BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi membuat terjadinya perubahan-perubahan pesat pada kondisi ekonomi secara keseluruhan, dunia usaha mau tidak mau didorong untuk menjadi suatu perusahaan yang efektif dan efisien. Keefektifan dan keefisienan dalam sebuah perusahaan sangat diperlukan agar memiliki daya saing maupun keunggulan yang dapat dijadikan sebuah pertahanan dalam menghadapi dunia persaingan yang ketat.[1]

Setiap perusahaan apapun bentuk bisnisnya, memerlukan sarana dan prasarana yang terbaik dalam menghadapi persaingan bisnis. Untuk itu setiap perusahaan dituntut untuk selalu meningkatkan dan memberikan perbaikan kondisi yang dapat memperkuat diri dan meningkatkan daya tahan perusahaan dalam persaingan yang semakin ketat. Namun perlu untuk diingat, dukungan sarana dan prasarana yang berlebihan tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang handal maka kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan serta memastikan tumbuh dan berkembangnya kelangsungan hidup perusahaan, atau dengan kata lain

[1] Yetta Tri Nydia, *Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan Lapangan SPBU Coco Pertamina MT Haryono* (Skripsi—Uiniversitas Indonesia, Depok, 2012), 1

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

faktor manusia atau karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan sangat menentukan. Seorang karyawan yang memiliki kinerja (hasil kerja) yang tinggi dan baik dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan.[2]

Para ahli manajemen sumber daya manusia dan perilaku perusahaan menjelaskan konsep kinerja dengan menggunakan bahasa dan tinjauan dari sudut pandang yang berbeda namun makna yang terkandung didalamnya sama, yaitu hasil kerja dari seorang karyawan dalam melakukan tugas atau pekerjaan yang diberikan sesuai dengan *job description* yang diberikan selama periode tertentu. Pernyataan ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Malayu S.P Hasibuan yaitu "kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu."[3] Sedangkan, menurut AP Mangkunegara "kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya."[4]

Salah satu hal yang dapat mempengaruhi kinerja atau karyawan adalah komitmen yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Karyawan dengan komitmen yang tinggi memiliki perbedaan sikap dibandingkan dengan

---

[2] Sarita Permata Dewi, *Pengaruh Pengandalian Internal dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan SPBU Yogyakarta*, *Jurnal Nominal*, No. 1, Vol. 1 (2012), 2

[3] S.P Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: PT. Bumi Aksara, 2010), 94.

[4] Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004), 67.

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

karyawan yang berkomitmen rendah. "Karyawan-karyawan yang memiliki komitmen pada perusahaan memiliki sifat yang bisa diandalkan, berencana untuk bertahan di dalam perusahaan, dan mencurahkan lebih banyak upaya dalam bekerja."[5]

Pada dasarnya peran karyawan sangat menentukan dalam jalannya sebuah perusahaan, khususnya perusahaan yang bergerak dibidang jasa seperti Rumah Sakit. Peran karyawan sangat penting untuk memberikan kepuasan pada konsumen, oleh karena itu segala kesiapan serta komitmen kerja setiap karyawan harus menjadi salah satu prioritas untuk selalu diperhatikan.

Karyawan adalah jasa itu sendiri, karyawan adalah perusahaan di mata konsumen, dan karyawan adalah pemasar. Oleh karena itu perusahaan perlu memiliki strategi-strategi yang mendukung pekerjan karyawan dalam melakukan fungsi dan tugasnya. Salah satunya adalah pemasaran internal.

Pemasaran internal memperlakukan karyawan dan konsumen dengan kepentingan yang setara melalui program proaktif dengan tujuan untuk mencapai tujuan perusahaan. Tujuan pemasaran internal adalah untuk menyelaraskan setiap aspek kinerja internal perusahaan untuk memastikan para karyawan mampu memberikan pelayanan kepada konsumen.[6] Pemasaran internal meliputi tugas rekrutmen, pelatihan, dan motivasi karyawan untuk memberikan pelayanan terhadap konsumen dengan baik.

---

[5] Ricky W. Griffin, *Manajemen Personalia*, (Jakarta: Erlangga, 2004), 15.

[6] Marketing Schools, "Internal Marketing", http://www.marketing-schools.org/types-of-marketing/internal-marketing.html, diakses pada tanggal 28 April 2015.

