

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dampak MEA di era globalisasi membuat perusahaan semakin bersaing dalam bidang industri diseluruh dunia. Pada era ini perusahaan dituntut untuk bisa mengambil keputusan dalam hal strategi yang tepat agar bisa bersaing dalam lingkungan industri yang semakin ketat dan kompetitif. Keputusan itu menyangkut keputusan pada semua bidang fungsional. Salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan dalam mengelola fungsi-fungsi manajemennya yaitu, bagaimana mengelola sumber daya manusia agar dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja. Keberhasilan dan kinerja perusahaan dapat dilihat dari kinerja yang dicapai oleh karyawannya, oleh karena itu perusahaan menuntut para karyawannya agar mampu menampilkan kinerja yang optimal sebab baik buruknya kinerja yang dicapai oleh karyawan akan berpengaruh terhadap kinerja dan keberhasilan perusahaan secara menyeluruh.

Rumah sakit merupakan industri yang bergerak pada bidang pelayanan jasa yaitu bidang kesehatan. Bentuk rumah sakit yang ada di Indonesia saat ini adalah rumah sakit swasta dan rumah sakit negeri, akan tetapi rumah sakit swasta lah yang lebih impresif dalam menawarkan kualitas jasa pelayanannya. Hal ini bisa terjadi karena cost yang dikeluarkan oleh para konsumen agar mendapatkan pelayanan rumah sakit swasta ini lebih besar dari pada rumah

sakit negeri, oleh karena itu rumah sakit swasta dituntut untuk memiliki ketrampilan tenaga medis dalam memberikan pelayanan, untuk mewujudkan harapan itu diperlukan peningkatan kualitas dan standar pelayanan. Dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pada pasien oleh perawat, maka dibutuhkan adanya kinerja yang efektif dan efisien dalam melakukan pelayanan di rumah sakit. Kinerja yang efektif dipastikan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan untuk pasiennya, dan kinerja yang efektif akan mewujudkan tujuan dari organisasi.

Pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi bagian yang sangat penting bagi Masyarakat dan rumah sakit. Kualitas pelayanan yang berkualitas bisa diwujudkan oleh sumber daya manusia yang memiliki integritas yang tinggi, sarana dan prasarana membantu dalam proses pelayanan, serta sistem manajerial yang dan kepemimpinan yang efektif. Sumber daya manusia yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan suatu rumah sakit adalah perawat. Tenaga kerja keperawatan adalah komponen yang utama pada sistem pelayanan kesehatan, sebab perawatlah yang paling sering berkomunikasi dan bertemu dengan pasien secara langsung selama 24 jam dalam sehari. Walaupun seluruh manajemen beserta perawat Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang telah berusaha memberikan pelayanan terbaik, tetapi masih terdapat ketidakpuasan pada kalangan masyarakat, sebagai pengguna jasa pelayanan rumah sakit. Hal ini bisa dilihat dari banyaknya keluhan yang diterima oleh kepala Departemen Komunikasi dan Humas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan. Keluhan umum yang biasa diadukan oleh masyarakat

antara lain, kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan dan masalah administrasi kepesertaan, perawat kurang mengontrol pasien, kesimpangsiuran informasi, sikap sopan santun dan keramahan yang perlu ditingkatkan serta perawat yang kurang bisa mengelola emosi mereka, yang berdampak pada kualitas pelayanan pada pasien dan adanya komplain dari masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan rumah sakit. Masalah ini menjadi suatu keharusan bagi pihak manajemen untuk terus memperbaiki kinerja perawat. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja perawat, namun dalam penelitian ini hanya memfokuskan pada kinerja perawat (SDM) yaitu melalui faktor internal (individu) karyawan seperti kemampuan (ability). Kemampuan seseorang diantaranya ditentukan oleh kecerdasan yang di miliknya, terdapat beberapa kecerdasan yang ada di diri manusia yaitu kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual menurut Mangkunegara.

