# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

" Siapa yang membutuhkan manajemen?" Pertanyaan ini sering dijawab : " perusahaan bisnis" ! Tentu saja benar sebagian, tetapi tidak lengkap, karena manajemen juga dibutuhkan untuk semua tipe kegiatan yang diorganisir dan dalam semua tipe organisasi. Dalam praktek, manajemen dibutuhkan di mana saja orang-orang bekerja bersama (organisasi) untuk mencapai suatu tujuan bersama.[1]

Fungsi-fungsi dari manajemen sangatlah bersifat universal. Sifat ini merupakan hasil dari kenyataan bahwa fungsi-fungsi manajemen adalah sama di mana saja. Fungsi-fungsi manajerial ini sama untuk perusahaan-perusahaan besar, kecil ataupun multinasional, organisasi-organisasi kemasyarakatan atau semi kemasyarakatan, kelompok hobi dan sebagainya.[2]

Di setiap lembaga atau organisasi perusahaan, konsumen adalah prioritas yang utama menuju sebuah keberhasilan. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya sebuah

[1] T. Hani Handoko, 1984, *Manajemen*, Yogyakarta, Liberty edisi ke 2, hal. 3.
[2] T. Hani Handoko, 1984, *Manajemen*, Yogyakarta, Liberty edisi ke 2, hal. 3.



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perusahaan atau instansi pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya.

Pelayanan merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan dan lembaga pemerintahan untuk mendapatkan kepuasan dari pelanggan. Tidak sedikit konsumen yang pindah ke perusahaan atau instansi lain karena tidak mendapatkan pelayanan maksimal yang bisa memanjakan konsumennya.

Faktor yang mempengaruhi pelayanan yang baik, pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan tepat. Di samping itu, karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap pelanggannya. Fakor kedua, pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Prasarana dan sarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, prasarana dan sarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya.

Pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen tidak hanya berupa sarana fisik seperti fasilitas saja, namun juga dapat berupa pelayanan yang bersifat non fisik, seperti sumber daya manusia yang cakap, tanggap dan prima. Selain

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

itu seperti di lembaga Rumah Sakit, pelayanan yang berupa spiritual atau kerohanian juga dibutuhkan. Dampaknya adalah pelanggan atau konsumen bisa mendapatkan kepuasan jasmani dan rohani.

Dalam iklim kehidupan yang berubah secara drastis tanpa bisa dicegah seperti yang kita saksikan dalam peradaban modern ini, kebutuhan terhadap spiritualitas kian bertambah. Dimensi spiritualitas saat ini sedang digandrungi oleh masyarakat secara luas. Ketertarikan terhadap spiriutalitas ini ditandai dengan tingginya minat masyarakat, khususnya masyarakat perkotaan, untuk mengikuti berbagai kegiatan yang berhubungan dengan aspek spiritualitas.[3]

Lebih khusus lagi, hubungan agama dengan sektor usaha dan bisnis, kesatuan kedua sektor ini dengan spiritual sebenarnya cukup jelas. Dan itulah yang dicontohkan Rasulullah SAW dan para sahabat. Mereka tidak memisahkan antara bisnis dan nilai-nilai spiritual, mereka juga tidak mendikotomi antara masjid dan pasar. Oleh karena itu, perintah bekerja berada satu atap dengan shalat dan dzikir.[4]Seperti yang ada di dalam Al-Qur'an surat Al-Jumu'ah ayat 10:

فَإِذَا قُضِيَتِ ٱلصَّلَوٰةُ فَٱنتَشِرُواْ فِى ٱلْأَرْضِ وَٱبْتَغُواْ مِن فَضْلِ ٱللَّهِ وَٱذْكُرُواْ
ٱللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠﴾

[3]Ismail Fahmi Arrauf Nasution, 2014, " *Fenomena Kebangkitan Spiritualitas*." *Dinika journal islamic of studies*, vol 12 ,no.2, hal. 3.

[4]Dr. Abdul Jalil, 2003, *Spiritual Enterpreneurship*, PT. LKiS Printing, Bandung, hal. 32.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Artinya : *" Apabila telah ditunaikan sembahyang, maka bertebaranlah kamu di muka bumi, dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah sebanyak-banyaknya supaya kamu beruntung"* (QS.al-jumu'ah : 10).