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

Para pemasar yang handal menyadari bahwa aktivitas pemasaran di dalam perusahaan sama pentingnya bahkan melebihi kepentingan aktivitas pemasaran di luar perusahaan.[7] Ketidakmampuan karyawan untuk memenuhi kewajiannya sangat menganggu jalannya operasional dalam perusahaan, dan hasilnya kualitas pemberian pelayanan menjadi menurun.

Dalam Hwang et al telah dikemukakan mengenai riset sebelumnya tentang pemasaran internal, yang dapat dibagi menjadi empat kategori, yaitu:[8]

1. Memperlakukan karyawan sebagai satu konsumen internal
2. Perilaku yang berorientasi pada pengembangan karyawan sebagai pelanggan.
3. Orientasi pada Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)
4. Pertukaran Internal antara organisasi dan karyawan untuk sampai kepada tujuan perusahaan dalam pasar eksternal.

Konsep pemasaran internal menekankan perusahaan harus menghargai dan menghormati karyawan sebagai pelanggan internal. Hal tersebut membuat karyawan dikelola dengan metode seperti *marketing*, yang memungkinkan karyawan untuk memperoleh kepuasan terhadap pekerjaannya.[9] Melihat betapa berpengaruhnya pemasaran internal pada sebuah perusahaan, dalam praktiknya perusahaan perlu menjalankan

---

[7] Philip Kotler dan Kevin L. Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009), 25.
[8] Ribhan, *Internal Marketing: Job Satisfaction, Organizational Commitment* pada *Customers Satisfaction*, *Fokus Ekonomi*, No.2, Vol. 10 (Agustus 2011), 84
[9] Ibid., 83

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

pemasaran internal secara konsisten, sebab pelaksanaan pemasaran internal tidak hanya mengenai pemenuhan kebutuhan karyawan, namun juga kunci sukses bisnis.

Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal diluar pekerjaan pokoknya. Begitu juga ketika seorang karyawan mempunyai komitmen yang tinggi terhadap perusahaan, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap perusahaan.[10] Karyawan dengan komitmen yang tinggi menghasilkan performa kerja, rendahnya tingkat absen, dan rendahnya tingkat keluar masuk karyawan. Komitmen kerja mendorong karyawan untuk mempertahankan pekerjaan dan menunjukan hasil yang sebaik-baiknya.[11]

Penelitian ini akan membahas pengaruh pemasaran internal terhadap komitmen dan kinerja karyawan sebuah Rumah Sakit, yang notabenya adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Pemasaran internal haruslah menumbuhkan komitmen semua anggota dalam perusahaan untuk melihat peran karyawan sendiri dan memperhatikan apa yang dikehendaki konsumen dengan cara berorientasi pada pelayanan.

---

[10]Arum Darmawati, *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behaviour, Jurnal Economia*, No. 1, Vol. 9 (April 2013),3

[11] Yetta Tri Nydia, *Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan Lapangan SPBU Coco Pertamina MT Haryono* (Skripsi—Uiniversitas Indonesia, Depok, 2012), 2

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

Pelayanan yang berkualitas merupakan elemen utama pada sebuah Rumah Sakit dan unit kesehatan lainnya. Rumah Sakit dituntut untuk memberikan layanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Hal tersebut sebagai akuntabilitas Rumah Sakit supaya mampu bersaing dengan unit kesehatan lain.

Rumah Sakit dikatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, namun juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan diharapkan pasien. Semua karyawan memang mempunyai peran penting namun tentunya terdapat beberapa divisi yang dituntut untuk memiliki kinerja paling optimal, namun bukan berarti karyawan lain tidak beraku demikian, hanya saja pada divisi tertentu dia memiliki andil besar yang hal tersebut berkenaan dengan tingkat komunikasi tertinggi dengan konsumen. Pasien adalah sasaran Rumah Sakit yang berusaha untuk dipenuhi kebutuhannya, pada diri pasiennlah sebuah perusahaan dapat mengukur keberhasilan operasionalnya karena jika pasien terus meningkat dalam hal memberikan sebuah kepercayaan maka semakin cepat tujuan perusahaan tersebut akan terwujud.