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain, semangat, ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri. Kecerdasan emosi menyumbang 80% dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20% yang lain ditentukan oleh IQ (Intelligence Quotient) (Goleman,2015:13). Sedangkan menurut Robbins (2009:335) Kecerdasan emosional (KE) adalah kemampuan seseorang untuk mendeteksi dan mengelola perasaan dan petunjuk-petunjuk serta informasi emosional. Selain kecerdasan emosional, kecerdasan lain yang memegang peran penting dalam kesuksesan seseorang dalam bekerja adalah kecerdasan spiritual. Kecerdasan spiritual memungkinkan seseorang untuk berfikir kreatif,

berwawasan luas, membuat bahkan mengubah aturan. Menurut Zohar dan Marshall kecerdasan spiritual (SQ) adalah kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan yang lain. Selain dari faktor kecerdasan emosional (KE), dan kecerdasan spiritual (KS) kinerja juga dipengaruhi oleh faktor disiplin. Menurut Robert L. Mathis (2002:317) kedisiplinan sangatlah penting untuk meningkatkan kinerja karyawan.

RSI Sutan Agung merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa kesehatan masyarakat, sebagai perusahaan yang memiliki banyak pesaing di daerah maupun di setiap kota, maka kinerja SDM yaitu perawat khususnya yang berkualitas bagus sangatlah berperan penting dalam proses menjadi unggul dalam persaingan pelayanan medis dan pencapaian visi dan misi RSI Sutan Agung tersebut, dari penelitian terdahulu di RSI Sultan Agung terdapat beberapa masalah yang terjadi, diantaranya administrasi kepesertaan, perawat kurang mengontrol pasien, kesimpangsiuran informasi, sikap sopan santun dan keramahan yang perlu ditingkatkan serta perawat yang kurang bisa mengelola emosi mereka, dalam penelitian ini mengatakan bahwa kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja, setelah adanya penambahan variabel komitmen organisasi menunjukkan peningkatan pengaruh secara signifikan sebagai variabel intervening (mempunyai pengaruh intervening). Maka dalam penelitian ini peneliti memutuskan untuk mengulang dan mengembangkan dengan memasukan variabel disiplin kerja sebagai variabel intervening pada penelitian ini yang mengukur kinerja. Variabel interveningnya diganti jadi disiplin kerja serta objeknya diganti pada kinerja

perawat yang ada di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Berikut tabel data kinerja berupa kedisiplinan SDM (perawat bagian rawat inap) dalam tahunan yang belum maksimal (100%).

Tabel 1.1
Penilaian Kedisiplinan Perawat Tahun 2015

No.	Bulan	Keterangan		Jml Kry	Indisipliner
		Disiplin	Tdk Disiplin		
1	Januari	98%	2%	636	13
2	Februari	93%	7%	635	43
3	Maret	94%	6%	634	41
4	April	96%	4%	638	28
5	Mei	97%	3%	642	19
6	Juni	93%	7%	639	47
7	Juli	95%	5%	668	36
8	Agustus	95%	5%	684	37
9	September	97%	3%	746	26
10	Oktober	96%	4%	771	31
11	November	97%	3%	781	27
12	Desember	90%	10%	779	75
rata-rata		95%	5%		

Sumber: Personalia RSI Sultan Agung Semarang 2018

Keterangan, bahwa rata-rata tingkat kedisiplinan perawat inap di RSI Sultan Agung dalam satu tahun adalah 95% dan rata-rata ketidak disiplin 5%, jika semakin tinggi kedisiplinan perawat maka semakin tinggi kecerdasan emosionalnya.

