

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi yang selalu ditandai dengan terjadinya perubahan-perubahan pesat pada kondisi ekonomi secara menyeluruh, telah mengakibatkan kemunculan sejumlah masalah atau tuntutan yang harus dihadapi bagi para pelaku ekonomi maupun industri. Dengan adanya globalisasi, mengharuskan para pelaku usaha untuk mendorong organisasinya menjadi organisasi yang efektif dan efisien. Keefektifan dan keefesienan dalam suatu perusahaan/ lembaga memang sangat diperlukan guna memiliki daya saing, keunggulan yang lebih, ciri khas pembeda dari para pesaing, sehingga perusahaan/ lembaga dapat bertahan dalam dunia usaha yang semakin ketat.

Setiap perusahaan/ lembaga apapun bentuk dan rupa bisnisnya, memerlukan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan berpikir, melakukan tindakan, serta keterampilan dalam menghadapi persaingan dunia bisnis. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia akan menjadi sebuah tuntutan yang harus dipenuhi oleh perusahaan/ lembaga sehingga terjadi peningkatan kinerja karyawan dan sekaligus memberikan kontribusi bagi peningkatan kinerja perusahaan/ lembaga. Perbaikan-perbaikan internal yang dilakukan juga dapat memperkuat diri dan meningkatkan daya tahan dalam menghadapi persaingan dalam dunia bisnis.

Para ahli manajemen sumber daya manusia telah menjelaskan konsep kinerja (*performance*) dengan menggunakan sudut pandang yang berbeda-beda, namun pada intinya, makna yang terkandung dalam setiap definisi adalah sama,

yaitu kinerja adalah laporan atau catatan keluaran (*outcome*) suatu kegiatan atau fungsi suatu pekerjaan yang telah dilakukan selama suatu periode waktu tertentu. Menurut Sedarmayanti (2011: 260) mengungkapkan bahwa Kinerja merupakan Hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur. Sedangkan menurut Wibowo (2010: 7) mengemukakan bahwa kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Menurut Soekidjo Notoatmodjo (2009: 124) mengemukakan bahwa kinerja adalah apa yang dapat dikerjakan oleh seseorang sesuai dengan tugas dan fungsinya. Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, dapat dikemukakan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai sesuai dengan standar dan kriteria yang telah ditetapkan dalam kurun waktu tertentu.

Salah satu hal yang mampu mempengaruhi kinerja karyawan adalah komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan. Suatu keadaan yang sering muncul sekarang ini adalah kurang tercapainya keefektifitasan perusahaan/ lembaga disebabkan oleh tingkat turnover karyawan pada perusahaan/ lembaga yang tinggi, serta tingkat absen yang juga tinggi, mengidentifikasikan rendahnya tingkat komitmen yang dimiliki oleh karyawan.

Karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi akan memiliki sikap yang berbeda dibandingkan karyawan yang memiliki tingkat komitmen yang rendah. Komitmen organisasi yang tinggi menghasilkan performa kerja, rendahnya tingkat absen, dan rendahnya tingkat keluar-masuk (*turnover*) karyawan, sebaliknya komitmen karyawan yang rendah memiliki dampak negatif. Setiap organisasi akan mengalami kesulitan, jika komitmen karyawan rendah.

Karyawan dengan komitmen yang rendah tidak akan memberikan performa yang terbaik kepada organisasi dan dengan mudahnya akan keluar organisasi. Bahkan karyawan yang memiliki tingkat komitmen rendah akan menyebabkan suasana kurang nyaman dan memicu konflik. Kenyamanan yang didapat dan timbal balik yang dirasakan dari perusahaan/lembaga ataupun karyawan, hal inilah yang disebut dengan komitmen afektif.

