

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perubahan yang semakin pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan suatu contoh dalam masa globalisasi yang saat ini sedang terjadi. Globalisasi berdampak pada dimensi kehidupan manusia, misalnya segi ekonomi, politik, budaya, dan sebagainya. Globalisasi yaitu suatu keadaan dimana terjadinya kemajuan secara pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi sehingga informasi dapat dengan mudah diperoleh oleh semua masyarakat.

Guna dapat bertahan dan berkembang dalam situasi tersebut, suatu perusahaan harus mengembangkan dan mengolah berbagai sumber daya yang dimiliki perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Dengan adanya globalisasi menghadirkan corak baru dalam persaingan yang menjadi lebih ketat dan kompetitif. Kompetisi yang semakin ketat menyebabkan persaingan dalam dunia kerja, maka diperlukan peningkatan dalam kualitas diri sehingga dapat bersaing. Dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut, maka sangat penting bagi organisasi untuk mengelola sumber daya manusia yang ada karena menjadi sumber yang signifikan bagi keunggulan kompetitif organisasi (Coulter, 2010)

Kinerja sumber daya manusia adalah segala usaha yang telah dilakukan oleh sumber daya manusia untuk perusahaannya. Kinerja dapat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan

faktor yang berasal dari dalam diri sumber daya manusia. Sedangkan faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri sumber daya manusia. Menurut Wirawan (2009) kinerja atau kinetika kerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau profesi dalam waktu tertentu.

Panggabean (2004:19) mengungkapkan pengadaan fasilitas, suasana lingkungan yang nyaman dan kerjasama juga mempunyai pengaruh baik terhadap kinerja individu. Jika individu merasa senang atau puas dalam bekerja atau mencintai pekerjaannya maka kinerja juga bisa meningkat. Kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai fungsi dari tingkat keserasian antara apa yang diharapkan dengan apa yang diperoleh atau antara kebutuhan dan penghargaan.

Menurut Nurmatias (2015) komitmen merupakan kondisi psikologis yang mencirikan hubungan antara karyawan dengan organisasi dan memiliki implikasi bagi keputusan individu untuk tetap berada atau meninggalkan organisasi. Selain budaya organisasi dan kepuasan kerja, variabel lain yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah komitmen organisasional. Komitmen organisasional merupakan suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut (Robbins and Judge, 2008).

Islam merupakan agama dengan cara hidup yang lengkap dan komprehensif sebagai panduan hidup umatnya. Al Qur'an dan Sunnah berisi panduan-panduan yang dapat menuntun umat muslim menuju kesuksesan. Selain panduan untuk kehidupan beragama, Islam memiliki konsep yang berkaitan

dengan etika kerja. Etika kerja Islam dapat didefinisikan sebagai seperangkat nilai atau sistem kepercayaan yang dari Al-Qur'an dan sunnah mengenai kerja. Etika kerja Islam memberikan pengaruh yang baik terhadap perilaku seseorang dalam pekerjaan karena dapat memberi stimulus untuk sikap kerja yang positif (Nurmatias, 2015). Dalam penelitian Akob (2018) etika kerja islam tidak berpengaruh ke kinerja sumber daya manusia sedangkan pada penelitian Harmoko dan Sunaryo (2017) etika kerja islam berpengaruh terhadap kinerja sumber daya manusia.

Perkembangan rumah sakit Islam di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang signifikan. Hal ini menjadi indikator akan tingginya kesadaran umat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dalam keberkahan. Salah satu rumah sakit yang menerapkan konsep syariah adalah **Rumah Sakit Islam (RSI) Sultan Agung Semarang** terletak di Jl. Raya Kaligawe KM.4 dan berdekatan dengan pusat pertumbuhan industri ( LIK & Terboyo Industri Park ). Dengan berbekal motto “mencintai Allah dan menyayangi sesama” Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang menorehkan banyak pengabdian untuk masyarakat dan mendapat akreditasi dengan predikat paripurna.

Rumah Sakit Islam Sultan Agung mencatat adanya sejumlah keluhan pasien yang ditujukan pada sejumlah komponen yang ada pada rumah sakit. Jumlah keluhan tersebut adalah 210 keluhan pada tahun 2015, 170 keluhan pada tahun 2016, dan 176 keluhan pada tahun 2017. Dengan demikian adanya jumlah keluhan yang naik turun atau berubah-ubah setiap bulannya. Berikut ini data

keluhan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yang peneliti dapatkan di Humas RSI Sultan Agung.

**Tabel 1.1**

**Data Keluhan Pasien terhadap Perawat di RSI Sultan Agung  
Tahun 2015 - 2017**

<b>No.</b>	<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Keluhan</b>
1.	2015	210
2.	2016	170
3.	2017	176

Penyebab adanya keluhan pasien paling sering dikeluhkan yaitu berupa perilaku tenaga kesehatan yang kurang profesional, lama waktu untuk menunggu, dan masalah komunikasi tenaga kesehatan dengan pasien.

**Tabel 1.2**

**Data Jumlah Keluhan Pasien yang Tertuju pada Tenaga Kesehatan selama  
tahun 2015 -2017**

<b>No.</b>	<b>Bidang</b>	<b>Jumlah Keluhan</b>
1.	Tenaga Non Medis	111
2.	Penunjang Medis	116
3.	Perawat	146
4.	Dokter	105

Perilaku tidak profesional, kurang ramah dan cekatan, masalah komunikasi kepada pasien dan lamanya menunggu tersebut bersumber dari tenaga kesehatan. Identifikasi jumlah keluhan yang tertuju pada tenaga kesehatan, didapatkan jumlah keluhan sebanyak 111 pada tenaga non medis, 116 pada penunjang medis,

146 pada perawat, dan 105 pada dokter. Perawat merupakan salah satu komponen penting dalam rumah sakit. Keterlibatan perawat dalam berinteraksi dengan pasien kiranya sangat besar. Dari data tersebut dapat disimpulkan keluhan pada perawat yang paling banyak ditemukan, sehingga dapat diindikasikan bahwa kurangnya kinerja perawat di rumah sakit. Selain itu, dapat diindikasikan pula perawat merasa kurang puas terhadap pekerjaannya ataupun kurangnya komitmen perawat sehingga mempengaruhi kinerjanya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah studi pada penelitian ini adalah “*Bagaimana model peningkatan kinerja sumber daya manusia dan kepuasan kerja melalui komitmen organisasi dan etika kerja islam?*”. Kemudian pertanyaan penelitian (*question research*) yang muncul adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh etika kerja islam terhadap kepuasan kerja?
2. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja?
3. Bagaimana pengaruh etika kerja islam terhadap kinerja sumber daya manusia?
4. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja sumber daya manusia?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja sumber daya manusia?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh etika kerja islam terhadap kepuasan kerja
2. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja.
3. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh etika kerja islam terhadap kinerja sumber daya manusia.
4. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja sumber daya manusia.
5. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja sumber daya manusia.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis mengembangkan mata kuliah Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya yang berkaitan dengan etika kerja islam, kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja sumber daya manusia.
2. Manfaat praktis untuk pengambilan keputusan bagi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang supaya dapat meningkatkan kualitasnya, khususnya sumber daya manusianya.