

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Munculnya era globalisasi saat ini memiliki dampak yang besar terhadap perkembangan ekonomi, informasi dan budaya dunia. Dari segi perekonomian, globalisasi memiliki dampak pada perubahan struktur tata ekonomi dunia. Diberbagai bidang khususnya dalam kehidupan berorganisasi, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang menjadi masalah utama yang ada didalam setiap kegiatan. Kemajuan sebuah organisasi tidak terlepas dari keberadaan dan pengaruh sumber daya manusia (SDM) di dalamnya. Sumber daya manusia menjadi salah satu faktor utama sebuah organisasi dalam menjalankan semua kegiatan untuk dapat mencapai tujuan. Setiap organisasi menginginkan adanya sumber daya manusia yang potensial baik pemimpin maupun karyawan dalam menjalankan tugas dan pengawasan yang merupakan salah satu penentu dalam tercapainya tujuan organisasi. Kelangsungan pertumbuhan dalam organisasi tidak hanya di tentukan dari keberhasilan keuangan namun juga ditentukan dari keberhasilan mengelola sumber daya manusia.

Manajemen sumber daya manusia juga menyangkut implementasi system perencanaan, penyusunan karyawan, pengembangan karyawan, pengelolaan karier, evaluasi kinerja kompensasi kinerja dan hubungan ketenagakerjaan yang baik. memberikan perhatian kepada sumber daya manusia sangatlah penting

untuk dapat memperoleh kinerja sumber daya manusia yang diinginkan dalam mencapai visi dan misi serta tujuan organisasi.

Setiap perusahaan atau organisasi pasti memiliki standar perilaku yang harus dilakukan dalam hubungannya dengan pekerjaan, baik secara lisan maupun tertulis sebagai upaya untuk dapat meningkatkan kinerja sumber daya manusia. Agar kinerja sumber daya manusia menjadi kuat, terdapat tiga hal yang dapat menjadi perhatian perusahaan. Pertama: para anggota organisasi perlu didorong agar mempunyai rasa memiliki organisasi. Kedua: para anggota perlu diberikan penjelasan mengenai berbagai ketentuan yang harus ditaati dan standar yang harus dipenuhi. Ketiga: para anggota di dorong untuk menentukan sendiri cara mendisiplinkan diri dalam ketentuan yang berlaku secara umum bagi anggota organisasi. Untuk mengetahui tingkat kinerja sumber daya manusia, berikut tabel hasil kinerja sumber daya manusia di RSI NU Demak pada tahun 2018.

Tabel 1.1

Data Hasil Kinerja Sumber Daya Manusia RSI NU Demak 2018

No.	Kreteria Kinerja Sumber Daya Manusia	Tingkat Kinerja
1.	Kemampuan beradaptasi	46,67%
2.	Kerjasama tim	63,81 %
3.	Memecahkan masalah	37,14 %
6.	Tingkit kedisiplinan	38,10 %
7.	Tingkat ketelitian	45,71 %
8.	Kemampuan mendiagnosa	65,71 %

Sumber : Personalia RSI NU Demak. 2018

Pada tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa tingkat kinerja sumber daya manusia di RSI NU Demak pada tahun 2018 memperlihatkan bahwa kinerja sumber daya manusia belum memperlihatkan kinerja yang maksimal, terutama pada pemecahan masalah. Hal ini menunjukkan bahwa masih rendahnya perhatian perusahaan terhadap penyelesaian konflik organisasi termasuk kurangnya komunikasi interpersonal antar sumber daya manusia baik dari pimpinan maupun bawahan serta penerapan kepemimpinan islami yang kurang maksimal, menurut salah satu karyawan. Sehingga hal tersebut perlu menjadi perhatian oleh pihak RSI NU Demak agar nantinya dapat meningkatkan mutu dan kualitas sumber daya manusia.

