

BAB I

PENDAHULULAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hidup di era globalisasi yang semakin kompetitif menjadikan persaingan bisnis jasa makin ketat, terlebih dengan semakin meningkatnya tingkat kebutuhan dan keinginan. Salah satu bisnis jasa yang saat ini begitu kompetitif tersebut yaitu Rumah Sakit Islam. Hal tersebut tidak lepas dengan mayoritasnya penduduk Indonesia yang berpenduduk muslim, sehingga Rumah Sakit Islam begitu banyak. Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa banyaknya rumah sakit yang menggunakan konsep Islam tetapi justru dalam memberikan pelayanan masih jauh dari ekspektasi pasien, terlihat dengan banyaknya keluhan masyarakat.

Rumah Sakit Islami mempunyai pandangan prinsip syariah lebih mendasarkan pada maqshid al-syariah al-Islamiyah merupakan nilai-nilai syariah yang mempunyai tujuan menggapai kebaikan dan kesejahteraan umat, baik di dunia maupun akhirat. Menurut salah satu ulama besar dari mazhab Maliki tersebut yaitu imam Syatibi (2015), ada konsep lima kebutuhan dasar manusia yang bisa diterapkan di RS Syariah. Konsep tersebut adalah memelihara agama (*khifdz ad-diin*), memelihara jiwa (*khifdz an-nafs*), memelihara keturunan (*khifdz an-nasl*), memelihara akal (*khifdz al-aql*), dan memelihara harta (*khifdz al-mal*).

Adapun maksud dari lima konsep dari imam Syatibi yang pertama, konsep memelihara agama berarti Rumah Sakit Islam harus peduli dengan

ibadah setiap agama pasien. Bagi pasien yang beragama Islam, tenaga medis yang merawatnya harus konsisten dalam menerapkan dan menjalankan ibadah baik untuk dirinya sendiri maupun pasien. Dalam aplikasinya, mereka harus mampu memberikan pengertian tentang tata cara ibadah dalam kondisi sakit. Kedua, memelihara jiwa bisa diartikan sebagai membangun spiritualitas orang yang sakit supaya tetap tegar ketika menghadapi ujian. Peran dari Rumah Sakit Islam Syariah untuk membuat pasien dalam keadaan tenang, tidak cemas, sabar, dan memotivasi mereka agar sembuh. Apalagi, bagi pasien yang mengalami penyakit yang membutuhkan penanganan seumur hidupnya.

Adapun konsep yang ketiga menurut imam Syatibi yaitu memelihara keturunan. Dalam Islam, dakwah memegang peranan penting sebagai sebuah sarana menyebarkan amar makruf nahi mungkar. Kekuatan atau "bahan bakar" dakwah ada pada generasi baru yang akan menggantikan para pendahulu. Jadi, rasanya tidak berlebihan apabila sebuah Rumah Sakit Islam Syariah memiliki serangkaian program supaya menjadi tempat yang nyaman untuk persalinan. Harapannya, Rumah Sakit Islam mampu menjadi tempat lahirnya generasi sehat untuk meneruskan estafet perjuangan dakwah. Keempat, menjaga akal. Dalam Islam, selain jasmani, akal yang menjadi pembeda manusia dengan makhluk lain, juga harus sehat. Peran dan fungsi RS Syariah dalam memberikan perhatian serius kepada pasien yang mengalami gangguan kejiwaan. Salah satu bentuk perhatian tersebut adalah menyediakan layanan bimbingan yang intens bagi pasien yang alami gangguan jiwa. Peran tersebut harus dikuatkan dengan ketersediaan dokter spesialis kesehatan jiwa yang

cukup. Kelima, memelihara harta. Ada ungkapan, seseorang bisa jatuh miskin karena sakit. Harta benda yang disimpan bisa habis digunakan seseorang untuk membiayai upaya penyembuhan sebuah penyakit yang dideritanya.

Rumah Sakit Islam selalu mempunyai tujuan dan selalu meningkatkan mutu layanan. Dalam memberikan mutu layanan pada rumah sakit tidak lepas dengan peran karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Apalagi di era kompetisi global, maka peran karyawan yang berkualitas sangat diperlukan. Agar seluruh kegiatan di rumah sakit dapat berjalan secara terarah dan terpadu maka perencanaan yang cermat sangat diperlukan sebagai usaha dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2012). Peningkatan mutu pelayanan kesehatan tidak lepas dari komitmen yang kuat dari karyawan sebagai tim pelayanan kesehatan. Karyawan dengan tingkat komitmen organisasi yang tinggi, akan selalu mengedepankan kepentingan organisasi dengan cara berusaha berbuat yang terbaik dan selalu pandangan yang positif.

