

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Keberadaan dan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan, tidak dapat lepas dari faktor sumber daya manusia yang ada didalamnya, tidak terkecuali rumah sakit. Demikian penting faktor sumber daya manusia, sehingga di dalam strategi dan rencana organisasi, pengelolaan di bidang sumber daya manusia mutlak dilakukan sebagai modal organisasi. Untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan tersebut, maka salah satunya yaitu dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Kualitas sumber daya manusia dalam rumah sakit sangat diperlukan sebagai rangkaian kegiatan yang diarahkan menuju tercapainya tujuan organisasi. Agar rumah sakit tersebut dapat berjalan dengan lancar dan efektif, maka diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas dalam memberikan layanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu berarti memberikan pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan individu dan masyarakat sehingga pelayanan kesehatan harus secara serius untuk meningkatkan mutu layanan (Sahrah, 2014). Dalam memberikan mutu layanan pada rumah sakit tidak lepas dengan peran karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Apalagi di era kompetisi global, maka peran sumber daya manusia yang berkualitas sangat diperlukan dalam meningkatkan kinerja karyawan secara maksimal.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara,2012). Kinerja rumah sakit dapat berkembang dengan pesat karena peran pihak manajemen dalam memberikan keadilan kepada karyawan dan adanya komitmen dari para karyawan yang tinggi. Semakin pihak manajemen rumah sakit mampu memberikan keadilan bagi karyawannya, maka tentu akan mempengaruhi kinerja yang dihasilkan. Ambrose & Arnaud (2005) dalam Bahtiar (2016) menjelaskan bahwa karyawan akan meningkatkan kinerjanya jika memperoleh keadilan ketika menerima penghargaan financial, prosedur yang menjamin serta adanya interaksional.

*Equity theory* (teori keadilan) menyatakan bahwa keadilan distributif maupun keadilan prosedural yang merujuk pada persepsi karyawan mengenai kewajaran dan keseimbangan antara masukan yang diberikan dalam bentuk dengan penghargaan yang mereka terima (Handoko,2003). Berdasarkan teori ini karyawan akan cenderung meminta balas jasa yang sesuai dengan apa yang mereka kerjakan. Terpenuhinya rasa keadilan yang oleh karyawan atas apa yang diciptakan perusahaan akan berpengaruh terhadap kepuasan karyawan atas pekerjaan yang mereka lakukan. Kepuasan kerja karyawan, tercermin pada sikap positif yang karyawan berikan terhadap pekerjaannya dengan melaksanakan tanggung jawab secara baik. Kepuasan dalam diri masing-masing karyawan dapat ditumbuhkan oleh perusahaan ataupun instansi dengan cara menerapkan keadilan prosedural sebaik mungkin. Kepuasan karyawan terhadap perusahaan pada

akhirnya dapat meningkatkan kinerja dari karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan (Handoko, 2003).

Komitmen organisasi yang kuat dalam diri individu akan menyebabkan karyawan berusaha keras mencapai tujuan organisasi yaitu meningkatkan kinerja yang optimal. Individu yang memiliki tingkat komitmen organisasi yang tinggi akan memiliki pandangan yang positif dan lebih berusaha berbuat yang terbaik demi meningkatkan kinerja organisasi (Mowday et al., 1979; dalam Reparareni, 2013). Agar kinerja karyawan di rumah sakit dapat meningkat, salah satunya adalah karena peran Etika Kerja Islam. Kesiapan karyawan untuk bekerja keras memperbaiki perusahaan mereka, kecocokan antara perusahaan dan perusahaan nilai karyawan, kurangnya motivasi untuk pergi, dan loyalitas terhadap atau kesombongan yang diambil dalam bekerja untuk atasan mereka adalah indikator komitmen organisasi yang tinggi (Maume, 2006). Komitmen yang tinggi selanjutnya mengarah pada peningkatan kinerja karyawan (Yousuf, 1997 dalam Manan, 2013).

Etika Kerja Islam diklasifikasikan berdasarkan teori perintah ilahi yang menggunakan agama sebagai fondasi dalam identifikasi etika. Dalam studi Islam, benar dan salah jelas dianjurkan melalui firman Allah. Perspektif Islam lebih banyak cocok untuk menjelaskan etika karena komprehensif, moderat dan realistis (al-Aidaros et al., 2013). Pemahaman dan praktek konsep perilaku etis dan etika merupakan faktor kunci pada banyak organisasi. Upaya yang dilakukan agar organisasi bisa bertahan dalam situasi lingkungan yang kompetitif dan berubah, manajer dan supervisor harus mengembangkan standar etika yang bisa

diimplementasikan di seluruh perusahaan. Implementasi program etis dapat mencegah dan mengendalikan kesalahan di antara karyawan.