Pendekatan dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja karyawan selain melalui komitmen, terdapat metode pendekatan yang saat ini diperlukan yaitu meningkatkan kinerja karyawan melalui etika kerja, khususnya etika kerja Islam. Menurut Irkhani (2014: 97-98), etika kerja bagi seorang muslim merupakan bagian penting dari keberhasilan manusia, baik dalam komunitas kerja yang terbatas, maupun dalam lingkungan sosial yang luas. Keberhasilan ini bukan hanya dikarenakan adanya pengetahuan dan kemampuan menggunakan nalar, tetapi juga kemampuan mengarahkan pengetahuan dan aktivitas penalaran menuju pada kebaikan, baik kebaikan individu maupun kelompok.

Pertumbuhan rumah sakit saat ini berkembang dengan pesat. Di Indonesia sendiri terdapat tiga klasifikasi rumah sakit berdasarkan kepemilikan, jenis pelayanan dan kelasnya. Termasuk didalamnya adalah rumah sakit Islam yang pada saat ini sudah tersebar luas di berbagai daerah. Rumah sakit Islam menjadi salah satu rumah sakit ideal rujukan pasien untuk memeriksakan diri atau berobat karena pelayanan yang diberikan dan sistem Islami yang mereka gunakan.

RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri merupakan salah satu rumah sakit yang mengedepankan pelayanan dengan sebaik-baiknya pelayanan kepada masyarakat, secara otomatis sangat dibutuhkan adanya kinerja yang berkualitas

karena pada saat ini, yang menjadi harapan dari organisasi atau lembaga adalah bagaimana cara untuk meningkatkan kinerja dari organisasi itu sendiri. Maka dari itu, rumah sakit ini sangat memperhatikan kualitas kinerja karyawannya yang menjadi bagian tidak terpisahkan dari sebuah organisasi atau lembaga tersebut. Memberikan pelayanan melalui karyawan mulai dari tingkat bawah hingga atas adalah salah satu misi dari rumah sakit tersebut. Mereka juga sangat memperhatikan kinerja para karyawan yang mereka miliki. Hal ini bertujuan untuk menjaga stabilitas dari operasional kegiatan rumah sakit Ahmad Dahlan itu sendiri. Karena daya saing organisasi-organisasi luar yang sejenis ataupun tidak sejenis selalu ingin meningkatkan dan mengembangkan segala hal yang berkaitan dengan organisasi yang menaungi mereka. Maka dari itu, untuk dapat bersaing dan tetap eksis maka diperlukan kinerja yang baik serta para pegawai (karyawan) yang handal yang dapat menjadi senjata atau kekuatan untuk menjaga stabilitas dari perkembangan organisasi. Kualitas para karyawan yang dimiliki tentunya akan berpengaruh terhadap kinerja dari suatu organisasi. Dengan dasar inilah setiap organisasi seperti instansi ini selalu berusaha meningkatkan aspek kinerja sumber daya manusia yang ada secara optimal dengan tidak melepaskan landasan Islam dalam menetapkan kebijakannya, ini tidak lain untuk menjaga stabilitas dari instansi tersebut.

RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan yang terletak di Kota Kediri merupakan rumah sakit yang berlandaskan Islam dalam segala aspek kegiatan operasionalnya. Berdasarkan misi yang telah ditetapkan oleh rumah sakit Ahmad Dahlan Kediri yaitu "Memberikan pelayanan kesehatan yang Islami sebagai sarana dakwah, mewujudkan sumber daya insani yang loyal dan professional, memberi pelayanan kesehatan yang paripurna, bermutu & memuaskan serta terjangkau

oleh seluruh lapisan masyarakat. Maka, bagaimana strategi RSM Ahmad Dahlan Kediri dalam mengembangkan kinerja karyawan dengan Islam sebagai landasan awal, adalah tuntutan utama yang harus terselesaikan dengan cepat dan tepat.

Melaksanakan tujuan yang harus tercapai bagi instansi ini yaitu memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen atau pasien, sumber daya manusia sangat berpengaruh besar dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Tentu saja hal ini dapat tercapai apabila karyawan yang dimiliki instansi ini memiliki komitmen afektif yang tinggi, sehingga meningkatkan kinerja karyawan dan rumah sakit.