Dalam membangun sebuah Rumah Sakit, niat yang harus digunakan adalah semata-mata untuk mengabdikan diri dan berbakti kepada Allah serta mencari keridhoan-Nya. Rumah Sakit yang berpredikat islam pada pokok pelaksanaannya harus ditujukan dalam dua hal, yang pertama adanya pelayanan, perawatan, dan pengobatan ( medik ). Kedua, Rumah Sakit harus mengadakan program pelayanan dan santunan agama ( spiritual ). Kedua pokok pelayanan tersebut di atas harus dikerjakan secara terpadu agar dapat diperoleh hasil yang cukup baik, yaitu menolong dan membina manusia seutuhnya.[5]

Demikian juga halnya dengan Rumah Sakit Islam Sakinah, Rumah Sakit Islam Sakinah yang berlokasi di Jalan R.A.Basuni no.12 Sooko Mojokerto merupakan satu-satunya Rumah Sakit Islam milik Nahdlatul Ulama Cabang Mojokerto yang dikelola dan dikembangkan oleh Yayasan Rumah Sakit Islam Sakinah (Yarsis) di bawah koordinasi Lembaga Mabarrot Nahdlatul Ulama Cabang Mojokerto. Berdirinya Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto diprakarsai para Kiai dan Ulama Mojokerto yang dimotori oleh Almaghfurlah KH. Achyat Chalimy, bertujuan memberikan pelayanan

[5] Ahmad Watik Pratiknya, Abdul Salam M. Sofro, 1986, *Islam, Etika, dan Kesehatan,* CV. Rajawali, Jakarta, hal. 257.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kesehatan bagi warga Nahdlatul Ulama khususnya serta masyarakat Mojokerto dan sekitarnya. Sejak berdiri tanggal 2 Oktober 1990, Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto telah berkembang dan memiliki kapasitas enam puluh lima tempat tidur dewasa dan sembilan tempat tidur bayi dengan berbagai macam pelayanan kesehatan baik umum, Spesialis serta pemeriksaan penunjang medis. [6]

Selain memberikan pelayanan medis, Rumah Sakit Islam Sakinah juga memberikan pelayanan berupa pelayanan bimbingan kerohanian kepada pasien. Pelayanan bimbingan kerohanian yang diberikan oleh petugas binroh adalah seperti memberikan motivasi keagamaan dan kerohanian, yang bertujuan agar kejiawaan pasien bisa terobati. Tujuannya adalah agar kejiwaan pasien bisa terobati dan optimis bahwa penyakit yang di deritanya akan sembuh. Disamping itu pasien dibimbing untuk selalu berdo'a kepada Tuhan Yang Maha Esa agar diberi kesabaran dan kesehatan. Banyak pasien yang datng jauh-jauh dari luar Mojokerto dating ke RSI Sakinah karena tertarik dengan pelayanan bimbingan kerohaniannya. Oleh sebab itu peneliti tertarik ingin mempelajari lebih mendalam tentang manajemen pelayanan spiritual di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto.

[6]https://rsisakinahmojokerto.wordpress.com/2011/07/23/rsi-sakinah-mojokerto/, diakses pada 29 maret 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diangkat pada penelitian ini adalah bagaimana manajemen pelayanan spiritual di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto.

## C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan spiritual Rumah Sakit Islam Sakinah di Mojokerto.

## D. Manfaat Penelitian

Riset ini sangatlah penting untuk menambah wawasan bagi sebuah perusahaan atau lembaga organisasi, karena kebutuhan konsumen selain tentang kualitas jasa atau produk, namun juga tentang pentingnya pelayanan yang diinginkan baik berupa pelayanan fisik maupun non fisik.

Rumah sakit selain memberikan pelayanan berupa medis, namun juga harus ada pelayanan berbentuk spiritualnya. Hal seperti itulah yang harus diperhatikan oleh berbagai perusahaan atau lembaga organisasi dalam berupaya memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen. Mereka menganggap spiritualitas, suara hati, apalagi Tuhan, adalah isu-isu yang menyangkut persoalan religi jauh dari kehidupan korporat yang sekuler. Ada persepsi di kalangan mereka bahwa membawa kesadaran spiritual ke dalam keputusan-keputusan bisnis menimbulkan berbagai komplikasi yang tidak perlu, yang menghambat peraihan peluang bisnis ataupun keputusan yang cepat dan perusahaan tidak memperoleh peningkatan daya saing dengan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kesadaran semacam itu. Tetapi semua itu kurang tepat, karena ada beberpa perusahaan yang menjabarkan kesadaran spiritual ini kedalam praktik-praktik bisnis mereka ternyata menunjukkan kinerja bisnis yang lebih bagus. Di negara berkembang, seperti di Indonesia, selain krisis ekonomi yang mendera perusahaan-perusahaan besar, tumbuhnya bisnis kelas menengah muslim sejak paruh kedua tahun delapan puluhan menjadi faktor penting yang menumbuhkan kesadaran spiritual di tempat kerja.

