

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan suatu organisasi pelayanan jasa yang mempunyai keunikan dalam hal Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana. Rumah Sakit merupakan organisasi yang padat modal, padat SDM, padat teknologi dan ilmu pengetahuan serta padat regulasi. Padat modal karena rumah sakit memerlukan investasi yang tinggi untuk memenuhi persyaratan yang ada. Padat sumber daya manusia karena didalam rumah sakit pasti terdapat berbagai profesi dan jumlah karyawan yang banyak. Padat teknologi dan ilmu pengetahuan karena di dalam rumah sakit terdapat peralatan-peralatan canggih dan mahal serta kebutuhan berbagai disiplin ilmu yang berkembang dengan cepat. Padat regulasi karena banyak regulasi atau peraturan-peraturan yang mengikat berkenaan dengan syarat-syarat pelaksanaan pelayanan di rumah sakit.

Pengelolaan Rumah Sakit yang khas menjadikan studi pengelolaan SDM Rumah Sakit merupakan hal yang menarik untuk dikaji. Terdapat dua kelompok besar dalam SDM rumah sakit yakni tenaga medis yang terdiri dari dokter, perawat, tenaga kesehatan lain, dan tenaga non-medis yang terdiri dari tenaga administratif dan tenaga pelaksana lainnya. Organisasi rumah sakit mempunyai bentuk yang unik, yang berbeda dengan organisasi lain pada umumnya. Rumah sakit mempunyai kekhususan yang lahir dari adanya hubungan yang terjadi antara *Medical Staff* (kelompok dokter) dan Administrator atau *CEO* (manajemen), serta *Governing Body*. Oleh karena adanya kekhususan tersebut, membuat Rumah Sakit

memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi. Tuntutan adanya interaksi yang tinggi antara ketiga hal tersebut membuat pengelolaan rumah sakit menjadi tidak mudah.

Perawat merupakan bagian dari rumah sakit yang menjadi sumber daya manusia yang mempunyai peranan penting dalam memajukan perusahaan. Agar perusahaan dapat terus maju dan mencapai tujuannya, maka perlu dilakukan pengembangan terhadap kinerja karyawan dengan cara pemberian motivasi, pelatihan dan penciptaan suasana lingkungan kerja yang kondusif (Bambang Guritno dan Waridin, 2005).

Menurut Prawirosentono (1999) kinerja seorang pegawai akan baik, jika pegawai mempunyai keahlian yang tinggi, kesediaan untuk bekerja, adanya imbalan atau upah yang layak dan mempunyai harapan masa depan (Prawirosentono 1999). Secara teoritis ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi perilaku kerja dan kinerja individu, yaitu: variabel individu, variabel organisasi dan variabel psikologis (Gibson 1987).

Dalam menjalankan suatu bisnis perusahaan membutuhkan berbagai sumber daya, salah satu yang terpenting adalah sumber daya manusia, yaitu para karyawan. Sumber daya manusia sangat menentukan dalam kesuksesan sebuah perusahaan, karena tanpa sumber daya manusia yang bagus maka perusahaan itu tidak akan berjalan dengan baik pula. Selain itu, karyawan merupakan sumber daya yang penting bagi perusahaan, karena memiliki akal, bakat, tenaga, keinginan, pengetahuan, perasaan, dan kreatifitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai visi dan misi perusahaan (Mangkunegara, 2008).

Karyawan dan perusahaan merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan. Karyawan memegang peran utama dalam menjalankan roda kehidupan perusahaan dan pelaku aktif dari setiap aktivitas organisasi. Roda kehidupan perusahaan yang baik adalah bila perusahaan tersebut memiliki kinerja karyawan yang baik yang akhirnya mampu menciptakan kinerja perusahaan yang baik pula. Kinerja karyawan yang baik dapat dilihat dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penilaian kinerja sangat perlu dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui sejauh mana karyawan mampu berperan dalam perkembangan dan pertumbuhan perusahaan.

Kinerja sumber daya manusia (karyawan) atau *job performance* adalah prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang (Mangkunegara, 2010). Dengan demikian kinerja SDM merupakan kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dicapai seorang karyawan berdasarkan standar yang telah ditetapkan dalam waktu tertentu. Menurut Wirawan (2009) kinerja karyawan akan memberikan kontribusi yang nyata terhadap kinerja organisasi.

Kata kinerja atau prestasi berasal dari kata "*Performance*" yang berarti: prestasi, pertunjukan, pelaksanaan tugas. Prawirosentono (2008) mendefinisikan *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Artinya kinerja atau prestasi merupakan catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama

kurun waktu tertentu. Jelas bahwa kinerja adalah ukuran hasil dari suatu aktivitas unit kerja dalam masa tertentu dalam rangka menilai kemampuannya, dalam hal ini lebih kearah pekerjaan.