Fenomena yang ada pada RSI NU Demak yaitu masih rendahnya kemampuan untuk menyelesaikan konflik perlu adanya komunikasi interpersonal yang dapat memberikan pengarahan baik secara lisan maupun tertulis dan mendorong sumber daya manusia untuk dapat meningkatkan wawasan sehingga dapat menyelesaikan konflik organisasi dengan baik. Serta diperlukan adanya keberadaan peran kepemimpinan yang berlandaskan islami yang dapat memberikan pengaruh positif sesuai dengan yang di syariatkan oleh agama islam sehingga dapat membantu dalam menyelesaikan konflik organisasi yang dapat menguntungkan bagi semua pihak sehingga akan berdampak pada kinerja sumber daya manusia.

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antara komunikator dengan komunikan (Rohmah, 2011). Komunikasi merupakan cara paling efektif dalam upaya untuk merubah sikap, pendapat maupun perilaku seseorang.

Komunikasi memiliki arus balik yang bersifat langsung, dimana komunikator mengetahui pendapat komunikan diwaktu yang sama. Pada saat komunikasi berlangsung komunikator akan langsung mengetahui apakah komunikasi tersebut positif atau negatif. Artinya di dalam komunikasi interpersonal tidak hanya terjadi komunikasi satu arah melainkan terjadi komunikasi dua arah atau lebih. Manusia dalam kehidupannya diharuskan melakukan komunikasi, artinya manusia memerlukan serta bergantung kepada orang lain dan membutuhkan masyarakat atau suatu kelompok untuk dapat saling berinteraksi. Komunikasi diperlukan untuk semua aspek dalam kehidupan baik dalam keluarga, hubungan sosial masyarakat maupun dunia kerja. Di kehidupan manusia sering dipertemukan satu dengan yang lain dalam wadah forum baik informal maupun formal. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa hasil dari integrasi sosial dengan sesama dapat membentuk sebagian besar pribadi manusia.

Dalam sebuah organisasi komunikasi menjadi sangat kompleks dan menjadi salah satu faktor penentu dalam mencapai tujuan organisasi yang efektif. Tidak hanya terbatas pada proses penyampaian saja namun merujuk pada komunikasi yang sistematis, efektif, persuasif dan membentuk pola komunikasi yang disesuaikan dengan pesan yang disusun oleh pimpinan dalam sebuah organisasi. Komunikasi yang sangat dinamik dapat menimbulkan berbagai permasalahan yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi yaitu timbulnya konflik atau salah paham. Komunikasi dapat memberikan motivasi kepada sumber daya manusia dengan memberikan penjelasan tentang apa yang harus mereka

lakukan, bagaimana cara mengerjakannya dan apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kinerja dan produktifitas.

Komunikasi setidaknya mengandung kesamaan makna antara satu pihak dengan lainnya, tidak hanya bersifat informatif namun supaya orang lain mengerti dan mengetahui seluruh informasi yang ada dalam percakapan yang disampaikan dan memiliki sifat persuasif sehingga dapat menimbulkan keyakinan dan dapat mempengaruhi. Seorang pemimpin harus mampu untuk menempatkan posisi komunikasi yang diterapkan dengan sifat terbuka terkait perihal kerja dan organisasi, untuk kepentingan dan kemajuan bersama, meskipun komunikasi terbuka juga belum tentu dapat memberikan jaminan yang baik bagi organisasi. Pemimpin juga dituntut untuk melihat, memahami, dan menindaklanjuti situasi dan kondisi yang ada di lingkungan kerja atau dalam sebuah organisasi. Apabila pemimpin melakukan komunikasi terbuka kepada semua pihak, sehingga dapat menyelesaikan konflik yang ada dalam organisasi dan dapat membentuk keharmonisan antar sumber daya manusia. Hal ini terjadi karena adanya komunikasi yang terbuka, sehingga konflik dapat diselesaikan dan memberikan dampak yang baik bagi sumber daya manusia, yang nantinya dapat berjalan dengan selaras dalam mencapai tujuan organisasi.