Komitmen afektif di Indonesia sekarang ini mulai dipertanyakan. Seperti yang terjadi beberapa saat yang lalu, terlihat komitmen afektif yang dimiliki karyawan Indonesia cukup rendah. Hal ini dapat terlihat dari berbagai media masa yang meliput banyaknya karyawan yang bekerja pada instansi pemerintahan melakukan pelanggaran interdisipliner. Pelanggaran ini meliputi, karyawan yang tidak masuk kantor tepat waktu, maupun karyawan yang meninggalkan kantor tanpa izin.

Komitmen afektif sangat penting dimiliki oleh setiap karyawan dikarenakan komitmen ini menghimpun dari sisi psikologis karyawan untuk merasa nyaman dengan seluruh aspek yang ada didalam perusahaan/lembaga sehingga karyawan mempertahankan kedudukannya dalam perusahaan/ lembaga dan memiliki kebanggaan untuk menjadi bagian dalam perusahaan /lembaga. Dengan terjalinnya ikatan psikologis antara perusahaan/lembaga dan karyawan, maka akan terjalin hubungan timbal balik yang saling menguntungkan antara karyawan dengan perusahaan/lembaga tersebut.

Permasalahan yang serius pada tingkat komitmen afektif ini apakah akan menyebabkan tingkat kinerja karyawan mengalami penurunan, atau akan mengalami peningkatan. Terdapat temuan menarik dari wawancara yang dilakukan kepada beberapa karyawan RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri. Dari beberapa karyawan mengatakan bahwa mereka menganggap bahwa RSM Ahmad Dahlan Kediri menjadi bagian dari mereka dan mereka juga berharap mampu ikut andil dalam mengembangkan rumah sakit ini. Mereka juga bekerja karena mereka menginginkan untuk tetap bekerja dan merasa nyaman dengan nilai yang ada pada rumah sakit. Mereka juga menganggap telah memiliki ikatan dengan organisasi yang secara alami tumbuh dan menginginkan untuk tetap tinggal bukan karena keterpaksaan terhadap tanggung jawab ataupun keadaan, melainkan karena secara alami mereka menginginkannya *"I stay because i want to"*.

Namun Permasalahan komitmen afektif karyawan di instansi ini diantaranya, kurang ada rasa memiliki dan tanggungjawab karyawan terhadap peraturan dan tugas yang diberikan oleh rumah sakit. Fakta yang terjadi di rumah sakit tersebut, menunjukkan bahwa karyawan mereka kurang memiliki komitmen afektif kepada rumah sakit itu sendiri. Seperti yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini, sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Keterlambatan Karyawan Agustus-September 2017

Bulan	Jumlah Menit	Karyawan Terlambat	Jumlah Karyawan terlambat dari total 415 karyawan dalam %
Agustus	5.614	223	54,66
September	4.832	226	54,99
Oktober	3.260	170	40,96

Sumber: Bagian Diklat (2017)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, terdapat permasalahan komitmen afektif karyawan yang sangat signifikan. Selama bulan agustus terdapat 223 karyawan yang terlambat, 54,66% dari jumlah karyawan yang ada yaitu 408 karyawan dengan total menit dari keseluruhan karyawan yang terlambat sebesar 5.614 menit. Sedangkan selama bulan september terdapat 226 karyawan yang terlambat, 54,99% dari jumlah karyawan yang ada yaitu 411 karyawan, dengan total menit keseluruhan karyawan yang terlambat sebesar 4.832 menit. Sedangkan selama bulan oktober terdapat 170 karyawan terlambat, 40,96 persendari jumlah karyawan yang ada yaitu 415 karyawan, dengan jumlah menit dari keseluruhan karyawan yang terlambat sebesar 4.096 menit. Perbedaan pada jumlah keseluruhan karyawan selama tiga bulan yaitu agustus, september dan oktober dikarenakan adanya penerimaan karyawan baru dan karyawan kontrak (*outsourcing*) serta karyawan yang megundurkan diri (*resign*). Tabel 1.1 menunjukkan adanya komitmen afektif yang rendah dari karyawan RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri, jika mengacu pada indikator yang disampaikan oleh Mayer.