Menurut Bernardin & Russell (1993) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sementara Prawirosentono (2007) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Kinerja seorang karyawan baik bila ia mempunyai keahlian (*skill*) yang tinggi, bersedia bekerja karena diberi gaji atau upah sesuai dengan perjanjian dan mempunyai harapan (*expectation*) masa depan yang baik.

Pada beberapa dekade terakhir ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu: perasaan emosional di tempat kerja, khususnya *emotional intelligence* (kecerdasan emosional), kecerdasan intelektual dan kecerdasan spiritual yang saat ini menjadi topik perbincangan yang hangat di kalangan manajemen (Alam, 2007). Kemampuan seseorang ditentukan oleh kecerdasan yang dimilikinya, kecerdasan tersebut adalah kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual (Hawari, 2006). Kecerdasan intelektual mempengaruhi kecerdasan emosional dan kecerdasan emosional tersebut berpengaruh terhadap kinerja manusia (Widodo, 2012, p. 124). Kinerja dalam lingkup industri perhotelan erat kaitannya dengan kecerdasan emosi, kecerdasan

intelektual dan kecerdasan spiritual karena dalam memberikan pelayanan yang baik karyawan akan berhubungan langsung dengan konsumen oleh karena itu ketiga kecerdasan tersebut harus selalu diselaraskan (Fabiola, 2005).

Permasalahan mengenai kinerja merupakan permasalahan yang akan selaludihadapi oleh pihak manajemen perusahaan, karena itu manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut akan membuat manajemen perusahaan dapat mengambil berbagai kebijakan yang diperlukan, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawannya agar sesuai dengan harapan perusahaan (Habibah, 2001).

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia (SDM). Menurut Simamora (2004) kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu faktor individu, faktor psikologis dan faktor organisasi. Wirawan (2009) menjelaskan bahwa kinerja SDM merupakan hasil sinergi dari tiga faktor, yaitu faktor internal karyawan, faktor internal organisasi dan faktor eksternal. Sedangkan menurut Keith Davis (1989) faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja SDM adalah kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

Penelitian ini memfokuskan peningkatan kinerja SDM melalui faktor internal (individu) karyawan, yaitu kemampuan (*ability*). Kemampuan seseorang diantaranya ditentukan oleh kecerdasan yang dimilikinya, menurut Hawari (2006) terdapat beberapa kecerdasan pada diri manusia, diantaranya: kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan kreativitas, dan kecerdasan spritual.

Zohar dan Marshal (2001) mendefinisikan kecerdasan spiritual sebagai rasa moral, kemampuan menyesuaikan aturan yang kaku dibarengi dengan pemahaman dan cinta serta kemampuan setara untuk melihat kapan cinta dan pemahaman sampai pada batasannya, juga memungkinkan kita bergulat dengan ihwal baik dan jahat, membayangkan yang belum terjadi serta mengangkat kita dari kerendahan. Selanjutnya dijelaskan bahwa kecerdasan spiritual memegang peranan yang besar terhadap kesuksesan seseorang dalam bekerja. Seorang karyawan yang memperoleh kebahagiaan dalam bekerja akan berkarya lebih baik. Hasil penelitian Trihandini (2005) menyimpulkan bahwa kecerdasan spiritual memiliki pengaruh yang nyata terhadap kinerja karyawan.

Rumah Sakit Eria Ibu dan Anak (RSIA) Eria Bunda merupakan salah satu rumah sakit yang melayani penanganan pasien terutama ibu dan anak. Perkembangan rumah sakit yang sangat pesat dibutuhkan pelayanan dari karyawan dalam menangani pasien. Dengan kata lain kinerja karyawan menjadi salah satu sorotan yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan. Oleh sebab itu, dalam rangka peningkatan kinerja karyawan diperlukan faktor penunjang seperti kecerdasan spritual.

Asih (2004) menjelaskan bahwa kecerdasan spiritual digunakan untuk menghadapi masalah-masalah eksistensial, yaitu ketika orang secara pribadi merasa terpuruk, terjebak oleh kebiasaan, kekhawatiran dan masalah masa lalu akibat penyakit dan kesedihan. Kecerdasan spiritual dapat juga menjadikan orang lebih cerdas secara spiritual dalam beragama, artinya seseorang yang memiliki kecerdasan tinggi mungkin menjalankan agamanya tidak secara picik, eksklusif,

fanatik atau prasangka. Kecerdasan spiritual juga memungkinkan orang untuk menyatukan hal-hal yang bersifat intrapersonal dan interpersonal, serta menjembatani kesenjangan antara diri sendiri dan orang lain. Seorang yang memiliki kecerdasan spiritual tinggi cenderung menjadi seorang pemimpin yang penuh pengabdian, bertanggungjawab untuk membawakan visi dan nilai yang lebih tinggi kepada orang lain, dan bisa memberi inspirasi kepada orang lain.