Islam memiliki konsep sendiri tentang etika yang berasal dari Al-qur'an dan Hadist. Pada cara yang mirip dengan Protestantisme Weberian, Islam menyediakan fondasi ideologis berbagai atribut personal yang dipromosikan bagi pembangunan ekonomi (Ali, 2005). Islam menempatkan penekanan tertinggi pada nilai-nilai etika dalam semua aspek kehidupan manusia. Dalam Islam, etika mengatur semua aspek hidup (Khairunneezam, 2013). Norma etik dan kode moral dapat dilihat dari ayat-ayat Al Qur'an dan ajaran Nabi sangat banyak, jauh jangkauannya dan luas. Ajaran Islam sangat menekankan kepatuhan terhadap kode etik dan moral perilaku manusia. Ada ayat dalam Al Qur'an yang menekankan tentang etika yaitu:

*Kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia, menyuruh kepada yang ma`ruf, dan mencegah dari yang munkar, dan beriman kepada Allah. Sekiranya Ahli Kitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka; di antara mereka ada yang beriman, dan kebanyakan mereka adalah orang-orang yang fasik. (Surah Al-Imran 3: 110).*

Saat ini, setiap agama yang diketahui memiliki perspektif sendiri terhadap setiap aspek kehidupan. Ekonomi, pendidikan, keluarga, dan masyarakat semuanya disebut-sebut dalam agama. Untuk itu, Islam memiliki yurisprudensi yang menetapkan peraturan khusus mengenai ekonomi dan perilaku bisnis komunitas Muslim. Untuk itu ada kebutuhan penting bagi seorang muslim untuk memiliki pemahaman yang lebih baik tentang perilaku di dalam organisasi.

Pemahaman dan praktek konsep perilaku etis dan etika merupakan faktor kunci pada banyak organisasi, Upaya yang dilakukan agar organisasi bisa bertahan dalam situasi lingkungan yang kompetitif dan berubah, manajer dan supervisor harus mengembangkan standar etika yang bisa diimplementasikan di seluruh organisasi perusahaan. Implementasi program etis dapat mencegah dan mengendalikan kesalahan di antara karyawan. Semakin tinggi Etika Kerja Islam diterapkan, maka akan menciptakan lingkungan kerja yang sehat sehingga akan berdampak pada kinerja yang maksimal. Hal ini sesuai pernyataan Jalil, et.al (2009) bahwa organisasi yang menerapkan prinsip etika berkontribusi terhadap prestasi dan kesejahteraan organisasi, menjamin kemakmuran bagi stakeholder dan membantu kesejahteraan karyawan.

Rumah Sakit Islam (RSI) Sultan Agung Semarang merupakan salah satu *pilot project* rumah sakit syariah di Indonesia. RSI Sultan Agung Semarang merupakan salah satu rumah sakit syariah yang memberikan kelebihan-kelebihan dengan pendekatan bimbingan rohani dengan mengedepankan nilai-nilai Islam, seperti keramahan petugas, tenaga medis yang profesional, melakukan bimbingan spiritual dalam menjaga hubungan baik dengan para pasien. Hal yang melatarbelakangi permasalahan bahwa nilai-nilai Islam yang menjadi moto RSI Sultan Agung tersebut belum sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Dampak dari permasalahan tersebut mempengaruhi pencapaian kinerja RSI Sultan Agung, seperti dijelaskan dalam tabel berikut ini:

**TABEL 1.1****DATA PASIEN RAWAT INAP PER RUANG****RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG PERIODE 2016 – 2017**

<b>No</b>	<b>Ruang</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Total</b>
1	Firdaus	430	418	848
2	Ad'n	509	525	1,034
3	Na'im	705	814	1,519
4	Ma'wa	1,501	2,494	3,995
5	Darussalam	1,194	1,632	2,826
6	Darul Mukomah	279	352	631
7	Ma'ruf	1,324	1,282	2,606
8	Syifa	1,418	1,929	3,347
9	Atfhal	1,361	1,403	2,764
10	B. Izzah	4,878	2,718	7,596
11	B. Salam	3,031	1,859	4,890
12	B. Nisa	4,401	2,693	7,094
13	B. Rijal	378	343	721
14	Peristik	324	370	694
15	ICU	342	363	705
<b>Jumlah</b>		<b>22,075</b>	<b>19,195</b>	<b>41,270</b>
<b>Persentase</b>		<b>53,49%</b>	<b>46,51%</b>	
<b>Pertumbuhan</b>			<b>-15%</b>	