Begitupun dengan Kepemimpinan islami yang juga memiliki peran yang tidak kalah penting bagi sumber daya manusia. Kepemimpinan islami dapat memberikan dampak positif maupun dampak negatif terhadap sumber daya manusia yang dipimpinnya, karena kepemimpinan islami merupakan kekuatan aspirasional, kekuatan moral yang mengacu pada aturan agama islam yang

dapat memberikan pengaruh pada sumber daya manusia untuk dapat melakukan perubahan-perubahan yang sesuai dengan ajaran islam dalam penerapannya pada organisasi.

Seorang pemimpin dalam memimpin organisasi memiliki gaya kepemimpinan yang bermacam, salah satunya adalah gaya kepemimpinan islami . menurut Rizqi (2010) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kepemimpinan islami merupakan kepemimpinan yang berdasarkan Al-Qur'an dan Hadits. Prinsip-prinsip kepemimpinan islami yang dinyatakan sebagai seorang pekerja yang ideal karena ilmunya bersumber dari Al-Qur'an dan hadits. Terdapat beberapa hal mencakup kepemimpinan, yaitu syarat-syarat kepemimpinan islami, karakteristik kepemimpinan islami, dan ciri-ciri kepemimpinan islami. Syarat-syarat kepemimpinan islami memiliki akidah yang benar, memiliki wawasan dan ilmu yang luas, memiliki ahlak yang mulia, dan memiliki kecakapan manajerial. Seperti pada Firman Allah SWT dalam surat QS. Al-Anbiya (21:73) yang memiliki arti “kami telah menciptakan mereka itu sebagai pemimpin-pemimpin yang memberikan petunjuk dengan perintah kami dan telah kami wahyukan kepada, mereka mengerjakan kebajikan, mendirikan sembahyang, menunaikan zakat, dan hanya kepada kamilah mereka selalu menyembah.”

Menurut Hakim (2012) bahwa saat ini banyak organisasi yang bersaing untuk dapat mendominasi sumber daya manusia. Organisasi tersebut memanfaatkan karyawan secara berlebihan tanpa memperhatikan kebutuhannya. Hal ini terjadi karena organisasi belum menerapkan aturan agama islam secara

keseluruhan. Oleh sebab itu, penting sekali bagi sebuah organisasi untuk dapat menerapkan kepemimpinan islami yang berlandaskan islam. Sehingga dapat memimpin organisasi dengan baik sebagaimana dalam tuntunan ajaran islam yang berlaku dalam kehidupan, terutama dalam menghadapi konflik yang ada dalam organisasi.

Untuk mengatasi konflik dalam organisasi dapat diadakannya tindakan-tindakan agar konflik tidak berkepanjangan, tindakan tersebut dapat berupa penggunaan sumber daya organisasi, meningkatkan koordinasi dalam organisasai, menentukan tujuan bersama yang dapat mempertemukan pihak yang terlibat konflik, intervensi terhadap pihak yang terlibat konflik untuk melakukan suatu kompromi, mengakomodasi keinginan pihak-pihak yang terlibat konflik dalam sebuah forum penyelesaian konflik.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2016). Menurut Sutrisno (2016) kinerja merupakan kesuksesan seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas. Kinerja adalah hasil yang di peroleh oleh seorang individu atau kelompok dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dengan memperhatikan kuantitas dan kualitas pekerjaan serta waktu dalam pengerjaannya.

Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia, penilaian kinerja diarahkan pada kriteria kinerja seorang pemimpin dalam suatu tim maupun unit kerja. Menurut Schuler terdapat tiga jenis kriteria dasar dalam penilaian kinerja, yaitu: 1) Kriteria berdasarkan sifat. Adanya kemampuan berkomunikasi dan ketrampilan memimpin, loyalitas serta dapat diandalkan dalam diri sumber daya manusia merupakan sifat yang digunakan untuk proses penilaian. Hubungan antara sifat dan kinerja sering kali lemah karena sifat sulit didefinisikan. 2) Kriteria berdasarkan perilaku. Kriteria ini terfokus pada pekerjaan yang dikerjakan. Kriteria perilaku sangat penting bagi pekerjaan yang membutuhkan hubungan antar individu. Karena sumber daya manusia akan lebih memperlihatkan tindakannya untuk dapat mencapai kinerja yang diharapkan. 3) Kriteria berdasarkan hasil. Kriteria ini terfokus pada apa yang dihasilkan daripada bagaimana cara menghasilkannya.

