

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Salah satu peran penting manajemen sumber daya manusia ialah menjaga serta meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja karyawan dapat mempengaruhi pencapaian tujuan perusahaan yang sudah ditetapkan. Kinerja karyawan yang rendah atau tidak bagus akan mengakibatkan kerugian bagi perusahaan. Melihat sangat besarnya pengaruh kinerja karyawan tersebut terhadap perusahaan, maka penting bagi suatu perusahaan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja para karyawan sesuai tujuan yang diinginkan.

Dalam menghadapi arus globalisasi, manajemen sumber daya manusia memegang peranan penting dalam aktivitas perusahaan. Dengan semakin berkembangnya peran sumber daya manusia dalam perusahaan, maka akan menghasilkan sebuah organisasi yang bagus dalam bekerja maupun bersaing. Oleh karena itu perlunya pengembangan sumber daya manusia



Didunia kerja yang dinilai dari karyawan yaitu kinerjanya. Apabila kinerja bagus, maka harapan untuk berkarir semakin tinggi. Sebaliknya, apabila kinerja buruk, maka harapan berkarir kecil peluangnya, bahkan bayang-bayang pemutusan hubungan kerja semakin besar peluangnya. Maka tidak heran dalam penerimaan karyawan baru banyak sekali persyaratan yang harus dipenuhi oleh para calon karyawan agar ia dapat diterima di suatu perusahaan ditempat ia melamar pekerjaan. Tidak jarang kita melihat salah satu persyaratan yang seringkali muncul di daftar

persyaratan penerimaan ialah mampu bekerja dibawah tekanan. Artinya adalah adanya tuntutan untuk bekerja dengan keras.

Di zaman modern saat ini banyak program yang diterapkan oleh pihak manajemen untuk meningkatkan kinerja karyawan, mulai dari *reward and punishment*, liburan, diberi fasilitas yang lebih dan berbagai kompensasi lainnya. Tujuan dilakukan semua itu untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Walaupun banyak yang dilakukan manajemen perusahaan membuat program untuk meningkatkan kinerja karyawan, namun tetap terjadi stres kerja, absen tanpa ada kabar, main *game* saat jam kerja sedang berlangsung dan banyak penyimpangan lainnya. Hal ini terjadi disebabkan oleh tujuan karyawan bekerja hanya untuk mendapat uang dari hasil kerjanya dan perhatian dari atasan. Tidak semua karyawan yang seperti itu, namun ada.

Berkembangnya ilmu pengetahuan secara dinamis membuat para peneliti dan ahli sumber daya manusia terus mencari tahu kebiasaan dan perilaku manusia itu sendiri. Didunia kerja faktor keberhasilan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya tidak hanya ditentukan oleh kecerdasan intelektual semata. Ini terbukti banyak karyawan yang cerdas secara intelektual namun tetap memiliki tingkat stres yang tinggi. Seorang peneliti pakar psikologi Goleman dkk (2003) menyatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan faktor kunci sukses bagi seorang pemimpin dan bagi individu dalam kehidupan. Lebih lanjut dikemukakan oleh Zohar (2000), untuk mengendalikan kedua kecerdasan tersebut perlu kecerdasan spiritual sebagai kontrol dan penyeimbang agar sejalan dalam mencapai tujuan.



Permasalahan mengenai kinerja merupakan permasalahan yang akan selalu dihadapi oleh pihak manajemen perusahaan, oleh karena itu manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja tersebut akan membuat manajemen perusahaan dapat mengambil berbagai kebijakan yang diperlukan, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan agar sesuai dengan harapan perusahaan (Habibah, 2001). Ravianto (1988) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja diantaranya yaitu pendidikan dan latihan, disiplin, sikap dan aktivitas kerja, motivasi, masa kerja, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan, jaminan sosial, lingkungan kerja, teknologi dan sarana produksi, kesempatan kerja, serta kebutuhan untuk berprestasi. Faktor-faktor tersebut berpengaruh dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya, sehingga hasil akhirnya adalah kinerja itu sendiri, apakah akan semakin baik atau semakin buruk.



Kinerja tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain. Kemampuan tersebut oleh Goleman dkk (2003) disebut dengan *Emotional Intelligence* atau kecerdasan emosi. Goleman dkk (2003) melalui penelitiannya mengatakan bahwa kecerdasan emosi menyumbang 80 % dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20 % yang lain ditentukan oleh *Intelligence Quotient*. Pada saat ini orang mulai sadar bahwa tidak hanya keunggulan intelektual saja yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan tetapi diperlukan suatu keterampilan lain untuk menjadi yang terdepan. Penelitian yang ditulis oleh Boyatzis

(2001) bahwa menemukan orang yang tepat dalam organisasi bukanlah hal yang mudah, karena yang dibutuhkan oleh suatu perusahaan bukan hanya orang yang berpendidikan lebih baik ataupun orang yang berbakat saja. Ada faktor psikologis yang mendasari hubungan antara seseorang dengan organisasinya. Faktor-faktor psikologis yang berpengaruh pada kemampuan seseorang di dalam organisasi, diantaranya adalah kemampuan mengelola diri sendiri, inisiatif, optimisme, kemampuan mengkoordinasi emosi dalam diri, serta melakukan pemikiran yang tenang.