Fenomena yang terlihat terkait dengan kecerdasan spritual, sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu EM (Bagian Personalia) RSIA Eria Bunda Pekanbaru didapatkan kutipan wawancaranya sebagai berikut :

“Rata-rata karyawan disini secara nilai-nilai dalam kecerdasan spiritual karyawan belum mencapai tingkatan yang maksimal. Ini terlihat dari karyawan masih terlihat ego dan emosi dalam menghadapi setiap persoalan (murung, kurang semangat, terlihat menghindar dengan berbagai alasan) sehingga persoalan yang ada sering tidak dapat diselesaikan secara tuntas, bersifat kaku dalam menghadapi persoalan, kemampuan untuk bangkit dari masalah yang dihadapi, belum menjadi pribadi yang mandiri dan masih sangat tergantung dengan orang lain dalam bekerja, kurang berani dalam berinovasi dan kreatif. karyawan belum mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan secara tuntas karena masih perlu bimbingan yang intensif, sehingga diharapkan tidak terjadi lagi penundaan dalam tugas-tugas pekerjaan.”

Terkait dengan kinerja, sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu EM (Bagian Personalia) RSIA Eria Bunda Pekanbaru didapatkan kutipan wawancaranya sebagai berikut:

“Hasil pekerjaan karyawan masih belum maksimal, ini dapat dilihat dari hasil pekerjaan yang dilakukan setiap hari, dimana karyawan masih membutuhkan bimbingan sehingga belum dapat melaksanakan secara mandiri. Hal ini terlihat dari keluhan-keluhan dari berbagai bagian, dimana jika satu bagian bekerja tidak sesuai dengan waktu penyelesaian, maka yang membutuhkan laporan pekerjaan tertunda sehingga pekerjaan lain menjadi tertunda. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan masih sering diabaikan, seperti pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan hari ini, ditunda hingga esok hari artinya disiplin kerja yang ada saat ini belum dapat direalisasikan secara baik dan benar.

Fenomena-fenomena tersebut mengindikasikan bahwa secara kecerdasan spiritual karyawan RSIA Eria Bunda Pekanbaru masih belum optimal sebagaimana yang diharapkan sehingga akan berpengaruh terhadap kinerja. Berdasarkan uraian mengenai fenomena permasalahan tersebut di atas maka peneliti ingin melihat bagaimana hubungan kecerdasan spiritual dengan kinerja karyawan RSIA Eria Bunda Pekanbaru.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

“Apakah terdapat hubungan antara kecerdasan spiritual dan kinerja karyawan RSIA Eria Bunda Pekanbaru?”

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengkaji dan mempelajari secara ilmiah mengenai hubungan kecerdasan spiritual dengan kinerja karyawan RSIA Eria Bunda Pekanbaru. Untuk mencapai maksud tersebut di atas, maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah: untuk mengetahui hubungan kecerdasan spiritual dengan kinerja karyawan RSIA Eria Bunda Pekanbaru.

D. Keaslian Penelitian

Untuk mencapai tujuan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka data-data yang diperoleh akan dikumpulkan dan dianalisis secara ilmiah untuk mendapatkan hasil yang sebenarnya. Dengan demikian, penulis menjamin

keaslian data yang akan diambil dan akan dipertanggungjawabkan serta diolah sehingga akan dapat disimpulkan.

Penelitian yang sama dengan penelitian yang akan dilakukan pernah diteliti oleh Zona Febrina (2014) dengan judul penelitian Hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan PT. Kokonako Indonesia Tembilahan.

Penelitian yang sama dengan penelitian yang akan dilakukan pernah diteliti oleh Sesilia Dwi Rini Waryanti (2011) Penelitian menemukan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel yang memiliki pengaruh paling besar adalah kecerdasan spiritual.

Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah meneliti tentang variabel kecerdasan spiritual dan kinerja karyawan di Rumah Sakit, sedangkan perbedaannya adalah tempat penelitian dimana penelitian yang akan dilakukan adalah di Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru, sementara penelitian yang pernah dilakukan di Rumah Sakit Umum.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada jurusan psikologi, juga peneliti lain yang akan mengambil tema terkait dengan kecerdasan spiritual.

2. Manfaat Praktis

Bagi lembaga pendidikan dan masyarakat umum, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan dan acuan dalam tema tentang kecerdasan spiritual di kalangan pegawai atau karyawan suatu perusahaan.