

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

*Key performance indicator (KPI)* merupakan suatu ukuran kinerja yang bersifat kuantitatif, yang kriterianya disepakati bersama oleh anggota organisasi. Selain itu, *KPI* juga merupakan refleksi dari unsur-unsur penopang kesuksesan sebuah organisasi. Setiap organisasi pasti punya tujuan yang ingin dicapai. Melalui *KPI*, organisasi dapat mengetahui *progress* / capaian mereka dan sejauh apa posisi mereka dari tujuan mereka (Satrianto, 2011). *Key performance indicators (KPI)* menggambarkan sekumpulan tindakan yang berfokus pada capaian kinerja organisasi yang paling utama bagi kesuksesan organisasi saat ini dan di masa depan. Dengan keberadaan Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS), semua rumah sakit harus mengikuti standar yang telah ditetapkan, salah satunya tentang *KPI*. *KPI* ini disusun berdasarkan data indikator masing-masing unit di rumah sakit (Prabowo, 2018).

Penelitian yang dikerjakan oleh Subekti dan Setyadi (2016) menunjukkan bahwa pengukuran kinerja berpengaruh pada kinerja karyawan. Pengukuran kinerja akan mempengaruhi budaya dalam perusahaan dan pada akhirnya juga akan mempengaruhi hasil kerja karyawan (Lina, 2016). Kinerja karyawan adalah *output* pekerjaan selama kurun waktu tertentu yang dapat diukur dengan bermacam-macam alat atau kriteria, seperti standar, target atau sasaran yang sudah dibuat dan disetujui bersama. Adapun indikatornya adalah : kualitas kerja, kuantitas kerja, dan kontribusi pada organisasi (Prihantoro, 2012).

Terdapat berbagai penelitian yang menunjukkan pengaruh *KPI* terhadap peningkatan kinerja karyawan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Wiwoho (2008), penerapan *KPI* dan *Job Grade System* mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan secara signifikan di Kantor Pajak Pratama (KPP) Kebumen (Wiwoho, 2008). Penelitian lain dilakukan oleh Doto (2018), yang melakukan penelitian secara kualitatif dengan *interview* dan *focused group discussion (FGD)* di PT KMI. Hasil penelitian menunjukkan 85 % karyawan menyatakan lebih puas dengan diterapkannya *KPI* dengan alasan lebih obyektif dan transparan (Doto, 2018).

Kepuasan kerja dapat menentukan sikap karyawan pada pekerjaannya. Kepuasan kerja memberi efek yang besar kepada tingkat kedisiplinan dan komitmen karyawan terhadap organisasi (Ilahi, D.K., dkk, 2017). Kepuasan kerja menurut Martoyo adalah kondisi perasaan karyawan yang dipengaruhi oleh ada atau tidaknya kesesuaian antara tingkat imbalan dan penghargaan dari perusahaan dengan tingkat imbalan dan penghargaan yang diinginkan karyawan yang bersangkutan. Kepuasan kerja merupakan salah satu penentu capaian kerja karyawan (Januari, dkk, 2015).

Terdapat beberapa penelitian menunjukkan hubungan erat antara penilaian kinerja (indikator kinerja) dengan kepuasan staf. Salah satunya adalah yang dilakukan Januari (2015). Penelitian ini berupa penelitian penjelasan dengan metode *quantitative. Sample* pada penelitian ini berjumlah 63 responden. Sedangkan teknik *sampling* menggunakan teknik *propotionale random sampling*. Dari hasil analisa data, ditarik kesimpulan bahwa variabel pengukuran kinerja karyawan memberi pengaruh yang besar pada variabel kepuasan kerja dengan nilai Beta 0.885 atau 88,5% (Januari, dkk, 2015).

Penelitian lain yang dilakukan di kantor PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten. Penelitian tersebut memakai metode deskriptif dan verifikatif dengan populasi berjumlah 262 orang dan responden berjumlah 79 orang. Teknik analisa data yang digunakan adalah koefisien korelasi *pearson product moment* dan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian memberikan kesimpulan bahwa ada kaitan yang cukup erat antara pengukuran kinerja dan kepuasan karyawan. Pengaruh pengukuran kinerja pada kepuasan karyawan yaitu sebesar 18,5% (Fetriyanti, 2015).