Komitmen dapat dijadikan sebagai landasan daya saing, karena organisasi dengan karyawan yang memiliki komitmen akan mendapat keunggulan yang tidak dimiliki perusahaan lain. Tingginya komitmen karyawan tentu membawa dampak perubahan yang besar pada kinerja SDM dengan memberikan yang terbaik bagi perusahaan (Simamora, 2011). Untuk itulah diperlukan komitmen yang tinggi sehingga mampu bersaing dalam

meningkatkan kinerja SDM secara maksimal. Untuk mencapai kinerja SDM secara maksimal, maka peran dan sikap karyawan sangat dibutuhkan. Salah satunya dengan cara menumbuhkan perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB).

Munculnya OCB akan meningkatkan kinerja sumber daya manusia (karyawan), yaitu merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi (Mangkunegara, 2012). Dalam hal ini karyawan tidak hanya mampu menyelesaikan pekerjaan yang sudah menjadi tugas pokoknya, akan tetapi karyawan juga mau melakukan pekerjaan yang ekstra seperti kemauan untuk bekerja sama, saling tolong menolong, memberikan saran/masukan, keterlibatan secara aktif dari karyawan, serta memberikan pelayanan yang lebih kepada pasien. Selain itu motivasi kerja islami sangat berperan dalam peningkatan kinerja SDM.

Motivasi kerja islami berkaitan dengan kebutuhan seseorang secara kejiwaan maupun religiusitas. Dalam hal ini motivasi kerja Islami tidak berhubungan langsung dengan kebutuhan manusia secara biologis, akan tetapi lebih kearah kebutuhan manusia untuk berkembang dengan interaksi sesama manusia dan kebutuhan yang berkaitan dengan aspek spiritual diri manusia (Zahrani, 2005 dalam Suseno, 2012). Agar kinerja SDM dapat tercapai maka diperlukan motivasi kepada karyawan melalui pendekatan yang muncul dari

nilai-nilai keagamaan (spiritual) yang berakibat pada dukungan yang tinggi dengan perilaku dalam memberikan layanan.

Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang merupakan salah satu rumah sakit di Indonesia yang menjadi *pilot project* dengan sertifikasi Rumah Sakit Syariah. Dalam memberikan pelayanan syariah, maka pihak RSI Sultan Agung berupaya mengedepankan nilai-nilai Islami, terlihat dengan upaya yang telah dilakukan pihak manajemen mulai sistem pengadaan obat-obatan, yaitu pihak manajemen rumah sakit mengupayakan sedapat mungkin obat-obatan yang halal. Begitu halnya dengan penerapan gizi pada pasien yang berstandar syariah hingga *laundry* diterapkan standar syariah. Hal yang melatar belakangi permasalahan bahwa upaya yang telah dilakukan pihak manajemen RSI tersebut belum membawa hasil yang maksimal, Berdasarkan kontribusi perawat, dokter dan staf kantor dalam merawat pasien, maka dapat dilihat data dibawah ini:

Tabel 1.1
PERTUMBUHAN DATA PASIEN
RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
PERIODE 2010 – 2016

No	Tahun	Jumlah Pasien			
		Rawat Jalan	Growth	Rawat Inap	Growth
1	2010	87,384	-	12,032	-
2	2011	101,442	16.09	13,129	9.12
3	2012	109,957	8.39	14,694	11.92
4	2013	117,746	7.08	17,903	21.84
5	2014	111,681	-5.15	20,167	12.65
6	2015	161,498	44.61	19,423	-3.69
7	2016	214,128	32.59	22,049	13.52
	Jumlah	903,836		21,629	

Sumber :, RSI Sultan Agung, 2017

Berdasarkan jumlah data pasien tersebut bahwa selama periode 2010 hingga 2016 tingkat pertumbuhan pasien rawat jalan naik turun tidak stabil, dimana pada Tahun 2010 hingga 2012 terjadi kenaikan. Namun untuk *growth* pada tahun 2010 tidak terdapat pertumbuhan, pertumbuhan *growth* paling tinggi pada rawat jalan terjadi pada tahun 2011, kemudian pada tahun 2012 mengalami penurunan pertumbuhan *growth*. Akan tetapi pada tahun 2013 hingga 2016 terjadi penurunan rawat jalan yang cukup signifikan, meskipun pada tahun 2015 terjadi kenaikan akan tetapi pada tahun 2016 mengalami penurunan kembali. Untuk pasien rawat inap selama tahun 2010 hingga 2013 terjadi kenaikan, akan tetapi pada tahun 2014 hingga 2015 tingkat pertumbuhan data pasien mengalami penurunan meskipun pada tahun 2016 terjadi kenaikan.