Oleh karena itu peneliti menarik permasalahan dalam hal ini adalah komitmen afektif. Dimana pernyataan karyawan rumah sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri berbanding terbalik dengan data tentang komitmen afektif.

Terdapat tiga aspek yang menjadi landasan oleh peneliti untuk menilai komitmen afektif yang terdapat pada rumah sakit ini. Meyer dalam Kasanah (2016) menyebutkan aspek-aspek komitmen afektif itu adalah, keterikatan emosional, identifikasi, partisipasi.

1. Keterikatan emosional

Keterikatan emosional yang ditujukan oleh karyawan terhadap rumah sakit ini, adalah rasa memiliki (sense of belonging) yang rendah terhadap organisasi. Hal ini ditujukan pada tingkat keterlambatan karyawan rumah sakit yang masih tinggi. Rasa memiliki akan menimbulkan tingkat disiplin karyawan, sehingga mereka akan berfikir dua kali untuk terlambat dalam bekerja.

2. Identifikasi

Karyawan yang memiliki komitmen afektif tinggi bisa ditunjukkan melalui tingkat keyakinan dan penerimaan terhadap nilai dan tujuan pada rumah sakit ini. Hasil yang didapatkan setelah melakukan kegiatan observasi terhadap karyawan rumah sakit ini, dapat dikatakan bahwa identifikasi dari karyawan terhadap rumah sakit masih rendah, dapat dilihat dari beberapa sikap, yaitu: belum adanya kesamaan tujuan dan nilai yang dimiliki individu dengan organisasi, belum adanya perasaan individu bahwa organisasi memberikan kebijakan untuk mendukung kinerjanya, dan masih adanya keraguan telah menjadi bagian dari organisasi.

3. Partisipasi

Individu akan selalu berusaha memberikan kinerja yang terbaik melebihi standar minimal yang diharapkan organisasi. Selain itu, individu akan bersedia untuk melaksanakan pekerjaan diluar tugas dan perannya apabila bantuannya diperlukan oleh organisasi. Dari hasil pengamatan terhadap karyawan rumah sakit ini, tingkat partisipasi dari karyawan ini sudah cukup baik. Melalui wawancara terhadap beberapa karyawan, mereka sukarela

ketika akan melakukan pekerjaan tambahan yang tidak berhubungan dengan pekerjaannya.

Kesimpulan yang dapat peneliti ambil dari penilaian komitmen afektif karyawan rumah sakit ini melalui ketiga aspek yang disebutkan Meyer dalam Kasanah (2016) yaitu keterikatan emosional, identifikasi dan partisipasi. Adalah tingkat keterlambatan, keyakinan dan kesamaan nilai dari karyawan masih belum sesuai dengan rumah sakit. Hal ini yang membuat komitmen afektif pada rumah sakit ini masih rendah.

Dalam observasi awal, sesuai visi dan misi rumah sakit ini, karyawan memiliki etika yang baik, hal ini dibuktikan dengan perlakuan mereka terhadap pasien dan kepada para pengunjung pasien. Dalam wawancara terhadap beberapa pengunjung rumah sakit tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan etika kerja Islam pada instansi ini sudah cukup baik. Rumah sakit ini juga menerapkan kegiatan keagamaan terhadap karyawannya seperti majelis rohani majelis Al-Qur'an dan lain sebagainya. Berdasarkan wawancara kepada salah seorang karyawan bagian akuntan, ia mengatakan "kegiatan keagamaan di RSM ini tiap hari jum'at ada Binroh, kajian Al-Qur'an setiap hari senin rabu dan jum'at, hari minggunya ada pengajian atau ceramah". Maka, berdasarkan hal tersebut, apakah pembentukan etika kerja Islam untuk karyawan akan meningkatkan kinerja karyawan, yang pasti peningkatan etika karyawan akan menambah kenyamanan terhadap konsumen.