Menurut Prati, *et al.* (2003; dalam Ida N.H. dkk 2011) kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk membaca dan memahami orang lain, dan kemampuan untuk menggunakan pengetahuan untuk mempengaruhi orang lain melalui pengaturan dan penggunaan emosi.

Salah satu bentuk kecerdasan lain yang saat ini tengah populer dan dikembangkan adalah kecerdasan sipiritual. Kecerdasan spiritual memungkinkan seseorang untuk berpikir kreatif, berwawasan jauh, membuat atau bahkan mengubah aturan, yang membuat orang tersebut dapat bekerja lebih baik. Secara singkat kecerdasan spiritual mampu mengintegrasikan dua kemampuan lain yang sebelumnya telah disebutkan yaitu kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional (Idrus, 2002). Zohar dan Marshal (2007) mengatakan bahwa kecerdasan spiritual mampu menjadikan manusia sebagai makhluk yang lengkap secara intelektual, emosional dan spiritual. Selain itu, kecerdasan spiritual pada intinya adalah membicarakan tentang keyakinan bahwa setiap tindakan yang dilakukan ada balasan atau pertanggungjawaban dihadapan tuhan, bukan manusia. Artinya adalah apabila



seseorang yang memiliki kecerdasan spiritual yang tinggi, dia sangat yakin setiap tindakan ada nilai. Apabila dia berbuat kebaikan, maka kebaikan juga yang akan didapatnya. Begitu juga sebaliknya, apabila ia berperilaku buruk maka ia yakin keburukannya juga yang akan diterima olehnya. Kecerdasan spiritual cakupannya lebih luas dari kecerdasan intelektual dan emosional. Jika kecerdasan intelektual lebih ditekankan kepada kemampuan seseorang dalam menyelesaikan tugas dengan kemampuan otak/teknis yang dimiliki dan kecerdasan emosional lebih ditekankan kepada manajemen diri dan pemahaman terhadap orang lain serta lingkungan kerja, maka kecerdasan spiritual lebih ditekankan kepada hubungan manusia dengan tuhan, alam dan nilai-nilai yang dianggap benar. Ada juga yang mengatakan bahwa kecerdasan spiritual erat kaitannya dengan kebahagiaan batin. Orang akan merasa tenang apabila mengikuti perintah tuhan, orang akan bahagia jika banyak membantu orang lain, dan orang akan bahagia apabila ikut andil dalam menjaga alam.



Selain dari kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan, peneliti juga tertarik dengan budaya organisasi sebagai variabel untuk meningkatkan kinerja karyawan. Karena bicara masalah budaya maka akan bicara masalah nilai, norma, kebiasaan, sejarah, etika dan keyakinan yang dianut oleh suatu kelompok atau organisasi.

Organisasi berada ditengah persaingan yang semakin kompetitif, agar tetap *exist* organisasi harus selalu fleksibel terhadap perubahan di sekitarnya. Kegagalan dalam merespon lingkungan akan mengakibatkan tidak tercapainya tujuan, bahkan kehancuran organisasi (Druckman & Jarome 1997).

Organisasi juga dituntut untuk mengelola lingkungan internalnya agar melahirkan inovasi yang bernilai tinggi. Hal ini akan terwujud jika organisasi mempunyai nilai-nilai/budaya yang kondusif. Budaya merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan efektifitas organisasi (Deal & Kennedy, 1982). Budaya organisasi dapat menjadi instrumen keunggulan kompetitif yang utama, ketika budaya organisasi mendukung strategi organisasi dan dapat menjawab atau mengatasi tantangan lingkungan dengan cepat dan tepat.

Budaya dalam organisasi juga melihat bagaimana para anggotanya berperilaku dalam bersikap dan bekerja. Karena budaya organisasi itu sendiri merupakan kaedah-kaedah yang sudah diterapkan dalam suatu organisasi. Apabila budaya yang di anut dan diterapkan merupakan budaya yang jujur, produktif, disiplin dan semangat kerja yang tinggi maka dapat diukur bahwa kinerja para anggota akan baik seperti kebiasaan yang tertanam dalam tindakan mereka.



Secara keseluruhan dalam penelitian ini lebih memfokuskan permasalahan pada kondisi yang dialami oleh karyawan RSUC BMC Padang. Dimana dalam menjalankan tugas para karyawan harus mampu menjalankannya sesuai prosedur yang telah ditentukan. Untuk itu perlunya dukungan internal maupun eksternal dalam menjalankan tugas sebagai karyawan rumah sakit melayani pasien.