Penelitian lain dilakukan oleh Irawati (2014) tentang pengaruh etos kerja Islam dan lingkungan terhadap kinerja karyawan serta dampaknya terhadap kinerja perusahaan pada BMT Kota Salatiga dan Kabupaten Semarang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena bertujuan untuk mengkonfirmasi data yang didapatkan di lapangan dengan teori yang ada. Objek penelitian yang digunakan adalah karyawan BMT Kota Salatiga dan Kab. Semarang dengan jumlah sampel sebanyak 65 karyawan. Tekhnik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner, studi pustaka, dan wawancara. Data diolah menggunakan uji reliabilitas, validitas, asumsi klasik dan uji regresi berganda. Dari hasil analisis data menunjukkan bahwa etos kerja Islam berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kinerja karyawan, begitu juga dengan lingkungan kerja yang memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. selanjutnya kinerja karyawan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap nilai perusahaan, sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi etos kerja Islam dan lingkungan maka semakin tinggi pula kinerja karyawan, dan memiliki dampak positif terhadap nilai perusahaan.

Penelitian lain dilakukan oleh Arsyad (2017). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan Islam, motivasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada BMT Tumang Boyolali. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai BMT Tumang Boyolali yang tersebar di setiap cabangnya dan berjumlah 150 karyawan. Teknik pengambilan sampel dengan metode Total Sampling Yaitu teknik pengambilan sampel secara keseluruhan pada karyawan BMT Tumang Boyolali. Peneliti langsung menyebarkan kuisioner sejumlah 150 ke seluruh karyawan tanpa ada batasan kriteria khusus. Selanjutnya data yang didapatkan dianalisis dengan menggunakan SPSS for Windows Release 20.0. Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan. Kepemimpinan islam (X1), motivasi (X2) dan budaya organisasi (X3). Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Hasil ini menunjukkan bahwa:

1. Kepemimpinan Islam memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan
2. Motivasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan
3. Budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan

Rumah sakit (RS) syariah adalah RS yang setiap aktivitasnya atau operasionalnya didasarkan pada *maqashid syariah* (tujuan diadakannya syariah). Aktivitas atau operasional yang didasarkan pada *maqashid syariah* ini meliputi aspek manajemen, pelayanan, obat-obatan, sampai makanan dan minuman yang ada di rumah sakit. *Maqashid syariah* menurut konsepnya terdapat 5 unsur pokok, yaitu penjagaan agama, jiwa, akal, keturunan dan harta (Nikmah, 2019).

Lima unsur pokok *maqashid syariah* ini dimodifikasi menjadi standar operasional rumah sakit syariah yang tersertifikasi oleh DSN-MUI. Salah satu kelompok standar yang ditetapkan dalam unsur penjagaan agama adalah standar syariah manajemen modal insani, yang salah satunya memuat standar tentang rumah sakit harus memiliki tata kelola modal

insani secara syariah dalam penentuan KPI, penilaian kinerja dan system imbalan dan sanksi (Nikmah, 2019).

RSUI Mutiara Bunda adalah sebuah rumah sakit tipe D Paripurna berkapasitas 100 tempat tidur yang terletak di kabupaten Brebes, Jawa Tengah. Rumah sakit ini awalnya berdiri sebagai rumah sakit ibu dan anak (RSIA) pada tahun 2005 dengan kapasitas 25 tempat tidur. Pemilik rumah sakit ini berupa Perseroan Terbatas (PT) yang pemegang sahamnya terdiri dari para dokter dan bidan. Pada tahun 2016, direktur PT melalui rapat umum pemegang saham memutuskan RSIA Mutiara Bunda akan diubah statusnya menjadi rumah sakit umum. Rumah sakit ini kemudian melakukan berbagai pembangunan termasuk merekrut banyak sumber daya manusia (SDM). Permasalahan timbul karena saat masih menjadi RSIA, rumah sakit ini belum memiliki *human resources department (HRD)* secara khusus, sehingga perekrutan karyawan berlangsung seadanya dan tanpa seleksi ketat.

Hal ini membuat manajemen kemudian merasakan efek buruk berupa sulitnya meningkatkan kualitas kinerja staf, meskipun dalam dua tahun terakhir, *HRD* sudah mulai tertata. Hal tersebut tercermin dari indikator area prioritas rumah sakit yang sebagiannya tidak menunjukkan perbaikan yang signifikan.

Syariat Islam mengajarkan agar pemeluknya menjalani sebuah pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Syariat Islam juga mengajarkan agar kita tidak sembarangan dalam memilih pekerja atau seseorang yang akan kita amanahi dengan tugas khusus. Hendaknya kita memilih orang yang memiliki kinerja yang baik, jujur, cerdas, dan dapat dipercaya. Kita bisa mengambil *ibrah* dari perkataan Nabi Yusuf '*alaihissalam* yang Allah abadikan dalam firman-Nya : “Berkata Yusuf : Jadikanlah aku bendahara negara (Mesir)! Sesungguhnya aku adalah orang yang pandai menjaga lagi berpengetahuan.”(QS. Yusuf : 55).