Tabel 1.2
Penilaian Kedisiplinan Perawat Tahun 2016

No.	Bulan	Keterangan		Jml Kry	Indisipliner
		Disiplin	Tdk Disiplin		
1	Januari	98%	2%	785	16
2	Februari	93%	7%	806	56
3	Maret	93%	7%	805	56
4	April	91%	9%	838	75
5	Mei	92%	8%	840	67
6	Juni	91%	9%	841	76
7	Juli	89%	11%	841	93
8	Agustus	89%	11%	839	92

9	September	90%	10%	837	84
10	Oktober	97%	3%	850	26
11	November	98%	2%	851	17
12	Desember	97%	3%	851	26
rata-rata		93%	7%		

Sumber: Personalia RSI Sultan Agung Semarang 2018

Keterangan, bahwa rata-rata tingkat kedisiplinan perawat inap di RSI Sultan Agung dalam satu tahun adalah 93% dan rata-rata ketidak disiplin 7%, jika semakin tinggi kedisiplinan perawat maka semakin tinggi kecerdasan spiritualnya, dan jika kedisiplinannya tinggi itu berarti perawat memiliki kinerja yang tinggi juga.

Tabel 1. 3
Penilaian Kedisiplinan Perawat Tahun 2017

No.	Bulan	Keterangan		Jml Kry	Indisipliner
		Disiplin	Tdk Disiplin		
1	Januari	97%	4%	842	29
2	Februari	97%	3%	846	22
3	Maret	98%	2%	851	16
4	April	97%	3%	853	22
5	Mei	97%	3%	851	27
6	Juni	93%	7%	851	59
7	Juli	94%	6%	854	48
8	Agustus	96%	4%	849	31
9	September	95%	5%	842	40
10	Oktober	97%	3%	858	25
11	November	95%	5%	859	40
12	Desember	96%	4%	856	36
rata-rata		96%	4%		

Sumber: Personalia RSI Sultan Agung Semarang 2018

Keterangan, bahwa rata-rata tingkat kedisiplinan perawat inap di RSI Sultan Agung dalam satu tahun adalah 96% dan rata-rata ketidak disiplin 4%. Kesimpulan, Berdasarkan tabel diatas dari rata-rata prosentase tidak disiplin dari

tahun 2015 ke 2017 ada kenaikan dari 5% menjadi 7% dan dari 2016 ke 2017 mengalami penurunan dari 7% menjadi 3,95%.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam studi ini adalah “ Bagaimana Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Perawat Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening”. Kemudian pertanyaan yang muncul adalah:

1. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap disiplin kerja?
2. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat?
3. Bagaimana pengaruh kecerdasan spiritual terhadap disiplin kerja?
4. Bagaimana pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja perawat?
5. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja perawat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk menemukan bukti empiris atas hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisa pengaruh kecerdasan emosional terhadap disiplin kerja.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisa pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat.
3. Untuk mendeskripsikan dan menganalisa pengaruh kecerdasan spiritual terhadap disiplin kerja.

4. Untuk mendeskripsikan dan menganalisa pengaruh kecerdasan spritual terhadap kinerja perawat.
5. Untuk mendeskripsikan dan menganalisa pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja perawat.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut maka dapat diperoleh manfaat yaitu sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat bagi akademis:

1. Manfaat yang didapat dari penelitian ini yaitu pembaca diharapkan dapat mengetahui secara detail mengenai pengaruh kecerdasan emosional, kecerdasan spritual melalui disiplin kerja atau langsung terhadap kinerja perawat RSI Sutan Agung
2. Melalui penelitian ini, diharapkan pembaca mengetahui secara detail mengenai keterkaitan antara kecerdasan emosional, kecerdasan spritual melalui disiplin kerja atau langsung terhadap kinerja perawat RSI Sutan Agung
3. Dapat di manfaatkan untuk adik kelas atau pembaca sebagai referensi atau pendukung penelitian berikutnya
4. Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat sebagai pembanding antara teori yang diperoleh selama proses perkuliahan dengan yang ada di lapangan.

1.4.2 Manfaat bagi organisasi :

1. Organisasi dapat menjadikan penelitian ini sebagai salah satu acuan di dalam mengelola sumber daya yang ada pada RSI
2. Organisasi yang mengalami masalah di dalam kinerja Sumber Daya Manusia yang mereka punya, dapat menjadikan literatur ini sebagai salah satu cara untuk mengoreksi apa yang salah dalam organisasi tersebut