Dari pengertian-pengertian diatas maka penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja sumber daya manusia adalah kemampuan seseorang dalam memberikan rasa tanggung jawab, kesetiaan dan pengabdian, kejujuran, sikap kerjasama yang dilakukan sehingga dapat memberikan kontribusi kepada perusahaan yang berupa kuantitas dan kualitas kerja yang baik.

Pada dasarnya, suatu organisasi memiliki tujuan untuk dapat memaksimalkan hasil organisasi, salah satunya dengan komunikasi interpersonal dan gaya kepemimpinan islami. Kompetensi komunikasi interpersonal dan kepemimpinan islami yang baik dan sesuai dengan ajaran islam akan mampu memberikan sumber daya manusia untuk memperoleh dan

mengembangkan tugas yang diembannya dengan baik. Sehingga dapat meningkatkan kualitas kinerja semakin baik. Sebaliknya, jika terjadi komunikasi interpersonal dan kepemimpinan islami yang tidak baik, maka tidak dapat menjalin hubungan yang baik, sikap acuh dan tidak peduli satu sama lain, konflik berkepanjangan atau perbedaan pendapat yang nantinya akan berdampak pada kinerja sumber daya manusia.

Begitu juga dengan RSI NU Demak adalah salah satu rumah sakit islam yang berada di kota Demak. Untuk mewujudkan tujuan organisasi RSI NU Demak memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas baik dari sisi akademik maupun islami. Dalam hal ini diharapkan sumber daya manusia akan mampu menyelesaikan konflik organisasi dan mampu menciptakan kinerja yang berkualitas.

Dari uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kepemimpinan Islami dalam Menyelesaikan Konflik Organisasi Serta Dampaknya pada Kinerja Sumber Daya Manusia pada Rumah Sakit Naudhotul Ulama Demak”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan kinerja sumber daya manusia melalui kemampuan menyelesaikan konflik dan kemampuan komunikasi interpersonal serta kepemimpinan islami. Permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Komunikasi Interpersonal dalam Kemampuan Menyelesaikan Konflik Organisasi RSI NU Demak
2. Bagaimana Pengaruh Kepemimpinan Islami dalam Kemampuan Menyelesaikan Konflik Organisasi RSI NU Demak
3. Bagaimana Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia RSI NU Demak
4. Bagaimana Pengaruh Kepemimpinan Islami terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia RSI NU Demak
5. Bagaimana Pengaruh Penyelesaian Konflik Organisasi terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia RSI NU Demak

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka terdapat tujuan penelitian yaitu sebagai berikut

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Komunikasi Interpersonal dalam Menyelesaikan Konflik Organisasi RSI NU Demak
2. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Kepemimpinan Islami dalam Menyelesaikan Konflik Organisasi RSI NU Demak
3. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia RSI NU Demak
4. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Kepemimpinan Islami terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia RSI NU Demak
5. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Penyelesaian Konflik Organisasi Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia RSI NU Demak

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian adalah sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pengetahuan dan wawasan bagi pembaca.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti

Dapat mengetahui Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kepemimpinan Islami dalam Menyelesaikan Konflik Organisasi Serta Dampaknya pada Sumber Daya Manusia RSI NU Demak

2. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan RSI NU Demak dalam pengambilan keputusan dan kebijakan dalam menyelesaikan sebuah konflik organisasi dan kinerja sumber daya manusia.

3. Bagi pembaca

Diharapkan dapat menjadi salah satu sumber referensi dan informasi di bidang Sumber Daya Manusia, khususnya mengenai komunikasi interpersonal dan kepemimpinan islami dalam menyelesaikan konflik organisasi serta dampaknya pada kinerja sumber daya manusia.