Rasulullah *shallallahu 'alaihi wa sallam* bersabda : “Jika suatu perkara diserahkan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kedatangan hari kiamat.” (HR. Bukhari : 59). Bahkan Rasulullah melarang memberikan pekerjaan kepada orang yang tidak mampu. Dikisahkan bahwa shahabat Abu Dzar *radhiallahu 'anhu* meminta kepada Rasulullah agar diangkat menjadi pemimpin dalam suatu wilayah, maka Rasulullah menepuk pundaknya (yakni Abu Dzar) sambil bersabda : “Wahai Abu Dzar, sesungguhnya engkau orang yang lemah, dan pekerjaan ini adalah amanah, dan ini akan membawa kehinaan dan penyesalan di

hari kiamat, kecuali orang yang mengambilnya dengan hak dan menunaikannya dengan benar.” (HR. Muslim : 4283).

Allah ‘Azza wa Jalla berfirman dalam kitab-Nya : “Sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya.” (QS. Al-Qashash : 26). Kuat di sini maksudnya adalah kuat badan dan hati. Kuat dalam mengerjakan kewajiban kerja, kuat dalam menunaikan apa yang wajib diselesaikan, juga kuat dalam arti maknawi seperti kuat berfikir dan focus dalam menyelesaikan kesulitan yang dijumpai dalam pekerjaan.

Terkait wajibnya menjalankan amanah dalam suatu pekerjaan, Allah berfirman : “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanah-amanah yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.” (QS. Al-Anfal : 27). Dari Abu Hurairah *radhiallahu ‘anhu*, Nabi *shallallahu ‘alaihi wa sallam* bersabda : “Tunaikan amanat kepada orang yang mengamanatkan kepadamu, dan janganlah kamu mengkhianati orang yang mengkhianatimu.” (HR. At-Tirmizi, disahihkan oleh Syaikh Al-Albani, Ash-Shahihain no. 424).

Terkait kepuasan staf, sudah sepantasnya penerapan syariat Islam dalam manajemen akan meningkatkan kepuasan staf. Sebab syariat ini sangat menjunjung tinggi keadilan. Allah berfirman : “Sesungguhnya Allah menyuruh kalian menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kalian) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepada kalian. Seungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.” (QS. An-Nisa : 58).

Allah *Subhanahu wa Ta’ala* memerintahkan manusia untuk berlaku adil secara mutlak, “Dan apabila kamu berkata, maka hendaklah kamu berlaku adil kendatipun dia adalah kerabat(mu).” (QS. Al-An’am : 152). *Rabbul ‘Izzah* tetap memerintahkan untuk berlaku adil walaupun terhadap orang yang memusuhi kita, “Hai orang-orang yang beriman, hendaklah kamu jadi orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap suatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada taqwa. Dan bertaqwalah

kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (QS. Al-Ma’idah : 8).

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini dirasa perlu untuk dikerjakan, untuk membuktikan dengan intervensi dan pengamatan langsung bahwa penerapan syariat Islam dalam lingkungan kerja akan berdampak positif pada peningkatan kinerja dan kepuasan staf.

## **B. Masalah Penelitian**

Bagaimana penerapan standar syariah rumah sakit dalam penentuan *KPI* dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan staf di RSUI Mutiara Bunda?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Menggali faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan kinerja dan kepuasan staf di RSUI Mutiara Bunda
2. Menggali sejauh mana syariat Islam telah diterapkan oleh para staf RSUI Mutiara Bunda dan persepsi mereka mengenai kaitan penerapan syariat Islam terhadap kinerja dan kepuasan kerja
3. Menganalisis penerapan standar syariah rumah sakit dalam penentuan indikator di RSUI Mutiara Bunda dan melihat efeknya pada peningkatan kinerja dan kepuasan staf di RSUI Mutiara Bunda.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi peneliti :
  - a. Digunakan untuk memenuhi tugas akhir
  - b. Menambah pengetahuan tentang manajemen SDM khususnya yang sesuai dengan standar syariah
2. Bagi RSUI Mutiara Bunda : sebagai masukan untuk menyusun kebijakan guna meningkatkan kinerja dan kepuasan staf
3. Manfaat teoritis : melengkapi konsep atau aspek teoritis tentang penerapan syariat Islam di rumah sakit terutama kaitannya dengan peningkatan kinerja dan kepuasan staf
4. Manfaat praktis : melengkapi panduan dalam penerapan syariat Islam di rumah sakit