Selain dari itu RSUC BMC Padang merupakan Rumah Sakit swasta yang memiliki peran sangat penting di Sumatera Barat khususnya Padang dalam pelayanan kedokteran dan keperawatan di kota Padang. Sehingga dibutuhkan sumber daya yang kompeten. Sebagaimana diketahui di Sumatera Barat dan Padang khususnya persaingan rumah sakit sangat kompleks. Rumah sakit nasional baik BUMN maupun

swasta sudah beroperasi di Sumatera Barat dan Padang secara khusus. Sehingga persaingan begitu terasa di sektor pelayanan pasien yang memerlukan pertolongan medis. Untuk itu kekuatan sumber daya yang kompetitif sangat dibutuhkan dan didukung dengan kemajuan teknologi. Berikut adalah survei yang dilakukan menunjukkan bukti adanya penurunan kinerja akibat adanya masalah dengan kualitas jasa perawat Rumah Sakit BMC Padang.

**Tabel 1.1**

**Keluhan Pasien dan Keluarga Pasien Terhadap Indikasi Kurangnya Kinerja Pada Karyawan**

No	Nama	Umur (tahun)	Keluhan
1	Weni	35	Beberapa perawat ada yang kurang <i>care</i> terhadap pasien. Hal-hal yang sederhana seperti itu sebaiknya ditingkatkan kinerjanya
2	Risna	42	Terkadang perawat di sini setelah dipanggil keluarga pasien, mereka cenderung lama dalam merespon.
3	Febriadi Ramadhani	25	Perawat di sini jarang senyum, ada beberapa perawat yang senyum, itupun perawat yang sepertinya masih baru.
4.	Soni	28	Dari sisi melayani pasien rawat inap, perawat kurang tertib
5.	Martini	48	Ada beberapa perawat yang susah diajak <i>ngobrol</i> , dan ada yang ketus bila keluarga pasien menanyakan banyak hal.

6.	Destianti	50	Ada perawat yang bekerja cenderung tergesa-gesa saat melayani pasien.
----	-----------	----	---

Sumber: Wawancara, 2018

Berdasarkan permasalahan di atas, terlihat beberapa kendala dan masalah pada pelayanan perawat rumah sakit BMC Padang seperti terdapat beberapa perawat yang kurang *care* terhadap pasien, pelayanan yang tergesa-gesa dan masalah lainnya.

Penelitian ini menguji faktor-faktor yang dianggap dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam konteks organisasi pelayanan medis. Faktor-faktor tersebut meliputi kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan budaya organisasi terhadap pengaruhnya pada kinerja karyawan.



## 1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian pada poin latar belakang maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan?
2. Bagaimana pengaruh kecerdasan spritual terhadap kinerja karyawan?
3. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.
2. Menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan.
3. Menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah antara lain :

- a. Manfaat teoritis, yaitu Secara teoritis hasil penelitian ini bermanfaat untuk perluasan pemahaman tentang pengaruh kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit BMC Padang.
- b. Manfaat praktis, yaitu memberikan informasi kepada manajemen perusahaan akan pengaruh dari kecerdasan spritual, emosional dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan yang berguna untuk meningkatkan kinerja karyawan.

## 1.5 Batasan Masalah

Dalam melakukan penelitian ini penulis membatasi masalahnya agar lebih memusatkan perhatian pada masalah yang akan diteliti, maka penulis membatasi permasalahan pada analisis budaya organisasi, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual karyawan dalam pengaruhnya terhadap kinerja karyawan pusat RSUC BMC Padang.



## 1.6 Sistematika Penulisan

Secara umum sistematika penulisan ini terdiri dari beberapa bab dengan sistematika sebagai berikut :

### **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II : Tinjauan Literatur**

Bab ini menjelaskan landasan teori yang diambil dari berbagai sumber yang berkenaan dengan kecerdasan emosional, komponen-komponen kecerdasan emosional, dan hubungan kecerdasan emosional dengan kinerja. Menjelaskan pengertian kecerdasan spiritual, komponen-komponen kecerdasan spiritual, dan hubungan kecerdasan spiritual dengan kinerja.

Selain itu juga menjelaskan tentang pengertian budaya organisasi atau budaya perusahaan serta hubungannya dengan kinerja.

## **BAB III : Metodologi Penelitian**

Bab ini menjelaskan mengenai pendekatan dan tipe penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pemilihan sampel, analisis data dan instrumen penelitian.

## **BAB IV : Analisis dan Pembahasan**

Bab ini berisi mengenai hasil penelitian yang didalamnya mencakup banyaknya responden yang mengembalikan kuisioner dan hasil dari kuisioner yang disebarkan, hasil yang menunjukkan pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual serta budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.

## **BAB V : Penutup**

Bab ini berisi kesimpulan atas analisis serta saran-saran yang dapat dipertimbangkan dalam mencapai tujuan perusahaan dan pihak lain yang memerlukan serta keterbatasan dalam penelitian.