Selain itu tata tertib yang berlaku di rumah sakit yaitu, setiap karyawan memiliki kewajiban dan larangan yang harus dipatuhi, seperti karyawan harus senantiasa bersikap dan bertindak sesuai dengan aqidah, Syariah dan akhlaq Islam, mentaati kode etik karyawan berdasarkan peraturan perundangan yang

berlaku, melaksanakan tugas dan perintah kedinasan yang diberikan oleh atasan dengan kesungguhan hati, disiplin, tekun, jujur, cermat, sopan santun, bersemangat penuh minat dan penuh tanggung jawab. Tidak hanya kewajiban yang harus dipatuhi, larangan juga berlaku untuk setiap karyawan seperti halnya karyawan rumah sakit dilarang melakukan perbuatan yang melanggar norma-norma agama dan kesusilaan, melakukan perbuatan dan sikap yang mengandung unsur kesengajaan yang bertentangan dengan perundang-undangan yang berlaku.

Setelah observasi awal, ternyata didapatkan beberapa karyawan yang masih menyalahi aturan tentang etika kerja islam. Karyawan yang masih memiliki sikap kerja yang kurang disukai oleh pengunjung pasien. Adapun tentang menghargai waktu, masih banyak ditemui karyawan yang terlambat. Beberapa permasalahan ini menunjukkan bahwa kurangnya tingkat etika kerja Islam yang dimiliki karyawan rumah sakit ini sebagai salah satu faktor penting peningkatan kualitas pelayanan.

Kinerja karyawan rumah sakit ini dapat dibuktikan dengan telah dididapkannya akreditasi dengan predikat bintang lima pada tahun 2016 oleh tim Komisi Akreditasi Rumah Sakit atau sering disingkat dengan KARS. Namun dari data hasil kinerja karyawan yang diperoleh bulan Agustus, September dan Oktober masih belum mengalami peningkatan. Adapun juga dari hasil observasi yang dilakukan, setelah melakukan beberapa wawancara kepada pengunjung pasien, ternyata masih ditemukan pengunjung yang mengeluh terhadap kinerja karyawan yang ada pada rumah sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini dikembangkan untuk menguji bagaimana pengaruh komitmen afektif dan etika kerja Islam terhadap kinerja karyawan dengan judul **PENGARUH KOMITMEN AFEKTIF DAN ETIKA KERJA ISLAM TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Pada Karyawan RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri).**

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas maka perumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Komitmen Afektif berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri?
2. Apakah Etika Kerja Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri?
3. Apakah Komitmen Afektif dan Etika Kerja Islam secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan kinerja karyawan RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri?
4. Diantara variable komitmen afektif dan etika kerja Islam, variable manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah Komitmen Afektif berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri.

2. Untuk mengetahui apakah Etika Kerja Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri.
3. Untuk mengetahui apakah Komitmen Afektif dan Etika Kerja Islam secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan kinerja karyawan RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri.
4. Untuk mengetahui diantara variable komitmen afektif dan variable etika kerja Islam, manakah yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara praktis hasil penelitian ini sebagai bahan masukan bagi manajemen RS Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan kinerja karyawan mencapai keselarasan visi dan misi yang telah ditetapkan.
2. Secara Akademisi hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan literatur maupun tambahan wacana atau kajian bagi penelitian lebih lanjut tentang masalah yang sama dan dapat diterapkan pada masa yang akan datang.
3. Suatu penelitian dilakukan untuk menambah ilmu pengetahuan, pengalaman, penenalan, dan pemahaman dari sebuah informasi atau fakta yang terjadi.