Jika pelayanan dalam bentuk spiritual yang diterapakan oleh Rumah Sakit Islam Sakinah dapat bermanfaat dan memberikan dampak positif, maka riset ini penting untuk dijadikan acuan oleh perusahaan atau lembaga organisasi lain khususnya Rumah Sakit untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Oleh karena itu, riset ini amat penting untuk dilakukan karena bisa memberikan beberapa manfaat sebagaimana berikut :

1. Kegunaan Teoritik
   a. Peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat, yaitu dapat menambah wawasan bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan yang berhubungan dengan topik manajemen pelayanan spiritual di Rumah Sakit.

   b. Menjadikan skripsi ini sebagai acuan untuk penelitian lanjutan terhadap objek sejenis atau aspek lainnya yang belum tercakup dalam penelitian ini.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Kegunaan Praktis

a. Sebagai bahan masukan kepada pihak pengelola Rumah Sakit Islam Sakinah guna meningkatkan kinerja pegawai khususnya dalam segi pelayanan terhadap pasien.

b. Sebagai wawasan bagi praktisi manajemen bahwa pelayanan spiritual harus diterapkan di dalam sebuah perusaan atau instansi pemerintah.

c. Sebagai bahan masukan kepada semua perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta.

## E. Definisi Konsep

### 1. Manajemen Pelayanan

Manajemen adalah upaya mengatur dan mengarahkan berbagai sumber daya, mencakup manusia (*man*), uang (*money*), barang (*material*), mesin (*machine*), metode (*methode*), dan pasar (*market*).[7] Semua variabel itu harus di maksimalkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh suatu Organisasi perusahaan. Selain itu dalam proses manajemen, ada empat fungsi yang mendukung dalam keberhasilan sebuah organisasi perusahaan. Manajemen adalah proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian yang masing-masing bidang tersebut digunakan baik ilmu

[7]M. Munir, & Wahyu Illahi, 2006, *Manajemen Dakwah*, ,Jakarta. Kencana Prenada Group, hal. Vii.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengetahuan maupun keahlian dan yang diikuti secara berurutan dalam rangka usaha mencapai sasaran yang telah ditetapkan semula.[8]

. Fungsi manajemen pertama kali diperkenalkan oleh seorang industrialis Perancis bernama Henry Fayol pada awal abad ke-20. Ketika itu ia menyebutkan lima fungsi manajemen, yaitu merancang, mengorganisir, memerintah, mengordinasi, dan mengendalikan. Namun saat ini, kelima fungsi tersebut telah diringkas menjadi empat, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian.[9]

a. Perencanaan

Perencanaan adalah penentuan segala sesuatu sebelum dilakukan kegiatan-kegiatan. Fungsi perencanaan manajer meliputi usaha pemilihan berbagai alternatif tujuan, strategi, kebijaksanaan, serta taktik yang akan dijalankan, Jelas usaha tersebut merupakan pengambilan keputusan yang mempengaruhi jalannya perusahaan di waktu yang akan datang.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan proses menciptakan hubungan-hubungan antara fungsi-fungsi, personalia, dan faktor fisik, agar

[8]George R. Terry, 1997, *Manajemen Bisnis*, terj. Pandji Anoraga, S.E., M.M, PT. Rineka Cipta, Jakarta, hal. 109.
[9]Rohmat Taufiq, 2013, *Sistem Informasi Manajemen*,Graha Ilmu, Yogyakarta, hal.42.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

supaya kegiatan-kegiatan yang harus dilaksanakan, disatukan dan diarahkan pada pencapaian tujuan bersama.

c. Pengarahan

Pengarahan merupakan usaha yang berhubungan dengan segala sesuatu agar semuanya itu dapat dilakukan. Apa yang direncanakan dan diorganisasikan mungkin tidak berjalan kecuali jika bawahan diberitahu tentang apa yang harus dilakukan. Sasaran, rencana, sumber daya, dan desain, semuanya adalah bagian persiapan mengembangkan kemampuan unyuk melaksanakan.[10]

d. Pengawasan

Pengawasan pada hakikatnya adalah usaha memberikan petunjuk kepada para pelaksana agar mereka selalu bertindak sesuai dengan rencana. Pengawasan itu terdiri dari penentuan standar-standar, pengawasan atau supervisi kegiatan pemeriksaan dan pembandingan hasil dengan standar.[11]

Pelayanan adalah komitmen tak bersyarat pada keberhasilan dan kesejahteraan orang lain dan didasarkan pada kesadaran keterkaitan

[10]Hasyim Ali, 1996, *Organisasi dan Manajemen*, Bumi Aksara, edisi keempat, Jakarta, hal. 577.
[11]Sukanto Reksohadiprodjo, 2000, *Dasar-dasar manajemen*, BPFE Yogyakarta edisi 5, Yogyakarta, hal. 63

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

alami satu terhadap yang lain". Juga dikatakan " keterkaitan ini tidak hanya fisik, tetapi juga mental, emosional, dan spiritual.[12]

