan produktivitas di dalamnya namun hal ini sering diabaikan dalam masyarakat saat ini. Kecerdasan spiritual adalah termasuk didalamnya yaitu pemikiran seseorang yang memiliki misi dalam hidup, rasa kesucian dalam kehidupan, pemahaman yang seimbang terhadap nilai materi dan dunia semakin baik.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Hidayati dan Solimun (2013) bahwa kecerdasan spiritual berperan terhadap peningkatan kinerja karyawan, kecerdasan spiritual yang baik dapat meningkatkan kreativitas dan mendorong peningkatan kinerja karyawan. Penelitian Tehubijuluw (2014) juga menyatakan bahwa dimensi-

dimensi kecerdasan spiritual memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan dan organisasi.

Dengan tingkat spiritualitas yang lebih tinggi, individu dapat memiliki motivasi internal yang lebih baik dalam pekerjaan. Dalam proses ini, hasil yang lebih baik menghasilkan dan meningkatkan kinerja karyawan dan organisasi. Oleh karena itu, seseorang dengan tingkat kecerdasan spiritual yang baik merupakan aset bagi organisasi perusahaan.

Perusahaan atau organisasi tidak hanya melihat kinerja karyawan dari kemampuan kerja saja, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain. Kemampuan tersebut oleh Goleman disebut dengan *Emotional Intelligence* atau kecerdasan emosi. Pada saat ini orang mulai sadar bahwa tidak hanya keunggulan intelektual saja yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan tetapi juga diperlukan sejenis keterampilan lain untuk menjadi yang terdepan. Keterampilan lain yang perlu dimiliki manusia adalah pengetahuan tentang temperamen, mengatur suasana hati, mengendalikan perasaan orang lain, dan mengontrol emosi.

Hal ini sesuai dengan penelitian Pratama (2016) bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan namun tidak signifikan, hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional yang baik akan menghasilkan kinerja karyawan yang baik tetapi pengaruhnya tidak besar. Penelitian Ngangi dan Pangemanan (2016) juga menyatakan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Kantor cabang Manado. Serta penelitian Aprisani et al (2016) juga menyatakan bahwa ada

hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dan kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Bekasi.

Namun demikian, penelitian mengenai pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja memiliki hasil yang beragam. Walaupun sebagian besar penelitian menyatakan bahwa kecerdasan emosional memiliki hubungan yang signifikan terhadap kinerja, tetapi penelitian oleh Hidayati et al (2013) mengindikasikan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Ketidak konsistenan hubungan tersebut dapat dimediasi dengan *organizational citizenship behaviour (OCB)*. Peran *organizational citizenship behaviour* dalam memediasi ketidak konsistenan hubungan *emotional intelligence* terhadap kinerja karyawan yaitu dalam hal mendorong peningkatan produktivitas manajer dan karyawan, mendorong penggunaan sumber daya yang dimiliki organisasi untuk tujuan yang lebih spesifik, serta meningkatkan kemampuan organisasi untuk memelihara dan mempertahankan karyawan yang berkualitas dengan membuat lingkungan kerja sebagai tempat yang lebih menyenangkan untuk bekerja (Pratama, 2016).

Organizational citizenship behaviour (OCB) merupakan perilaku karyawan yang melebihi tuntutan dari pekerjaannya. Organisasi harus percaya bahwa untuk mencapai keunggulannya, perlu mengusahakan kinerja individu yang setinggi-tingginya. Pada dasarnya kinerja individu mempengaruhi kinerja tim dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi tidak hanya perilaku *in-role* tetapi juga perilaku *extra-role*. Perilaku *extra-role* sangat penting artinya karena memberikan manfaat yang

lebih baik untuk menunjang keberlangsungan organisasi (Oguz, 2010). Perilaku *extra-role* di dalam organisasi dikenal dengan istilah *organizational citizenship behaviour* (OCB).

Habibollah Salarzahi, et al (2011) dalam Pratama (2016) dimana menyebutkan terdapat hubungan signifikan positif antara kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behaviour* (OCB). Sejalan dengan penelitian Pratama (2016) mengatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan positif terhadap *organizational citizenship behaviour*, hal tersebut menunjukkan bahwa kecerdasan emosional yang baik menghasilkan OCB yang baik.

Pengaruh kecerdasan spiritual terhadap OCB juga menunjukkan hasil yang positif dan signifikan. Penelitian yang dilakukan Moosapour, et al (2013) menunjukkan bahwa aspek-aspek kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap OCB bagi guru-guru di sekolah menengah Kota Germi. Sejalan dengan penelitian Moosapour, et al (2016) penelitian Anwar dan Osman-Gani (2013) menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kecerdasan spiritual terhadap OCB. Oleh sebab itu diperlukan pengendalian spiritual dan emosi yang baik untuk menciptakan bagaimana akhirnya dapat meningkatkan kinerja dari karyawan itu sendiri.

Pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan juga menunjukkan hasil yang positif signifikan, hasil penelitian Lestari et al (2015) menunjukkan bahwa OCB berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan Kejaksaan Negeri Jember, semakin tinggi OCB maka kinerja karyawan akan meningkat.

Telah banyak penelitian tentang pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja. Adanya kontradiksi hasil dalam penelitian-penelitian terdahulu memberikan celah untuk dapat dilakukannya penelitian kembali mengenai pengaruh kecerdasan spiritual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat melalui *organizational citizenship behaviour* di RSI Sultan Agung Semarang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas. Adapun permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh antara kecerdasan spiritual terhadap *key performance indicator* perawat?
2. Bagaimana pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap *key performance indicator* perawat?
3. Bagaimana pengaruh antara kecerdasan spiritual terhadap *organizational citizenship behaviour*?
4. Bagaimana pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behaviour*?
5. Bagaimana pengaruh antara *organizational citizenship behaviour* terhadap *key performance indicator* perawat?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan spiritual terhadap *key performance indicator* perawat
2. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap *key performance indicator* perawat
3. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan spiritual terhadap *organizational citizenship behaviour*
4. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behaviour*
5. Untuk mengetahui pengaruh *organizational citizenship behaviour* terhadap *key performance indicator* perawat

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan di atas, maka manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan informasi dan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan mengenai penelitian tentang peran *organizational citizenship behaviour* dalam memediasi hubungan antara kecerdasan spiritual dan kecerdasan emosional terhadap *key performance indicator* perawat.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan dapat digunakan sebagai masukan, sekaligus acuan yang dijadikan sebagai salah satu sumber referensi untuk penelitian mendatang mengenai *organizational citizenship behaviour*, kecerdasan spiritual, kecerdasan emosional dan *key performance indicator* perawat.