Pada Rumah Sakit sumber daya yang paling banyak menyumbang sebagai pendukung kepuasan pasien salah satunya adalah perawat. Perawat memberikan pengaruh besar untuk menentukan kualitas pelayanan yang tersedia, perawat sebagai ujung tombak pelayanan terhadap pasien dan keluarganya di Rumah Sakit karena frekuensi pertemuan dengan pasien

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

paling tinggi. Setiap pasien memiliki karakteristik berbeda disebabkan oleh umur, jenis kelamin, pendidikan, maupun penghasilan sehingga memungkinkan akan membuat situasi pelayanan yang diberikan oleh perawat berbeda karena bisa terjadi perbedaan harapan pelayanan berdasarkan karakteristik yang dimiliki pasien. Perawat diharapkan mampu memahami karakteristik pasien berdasarkan hal-hal yang bersifat pribadi hingga pada jenis penyakit yang sedang diderita pasien sebagai sebuah referensi dalam melakukan pendekatan.

Pada Undang-Undang Kesehatan No.23 Tahun 1992 memuat bahwa perawat adalah mereka yang memiliki kemampuan dan kewenangan melakukan tindakan keperawatan berdasarkan ilmu yang dimilikinya yang diperoleh melalui pendidikan keperawatan.[12] Menurut Hikey fungsi perawat dalam praktik ada 3, salah satunya adalah fungsi independen yaitu perawat tidak memerlukan perintah dokter, tindakan perawat bersifat mandiri, berdasarkan ilmu dan kiat perawat. Oleh karena itu perawat bertanggung jawab terhadap akibat yang timbul terhadap tindakan yang diambil.[13]Hal yang berkenaan dengan tindakan bersifat mandiri biasa dilakukan oleh perawat salah satunya adalah keadaan gawat darurat dimana dokter pada saat itu sedang dalam proses perjalanan menemui pasien.

[12] www.tatanusa.co.id/.../1992UU23.pdf. Diakses pada tanggal 13 Desember 2015 .
[13] Kerry Desiana, Gambaran Spritualitas Pada Perawat Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi Medan (Skripsi, Universitas Sumatera Utara, 2011), 12. (www.repository.usu.ac.id. Diakses pada tanggal 13 Desember 2015)

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

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan berkomitmen untuk menjadikan Rumah Sakit tersebut sebagai perwujudan dari iman dan ibadah kepada Allah SWT dan sarana amal sholeh. Hal tersebut menjadikan perawat harus memiliki komitmen kerja yang kuat sehingga dapat menghasilkan sebuah kinerja yang baik serta kedua hal tersebut harus diimbangi dengan tujuan perawat dalam bekerja yaitu bukan hanya untuk pemenuhan kebutuhan duniawi saja namun sebagai bentuk ibadah kepada Allah SWT sehingga rasa tanggung jawab yang tercipta bukan hanya kepada sesama manusia saja.

Salah satu bentuk peningkatan kinerja perawat oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan adalah dengan mengadakan pelatihan kegawatdaruratan bantuan hidup pada bulan Juli tahun 2015. Pelatihan tersebut berguna untuk mengembangkan *skill* para perawat karena pelatihan tersebut menggunakan standar internasional.

Sedangkan komitmen para perawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan terbukti dengan tercapainya Pelaksanaan program kesehatan & keselamatan kerja, sehingga mencapai 3.861.303 jam kerja tanpa kecelakaan (Zero Accident) terhitung 01 Januari 2010 - 31 Oktober 2011, serta diraihnya piagam penghargaan *Indonesian Hospital Management Award* persi award-IHMA pada tahun 2012 untuk kategori *Quaity Medical Care Project*. Hal tersebut menjadi salah satu bukti prestasi perawat dalam memberikan pelayanan kepada *customers*.[14] Berangkat dari hal tersebut

[14] http://rsmlamongan.com, diakses pada 25 September 2015

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

maka perlu untuk dilakukan penelitian apakah kinerja perawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dipengaruhi oleh pemasaran internal dan komitmen kerja.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah pemasaran internal berpengaruh langsung terhadap komitmen kerja perawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan?
2. Apakah pemasaran internal berpengaruh langsung terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan?
3. Apakah komitmen kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung pemasaran internal terhadap komitmen kerja perawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung pemasaran internal terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen kerja terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.

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

D. Kegunaan Hasil

Berdasarkan hasil serta pembahasan dalam penelitian ini maka manfaat yang dapat diambil secara teoritis dan praktis adalah :

1. Manfaat Teoritis
   a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu ekonomi syariah pada khususnya, terutama pemasaran internal, komitmen kerja, dan kinerja karyawan.
   b. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya yang berkaitan tentang pemasaran *syariah*, khususnya pemasaran internal.
2. Manfaat Praktis

   Penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam bidang manajemen sumber daya insani yang berguna untuk perbaikan dan peningkatan komitmen serta kualitas kinerja perawat.

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