Pelayanan sangat diperlukan untuk memberikan hasil yang terbaik untuk pelanggan. Konsep-konsep dan prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas terus dikembangkan dengan harapan dapat dipahami dan bahkan dapat diterapkan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat sebagai pelanggan, seperti adanya istilah pelayanan prima ini merupakan terjemah dari istilah "*excellent service*", yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik.[13]

Di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto, pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak hanya berupa pelayanan medis dan fasilitas saja, namun juga ada pelayanan spiritual. Pelayanan spiritual ini berbentuk bimbingan kerohanian ini berupa memberikan motivasi dan arahan kepada pasien untuk selalu bersabar dan ikhlas dalam menghadapi ujian dari Allah. Tujuan dari pelayanan spiritual in adalah untuk membimbing pasien menuju ketauhidan.

---

[12]Sanerya Hendrawan, 2009, *Spiritual Management*, Bandung. PT Mizan Pustaka, hal. 101.
[13]Dendy Eta Mirlana, 2008, *" Manajemen Pelayanan Publik Yang Berkualitas*," Inovasi Jurnal Diklat Keagamaan, hal.99.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

## 2. Spiritual

Spiritualitas berasal dari kata *spirituality*, yang merupakan kata benda, turunan dari kata spiritual. Kata bendanya adalah spirit, diambil dari kata latin *spiritus* yang artinya bernafas. Ada beberapa arti spirit: prinsip yang menghidupkan atau vital sehingga menghidupkan organisme fisik, mahkluk supernatural, kecerdasan atau bagian bukan materiil dari orang. Dalam bentuk kata sifat, spiritual mengandung arti yang berhubungan dengan spirit, yang berhubungan dengan suci, yang berhubungan dengan fenomena atau mahkluk supernatural.

Dalam bahasa arab dan parsi, istilah yang digunakan untuk spiritualitas adalah ruhaniiyah (arab) dan maknawiyah (parsi). Istilah pertama diambil dari kata ruh, sedangkan istilah dua diambil dari kata ma'na, yang mengandung konotasi kebatinan, yang hakiki sebagai lawan dari yang kasat mata. [14]

Proses spiritual harus di jalankan dengan penuh hati-hati. Ketika keadaan spiritual seseorang sangat jernih bersama Allah, maka dia tidak bisa dilepaskan dari pemahamannya yang sempurna mengenai Allah dan Rasul-Nya. Rujukan dasarnya adalah Al-Qur'an dan Sunnah. [15]

---

[14]Sanerya Hendrawan, 2009, *Spiritual Management*, PT Mizan Pustaka, Bandung, hal. 18.
[15]Sa'id Hawwa, 2006, *Pendidikan Spiritual*, Mitra Pustaka, Yogyakarta, hal.97.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Konsep spiritual di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto adalah tentang kerohanian. Bentuknya yaitu seperti memberikan motivasi dan bimbingan keagamaan kepada pasien supaya kembali pada ketauhidan.

Konsep manajemen pelayanan spiritual di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto adalah proses merencanakan, mengorganisasikan, pengarahan, dan pengawasan segala sumberdaya yang dimiliki khususnya petugas bimbingan kerohanian untuk memberikan pelayanan kepada pasien. Pelayanan yang diberikan adalah dalam bentuk pelayanan spiritual yaitu bimbingan kerohanian. Bentuk bimbingan kerohaniannya yaitu dengan memberikan bimbingan atau motivasi keagamaan dan kejiwaan kepada pasien.

## F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan urutan sekaligus kerangka berpikir dalam penulisan skripsi. Untuk lebih mudah dalam memahami penulisan skripsi, maka berikut ini adalah sistematika pembahasannya, yaitu :

Bab pertama adalah pendahuluan. Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep, dan yang terakhir adalah sistematika pembahasan.

Bab yang kedua adalah kajian teoritik. Bab ini terdiri dari penelitian terdahulu yang relevan dan kerangka teori yang dipadu dengan pendekatan perpektif islam.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bab ketiga adalah metode penelitian. Bab ini berisi tentang metode penelitian yang menjelaskan tentang pendekatan dan jenis penelitian. Selain itu, bab ini terdiri dari lokasi penelitian, jenis dan sumber data, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik validitas data, dan yang terakhir adalah teknik analisis data.

Bab ke empat adalah hasil penelitian yang di dalamnya memaparkan tentang manajemen pelayanan Rumah Sakit Islam Sakinah di Mojokerto. Sub babnya terdiri dari gambaran umum obyek penelitian, kemudian penyajian data, dan yang terakhir adalah pembahasan hasil penelitian atau yang disebut analisis data.

Bab kelima adalah penutup dari penelitian. Bab ke lima ini terdiri dari kesimpulan, saran, rekomendasi, dan yang terakhir adalah keterbatasan penelitian.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id