

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Keberadaan dan keberhasilan organisasi, baik organisasi publik maupun organisasi bisnis tidak dapat lepas dari faktor sumber daya manusianya. Organisasi publik, seperti Rumah Sakit Islam (RSI) harus mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar dapat berjalan dengan lancar dan efektif dalam memberikan pelayanan kesehatan. Rumah sakit Islam berdasarkan prinsip syariah lebih mendasarkan pada *maqashid alsyariah* al-Islamiah yang merupakan nilai-nilai syariah untuk menggapai kebaikan dan kesejahteraan umat, baik di dunia maupun akhirat (Syatibi, 2015). Untuk meningkatkan mutu layanan rumah sakit, maka karyawan harus mampu memberikan pelayanan kesehatan yang sebaik mungkin secara terpadu dan terarah dalam meningkatkan kinerja SDM yang maksimal.

Kinerja SDM merupakan catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu selama periode waktu tertentu (Simamora, 2011). Kinerja karyawan yang baik merupakan jembatan dalam menjawab pelayanan kesehatan yang diberikan Rumah Sakit Islam. Untuk mencapai kinerja karyawan RSI secara maksimal, maka diperlukan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* dari para karyawannya, seperti keinginan karyawan untuk tidak hanya mampu menyelesaikan pekerjaan yang sudah menjadi tugas pokoknya, akan tetapi juga mau melakukan pekerjaan yang ekstra seperti kemauan bekerja sama, saling tolong menolong, memberikan saran/masukan,

keterlibatan secara aktif dari karyawan, serta memberikan pelayanan yang lebih kepada pasien. Banyak faktor yang menjadi penyebab kurang maksimalnya kinerja karyawan, diantaranya adalah karena kurangnya motivasi spiritual karyawan dan kecerdasan spiritual (Zainun, 2003).

Motivasi spiritual berkaitan dengan kebutuhan manusia, baik secara kejiwaan maupun spiritual yang tidak berhubungan langsung dengan kebutuhan manusia secara biologis, namun lebih kearah kebutuhan manusia untuk berkembang dengan interaksi sesama manusia dan kebutuhan yang berkaitan dengan aspek spiritual diri manusia (Zahrani, 2005 dalam Suseno, 2012). Karyawan yang mempunyai motivasi spiritual tinggi cenderung akan mendorong seseorang untuk berbuat atau beramal dalam upaya meningkatkan prestasi, sebaliknya jika mereka yang prestasi kerjanya rendah dimungkinkan karena motivasi spiritual yang rendah (Mangkunegara, 2012).

Kecerdasan spiritual merupakan bentuk kecerdasan dimana seseorang akan berusaha menyelesaikan masalah-masalah hidup ini berdasarkan nilai-nilai spiritual atau agama yang diyakini (Goleman, 2005). Karyawan yang tinggi kecerdasan spiritualnya akan memiliki kecenderungan menjadi karyawan yang penuh pengabdian yaitu seseorang yang bertanggung jawab dalam meningkatkan kinerjanya, yaitu untuk membawakan visi dan nilai yang lebih tinggi kepada orang lain dan memberikan petunjuk penggunaannya.

Begitu halnya dengan Rumah Sakit Islam (RSI) Nahdlatul Ulama Kabupaten Demak, yaitu rumah sakit yang berbasis Islami yang mengedepankan nilai-nilai syariah untuk menggapai kebaikan dan kesejahteraan umat. Untuk

memberikan layanan yang bernuansa Islami, maka Rumah Sakit Syariah menonjolkan pada konsep lima kebutuhan dasar manusia yaitu memelihara akad, pelayanan, obat-obatan, pengelolaan dana dan memelihara harta (Syatibi, 2012).

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa masyarakat dan temuan di lapangan menunjukkan bahwa kinerja karyawan pada Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Kabupaten Demak dalam memberikan layanan kepada pasien masih jauh dari yang diharapkan karena tidak sesuai dengan nilai-nilai Islami. Hal tersebut terlihat dengan masih banyaknya rumah sakit yang berbasis Islam dalam memberikan pelayanan cenderung kurang menggunakan nilai-nilai Islami, baik dari sikap dan perilaku petugas, kurang adil, kurangnya petugas untuk berusaha menjaga ibadah pasien dan beberapa kekurangan-kekurangan lainnya. Untuk itulah karyawan dituntut untuk berperilaku OCB sehingga mampu meningkatkan kinerja secara maksimal. Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pasien masih jauh dari ekspektasi pasien. Untuk mengetahui tingkat pendapatan yang diperoleh RSI Nahdlatul Ulama Kabupaten Demak dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
**Pendapatan RSI Nahdlatul Ulama Kabupaten Demak**  
**Periode 2013-2016**