Kesimpulan yang diambil dari data diatas adalah pertumbuhan *growth* mengalami pasang surut kenaikan pertumbuhan baik untuk kategori rawat

jalan ataupun rawat inap, pertumbuhan *growth* yang paling tinggi pada rawat jalan terjadi pada tahun 2015 selanjutnya dibawahnya tahun 2016 dan terbawah yaitu tahun 2010, sedangkan pada pertumbuhan *growth* rawat inap pertumbuhan paling tinggi terjadi pada tahun 2013 dan yang paling rendah tahun 2010. Selanjutnya total hasil keseluruhan dari kinerja pada rawat jalan pada tahun 2010 sampai 2012 adalah 298.783, tahun 2013 sampai tahun 2014 adalah 229.427, tahun 2015 sampai 2016 adalah 375.626, sedangkan pada rawat jalan pada tahun 2014 sampai 2016 berjumlah 61.639, selanjutnya nilai *growth* rawat jalan pada tahun 2013 sampai dengan 2016 berjumlah 79.13, dan yang terakhir nilai *growth* rawat inap pada tahun 2013 sampai tahun 2016 adalah 44.32.

Dengan terjadinya ketidakkonsistenan jumlah pasien tersebut memberikan indikasi bahwa kinerja SDM pada RSI Sultan Agung Semarang masih belum maksimal. Hasil temuan di lapangan masih banyak ditemukan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan masih jauh dari ekspektasi pasien. Masih rendahnya sikap perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien, ditunjukkan dengan masih adanya perawat yang kurang menyenangkan dalam memberikan pelayanan. Masih adanya sikap membedakan dari kelas sosial serta kurang sabarnya perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien masih sering terjadi. Masih rendahnya respon perawat terutama dalam memberikan informasi terhadap masalah kesehatan yang dihadapi pasien.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Adam (2012) menunjukkan bahwa Motivasi Kerja Islami mempunyai pengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* dan kinerja dosen. Begitu halnya dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Shofwa (2013) bahwa kinerja SDM dapat dipengaruhi oleh Motivasi Kerja Islami. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan Suseno (2012) juga terbukti bahwa Motivasi Kerja Islami berpengaruh positif terhadap komitmen afektif. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan Muafi (2013) terjadi sebaliknya, yaitu kinerja religious karyawan tidak dipengaruhi oleh Motivasi Kerja Islami.

Berdasarkan penelitian tersebut di atas terjadi penelitian yang inkonsisten, yaitu kinerja individu dapat dipengaruhi oleh Motivasi Kerja Islami akan tetapi pada penelitian lain justru kinerja individu tidak dapat dipengaruhi oleh Motivasi Kerja Islami. Dengan permasalahan tersebut, maka menarik untuk dilakukan penelitian dengan judul **PERAN KOMITMEN AFEKTIF DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DALAM MEMEDIASI MOTIVASI KERJA ISLAMI TERHADAP KINERJA SDM (Studi pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah diuraikan di muka, menjelaskan bahwa masalah dalam penelitian ini adalah menurunnya kinerja perawat. Yang didasari dari pertumbuhan pasien yang terjadi dari periode tahun 2010 sampai tahun 2016. Hal tersebut juga didukung dengan

adanya kontradiksi antara penelitian satu dengan lainnya. Dengan permasalahan tersebut, maka perumusan masalah yaitu bagaimana upaya yang nantinya akan dilakukan oleh pihak manajemen RSI Sultan Agung dapat meningkatkan kinerja SDM sehingga *research question* dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh motivasi kerja Islami terhadap komitmen afektif di RSI Sultan Agung Semarang?
2. Bagaimana pengaruh motivasi kerja Islami terhadap *organizational citizenship behavior* di RSI Sultan Agung Semarang?
3. Bagaimana pengaruh komitmen afektif terhadap *organizational citizenship behavior* di RSI Sultan Agung Semarang?
4. Bagaimana pengaruh motivasi kerja Islami terhadap kinerja SDM di RSI Sultan Agung Semarang?
5. Bagaimana pengaruh komitmen afektif terhadap kinerja SDM di RSI Sultan Agung Semarang ?
6. Bagaimana pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja SDM di RSI Sultan Agung Semarang?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi kerja Islami terhadap komitmen afektif di RSI Sultan Agung Semarang.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi kerja Islami terhadap *organizational citizenship behavior* di RSI Sultan Agung Semarang

3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komitmen afektif terhadap *organizational citizenship behavior* di RSI Sultan Agung Semarang
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi kerja Islami terhadap kinerja SDM di RSI Sultan Agung Semarang
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komitmen afektif terhadap kinerja SDM di RSI Sultan Agung Semarang
6. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja SDM di RSI Sultan Agung Semarang

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pihak manajemen rumah sakit sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam manajemen sumber daya manusia, terutama dengan memperhatikan hal-hal apa saja yang dianggap penting dalam meningkatkan komitmen afektif, *organizational citizenship behavior* dan kinerja SDM.

b. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan melatih kemampuan penulis dalam menganalisis persoalan berdasarkan teori yang telah diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada.

c. Bagi Bidang SDM

Diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam memahami disiplin ilmu manajemen sumber daya manusia serta sebagai bahan penunjang untuk penelitian selanjutnya.