Sumber : RSI Sultan Agung Semarang, 2018

Berdasarkan data pasien rawat inap di RSI Sultan Agung selama periode tahun 2016 hingga 2017 terlihat bahwa dari jumlah pasien sebesar 22.075 orang menjadi 19.195 orang. Dengan demikian jumlah pasien rawat inap selama periode 2016 hingga 2017 terjadi penurunan dengan tingkat pertumbuhannya sebesar 15%. Pada tahun 2016 jumlah capaian pasien rawat inap mencapai 53,49%, sedangkan pada tahun 2017 tingkat pencapaian jumlah pasien rawat inap terjadi penurunan yaitu sebesar 46,51%. Dengan menurunnya jumlah pasien rawat inap

tersebut mengindikasikan bahwa kinerja karyawan RSI Sultan Agung Semarang masih kurang maksimal.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan dan wawancara dari beberapa pasien menunjukkan bahwa masih banyak ditemukan sikap perawat/karyawan yang kurang sopan dalam memberikan pelayanan, seperti masih adanya perawat yang kurang menyenangkan dalam memberikan pelayanan, perilaku yang kurang etis (cenderung kasar). Belum lagi ditemukan masih adanya sikap membedakan dari kelas sosial serta kurang sabarnya perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien masih sering terjadi. Hasil temuan tersebut memberikan indikasi bahwa dalam memberikan layanan kepada pasien ditemukan masih rendahnya etika perilaku kerja para perawat dan karyawan yang masih kurang sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Penelitian Salahudin, et.al (2015), Shahreai, et.al (2016) menjelaskan bahwa Etika Kerja Islam berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian Subiyanto (2016) dan Sharbatoghlie et.al. (2013) menunjukkan bahwa etika bisnis mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian Wahono dan Mustaqim (2016) maupun Ardhiyyan dan Setiaji (2017) mendapatkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari Etika Kerja Islam terhadap komitmen organisasi. Berbeda dengan penelitian Manan, et.al (2013) bahwa etika kerja tidak berpengaruh terhadap komitmen dan kinerja karyawan.

Penelitian Rokhman dan Hassan (2012) menunjukkan bahwa IWE memiliki hubungan yang kuat dengan persepsi keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan interaksional. Namun, IWE cenderung menjadi

prediktor yang lebih kuat keadilan prosedural daripada yang lain. Temuan ini sejalan dengan penelitian Trevino dan Weaver (2001) dan Lau dan Wong (2009). Misalnya, Trevino dan Weaver (2001) menemukan hubungan yang kuat antara perlakuan adil yang dirasakan dengan etika terkait. Hasil penelitian Lau dan Wong (2009) yang melaporkan bahwa iklim etis di tempat kerja memiliki pengaruh pada norma keadilan distributif dan prosedural. Namun demikian, peran IWE dalam mendukung keadilan organisasional belum mendapat perhatian yang memadai terutama dalam konteks lembaga keuangan Islam.

Penelitian dilakukan untuk meneliti efek dari IWE terhadap keadilan organisasi dan komitmen organisasi yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja. Penelitian dilakukan di lembaga keuangan mikro syariah di Semarang, dengan demikian judul penelitian ini adalah **PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN DENGAN ETIKA KERJA ISLAM MELALUI KEADILAN ORGANISASI DAN KOMITMEN ORGANISASI** (Studi pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang).

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Etika Kerja Islam terhadap keadilan organisasi?
2. Bagaimana pengaruh Etika Kerja Islam terhadap komitmen organisasi?
3. Bagaimana pengaruh Etika Kerja Islam terhadap kinerja karyawan?
4. Bagaimana pengaruh keadilan organisasi terhadap kinerja karyawan?
5. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan?



### **1.1. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis dan mendiskripsikan pengaruh Etika Kerja Islam terhadap keadilan organisasi
2. Menganalisis dan mendiskripsikan pengaruh Etika Kerja Islam terhadap komitmen organisasi
3. Menganalisis dan mendiskripsikan pengaruh Etika Kerja Islam terhadap kinerja karyawan
4. Menganalisis dan mendiskripsikan pengaruh keadilan organisasi terhadap kinerja karyawan
5. Menganalisis dan mendiskripsikan pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan

### **1.2. Manfaat Penelitian**

1. Bagi instansi terkait, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan bahan pertimbangan dalam memperbaiki atau meningkatkan kinerja karyawan.
2. Bagi ilmu pengetahuan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang lebih luas untuk meningkatkan kinerja di dalam suatu organisasi, dengan melalui pemimpin yang baik dan bertanggung jawab, serta dapat menciptakan Etika Kerja Islam yang efektif dalam organisasi.