Tahun	Pendapatan Rumah Sakit					
	Rawat Jalan (Dlm Ribuan)			Rawat Inap		
	Target	Realisasi	Capaian (%)	Target	Realisasi	Capaian (%)
2013	6,250,000	6,480,000	103.68	22,750,000,000	24,249,300,000	106.59
2014	6,723,000	7,264,957	108.06	23,500,250,000	22,797,000,000	97.01
2015	7,523,651	6,723,255	89.36	23,750,500,000	19,961,916,000	84.05
2016	7,625,125	5,739,163	75.27	24,250,000,000	15,899,580,000	65.57
Jumlah	28,121,776	26,207,375	94	94,250,750,000	82,907,796,000	88

Sumber : RSI Nahdlatul Ulama Kabupaten Demak, 2017

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bahwa untuk capaian data pasien rawat jalan dari periode 2013 hingga 2014 menunjukkan bahwa pendapatan yang diperoleh telah memenuhi dari target yang telah ditetapkan, akan tetapi pada tahun 2015 hingga 2016 target yang telah ditetapkan tidak sesuai dengan realisasinya. Tingkat pendapatan rumah sakit untuk rawat inap selama periode 2013 hingga 2016 justru terus mengalami penurunan per tahunnya, dengan rata-rata capaian sebesar 88%. Kinerja layanan yang kurang maksimal yang diberikan karyawan tersebut, terbukti dengan masih rendahnya perilaku OCB, tentu akan mempengaruhi image masyarakat terhadap rumah sakit tersebut, sehingga akan menurunkan pendapatan yang diperoleh.

Hasil penelitian tentang kinerja karyawan telah banyak dilakukan, seperti yang dilakukan oleh Adam (2011) menunjukkan bahwa motivasi spiritual yang diukur dengan motivasi aqidah dan motivasi ibadah berpengaruh terhadap kinerja dosen, sedangkan motivasi mu'amalah tidak berpengaruh terhadap kinerja dosen, sedangkan OCB berpengaruh terhadap kinerja dosen.

Hasil penelitian Muhdar (2015) menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap OCB dan kinerja karyawan, sedangkan hasil penelitian Aini dan Inawati (2013) dan Wijaya (2015) menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dijelaskan bahwa kinerja karyawan pada RSI Nahdlatul Ulama Kabupaten Demak masih kurang maksimal, terbukti dengan menurunnya pendapatan rumah sakit dari rawat jalan dan rawat inap.

Dengan perumusan masalah tersebut yaitu bagaimana upaya yang dilakukan pihak manajemen rumah sakit agar kinerja karyawan dapat meningkat, sehingga pertanyaan penelitian adalah:

1. Bagaimana pengaruh motivasi spiritual terhadap *organizational citizenship behavior* pada RSI Nahdlatul Ulama Kabupaten Demak ?
2. Bagaimana pengaruh kecerdasan spiritual terhadap *organizational citizenship behavior* pada RSI Nahdlatul Ulama Kabupaten Demak ?
3. Bagaimana pengaruh motivasi spiritual terhadap kinerja karyawan RSI Nahdlatul Ulama Kabupaten Demak?
4. Bagaimana pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan RSI Nahdlatul Ulama Kabupaten Demak?
5. Bagaimana pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan RSI Nahdlatul Ulama Kabupaten Demak?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan tentunya memiliki tujuan-tujuan tertentu. Adapun yang menjadi tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi spiritual terhadap *organizational citizenship behavior* pada RSI Nahdlatul Ulama Kabupaten Demak
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual terhadap *organizational citizenship behavior* pada RSI Nahdlatul Ulama Kabupaten Demak

3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi spiritual terhadap kinerja karyawan RSI Nahdlatul Ulama Kabupaten Demak
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan RSI Nahdlatul Ulama Kabupaten Demak
5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan RSI Nahdlatul Ulama Kabupaten Demak.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan berguna dan bermanfaat antara lain sebagai berikut :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan dapat mengaplikasikan ilmu manajemen sumber daya manusia yang didapat sehingga ada kesesuaian pada permasalahan dengan kondisi di dunia kerja guna mendapatkan pengalaman penelitian dan aplikasi ilmu yang telah dipelajari

##### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi RSI Nahdlatul Ulama Kabupaten Demak dalam mengambil keputusan tentang langkah dan kebijaksanaan yang dapat untuk dilakukan di masa yang akan datang dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan