

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perusahaan harus memiliki tenaga kerja dengan keahlian dan kemampuan tingkat tinggi, serta komitmen untuk memantau proses bisnis secara ketat, guna menjamin efisiensi manajemen. Salah satu langkahnya adalah dengan meningkatkan kinerja mereka.¹ Dengan kemampuan yang memadai di bidang yang diperlukan, seseorang akan dapat mengelola operasional perusahaan secara efektif dan sesuai rencana yang telah ditentukan sebelumnya.²

Perusahaan jasa (*service business*) merupakan suatu perusahaan yang menyediakan jasa/layanan kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan mereka.³ Sedangkan menurut Siregar perusahaan jasa adalah objek bisnis yang terletak pada penjualan dan penyedia layanan jasa dengan arti lain bahwa perusahaan jasa fokus utamanya adalah *service*.⁴ Dari kedua pendapat di atas, bisa ditarik kesimpulan bahwa perusahaan jasa tidak menghasilkan *output* sebagai komoditas, seperti usaha yang bergerak di bidang produksi atau perdagangan. Akan tetapi, perusahaan jasa lebih terfokus dengan memberikan layanan jasa, contoh dari perusahaan jasa seperti transportasi, pendidikan, kesehatan, dll.

Latar belakang pemilihan perusahaan jasa kesehatan sebagai objek penelitian adalah adanya fenomena di sosial media, sebagaimana kita ketahui sosial media ini berperan penting dalam memperlihatkan situasi termasuk perusahaan jasa kesehatan. Terdapat berbagai cerita dan pendapat mengenai perilaku senior ataupun atasan yang cenderung bersikap otoriter, dengan kebiasaan untuk meningkatkan produktivitas karyawan melalui cara berteriak ataupun memarahi junior/karyawan.

¹ Daniel Yusuf, 'Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Sibolga', *Jurnal Institusi Politeknik Ganesh Medan*, 4.2 (2021), 320–30.

² Nadia Rahmawati and others, 'Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (The Influence Of Leadership Style, Work Discipline, Work Motivation, and Work Environment On Employee Performance)', *DIMENSI*, 12.1 (2023), 202–11.

³ Rita Eni Purwanti and Indah Nugraheni, *Siklus Akuntansi* (Yogyakarta: Kanisius, 2001).

⁴ Budi Utama Siregar, 'Tahap Pencatatan Transaksi Dalam Siklus Akuntansi Perusahaan Jasa' (UIN Syahada Padangsidempuan, 2004).

Tenaga kesehatan, juga dikenal sebagai nakes, adalah individu yang bersedia memberikan layanan kesehatan kepada orang lain dan memiliki pendidikan, pelatihan, dan informasi yang diperlukan untuk menerapkan tindakan kesehatan yang tepat.⁵ Dengan bertambahnya jumlah pasien yang harus dirawat oleh tenaga kesehatan yang siap bertindak sebagai garda terdepan, menyebabkan mereka mengalami peningkatan beban kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga kesehatan adalah masyarakat yang pada umumnya rentan terhadap penularan virus corona.⁶ Akibatnya dalam menyelamatkan nyawa masyarakat, beberapa tenaga kesehatan ikut terinfeksi Covid-19 dan naasnya ada yang meninggal dunia.

Tanda-tanda stress pasca trauma, tanda-tanda kecemasan, dan gejala depresi yang tidak spesifik merupakan perwujudan utama masalah kesehatan mental yang terlihat pada profesional kesehatan.⁷ Perlu adanya identifikasi tenaga kesehatan yang rentan terhadap kelelahan dan berpotensi kecemasan, depresi, dan stress selama masa pandemi agar bantuan bisa diberikan sesuai kebutuhan.

Untuk bersaing dengan perusahaan lain dalam menghasilkan jasa yang lebih efisien, perusahaan berusaha untuk meningkatkan kinerja semua karyawannya. Kinerja adalah tingkat pencapaian umum individu dalam periode tertentu, diperkirakan dengan membandingkannya dengan sasaran, kriteria, target, atau standar yang sudah ditetapkan dan disepakati. Pencapaian tersebut dapat dicapai melalui faktor-faktor antara lain suasana kerja, motivasi kerja Islami, gaya kepemimpinan, dan kedisiplinan.⁸

Penelitian ini mengaplikasikan teori atribusi sebagai *grand theory*. Teori ini mencakup pembelajaran tentang bagaimana individu menafsirkan penyebab, alasan, dan peristiwa terkait perilaku yang mereka lakukan. Menurut Heider dalam bukunya Fahlevi⁹ sebagai peneliti yang mengembangkan teori atribusi, ia menuturkan bahwa kombinasi kekuatan internal (faktor dalam diri) dan eksternal dapat memengaruhi perilaku seseorang pada akhirnya.

⁵ ‘Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Tenaga Kesehata (UU RI No. 36 Tahun 2014, Pasal 1 Ayat 1)’, 2014.

⁶ Chen Yun Liu and others, ‘The Prevalence and Influencing Factors in Anxiety in Medical Workers Fighting COVID-19 in China: A Cross-Sectional Survey’, *Epidemiology and Infection*, 148 (2020), 1–7.

⁷ Suzannah Stuijtzand and others, ‘Psychological Impact of an Epidemic/Pandemic on The Mental Health of Healthcare Professionals: A Rapid Review’, *BMC Public Health*, 20.1230 (2020).

⁸ Rahmawati and others.

⁹ Reza Fahlevi and others, *Psikologi Kepemimpinan* (Jakarta: PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI, 2023).

menurut Martinko, Harvey dan Dasborough dalam bukunya Fahlevi.¹⁰

Dalam menjelaskan perilaku akademik, teori atribusi adalah metode yang sangat relevan. Teori atribusi merupakan teori yang mengkaji cara individu dalam memahami suatu peristiwa, alasan, atau sebab dari perilaku mereka.¹¹ Teori atribusi berfungsi sebagai klarifikasi yang berguna untuk setiap faktor apapun yang dapat memengaruhi kinerja karyawan. Lingkungan kerja dan gaya kepemimpinan adalah dua komponen luar yang memengaruhi kinerja pegawai yang representatif, sedangkan motivasi kerja Islami adalah salah satu faktor internal yang memengaruhi kinerja pegawai. Lingkungan kerja, motivasi, dan kepemimpinan organisasi berdampak pada kinerja karyawan. Kepuasan karyawan dengan kepemimpinan, motivasi, dan lingkungan kerja akan memengaruhi kinerja bisnis secara positif. Karyawan akan lebih semangat dan lebih bertanggung jawab dalam menjalankan tugas mereka. Inilah dasar mengapa teori atribusi relevan untuk mengkaji permasalahan yang akan diteliti.

Gaya kepemimpinan adalah faktor pertama yang memengaruhi kinerja karyawan. Pendekatan seorang pemimpin sangat penting untuk membantu bisnis mencapai tujuannya. Dengan demikian, penelitian tentang perilaku pemimpin dalam ranah sumber daya manusia menjadi menarik. Perilaku pemimpin juga dipengaruhi oleh motivasi kerja, lingkungan kerja, kepuasan kerja, prestasi kerja, dan budaya kerja.¹² Menurut Zainal dkk. dalam Loliyana, gaya kepemimpinan adalah kumpulan karakteristik yang digunakan membujuk bawahan sehingga tujuan organisasi tercapai. Selanjutnya, pola perilaku dan teknik yang dipilih seorang pemimpin terhadap bawahannya dapat dicirikan sebagai gaya kepemimpinannya. Dengan kata lain, gaya seorang pemimpin terdiri dari tindakan dan pendekatan yang berasal dari penggabungan keyakinan, kemampuan, karakteristik, dan sikap yang sering mereka

¹⁰ Fahlevi and others.

¹¹ I Gusti Agung Oka Sudeva and Ni Ketut Rasmini, 'Gaya Kepemimpinan Situasional, Budaya Organisasi, Tingkat Pendidikan, Motivasi Dan Kinerja Karyawan', 31.11 (2021), 2827-41.

¹² Erna Angreani Manuain, 'Pengaruh Perilaku Pemimpin, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai (Literature Review Manajemen Sumberdaya Manusia)', *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 1.4 (2022), 01-09.

terapkan untuk menginspirasi anggota tim mereka.¹³ Kepemimpinan yang mampu mendorong bawahannya untuk bekerja secara Islami adalah gaya kepemimpinan yang efektif.

Motivasi kerja Islami menjadi faktor kedua yang mungkin memengaruhi kinerja karyawan. Motivasi ini sangat berpengaruh terhadap keberhasilan kinerja pekerja di perusahaan. Ketika mereka merasa termotivasi maka mereka akan mampu menjalankan tugas dengan optimal dan menghasilkan hasil yang diharapkan. Menurut Sohail *et al.* dalam Faitul dan Kusdiyanto motivasi kerja adalah proses internal yang mengarahkan dan mempertahankan kinerja karyawan.¹⁴ Seseorang yang motivasinya rendah cenderung merasa tidak nyaman dan kurang antusias terhadap pekerjaannya. Akibatnya, potensi seorang karyawan untuk meningkatkan kinerja dan kemampuannya untuk memberi manfaat bagi organisasi berkorelasi langsung dengan tingkat motivasinya.

Faktor terakhir adalah lingkungan kerja yang memengaruhi kinerja karyawan. Hal-hal di sekitar seorang karyawan yang mungkin berdampak terhadap kinerjanya termasuk dalam lingkungan kerja. Faktor-faktor tertentu, termasuk kesejahteraan fisik dan kebersihan, mempunyai dampak signifikan terhadap produktivitas karyawan. Namun, lingkungan non-fisik, seperti hubungan positif antar rekan kerja, juga dapat berdampak negatif terhadap produktivitas dan kualitas kehidupan kerja karyawan. Tyssen mengatakan dalam Bahri bahwa lingkungan kerja terdiri dari ruang, letak fisik, kebisingan, alat, bahan, hubungan antara atasan dan bawahan, serta kualitas pekerjaan yang dihasilkan.¹⁵

Penelitian terhadap kinerja karyawan pada perusahaan jasa kesehatan menjadi hal yang sangat penting dalam meningkatkan hasil kinerja individu maupun kelompok yang tentunya meningkatkan efektifitas organisasi. Kelangsungan hidup perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawan sendiri. Dalam meningkatkan kinerja karyawan harus dilakukan oleh kepemimpinan pada

¹³ Rina Loliyana, 'Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pt. Asuransi Jiwasraya Di Bandar Lampung', *Jurnal Perspektif Bisnis*, 3.2 (2020), 97–105.

¹⁴ Galuh Mujaro Faitul and Kusdiyanto, 'Pengaruh Kompensasi, Motivasi Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia Di Surakarta Cabang Solo Balapan)', *Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*, 4.1 (2023), 34–49.

¹⁵ Moh Saiful Bahri, *Pengaruh Kepemimpinan Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Yang Berimplikasi Terhadap Kinerja Dosen* (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2018).

perusahaan tersebut. Apabila karyawan tidak bisa menyelesaikan pekerjaan yang ditetapkan maka tujuan dari perusahaan tidak dapat dicapai.

Selain itu, ada celah penelitian yang mendorong penelitian ini. Celah tersebut ditemukan dalam penelitian oleh Rinda dkk¹⁶ yang berjudul “Iklim Kerja dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan” didapatkan kesimpulan bahwa gaya kepemimpinan memengaruhi kinerja karyawan. Disamping itu penelitian oleh Rahmawati dkk¹⁷ yang berjudul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan” menemukan bahwa di PT. *Manufactory Simatelex Batam*, kinerja karyawan tidak dipengaruhi oleh gaya kepemimpinannya..

Penelitian yang dilakukan oleh Rinda dkk¹⁸ yang berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Pamijahan Bogor” menemukan bahwa motivasi kerja memengaruhi kinerja karyawan di Kantor Kecamatan Pamijahan Bogor. Sementara itu, penelitian dilakukan oleh Sinaga dan Hidayat¹⁹ dengan judul “Pengaruh Motivasi dan Kompensasi terhadap kinerja Karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia” menemukan bahwa motivasi tidak memengaruhi kinerja karyawan.

Penelitian lainnya dari Firdaus dan Rahmawati²⁰ yang disebutkan dalam judul “Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan *Turnover Intention* dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan” menghasilkan temuan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh lingkungan kerja. Namun penelitian yang disebutkan dalam judul oleh Nurhuda dkk²¹ dalam judul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan

¹⁶ Rachmatulailly Tinakartika Rinda, Widhi Ariyo Bimo, and Wiji Astria, ‘Iklim Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan’, *Inovator Jurnal Manajemen*, 11.1 (2022).

¹⁷ Rahmawati and others.

¹⁸ Rachamatullaily Tinakartika Rinda, Hendri Maulana, and Putri Sri Waluya, ‘Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Pamijahan Bogor’, *Inovator Jurnal Manajemen*, 11.1 (2022).

¹⁹ Trifena Setiawaty Sinaga and Rahmat Hidayat, ‘Pengaruh Motivasi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kereta Api Indonesia’, *Jurnal Ilman : Jurnal Ilmu Manajemen*, 8.1 (2020).

²⁰ Vera Firdaus and Dini Rosidah Rahmawati, ‘Beban Kerja, Lingkungan Kerja Dan Turnover Intention Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan’, *Jurnal Ecoment Global: Kajian Bisnis Dan Manajemen*, 8.1 (2023).

²¹ Amy Nurhuda, Sigit Sardjono, and Wulan Purnamasari, ‘Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi

Transformasional, Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja terhadap Motivasi dan Kinerja Karyawan Rumah Sakit Anwar Medika Jl. Raya Bypass Krian Km. 33 Balongbendo–Sidoarjo” menyimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara kinerja pegawai dengan lingkungan kerja.

Klinik kesehatan ataupun laboratorium menjadi tempat dimana kecelakaan kerja dapat terjadi. Bahan berbahaya seperti bahan kimia, bahan yang mudah terbakar, gas medis, dll berpotensi menimbulkan kecelakaan kerja. Maka dari itu, atasan perlu memperhatikan keselamatan tenaga kesehatan maupun pasien.

Hasil observasi menunjukkan bahwa selama ini pada perusahaan jasa kesehatan terdapat beberapa permasalahan yang ada yaitu ketidakmampuan kepemimpinan sering kali menyebabkan atasan mengadopsi sikap otoriter, memaksa karyawan untuk bekerja dengan cepat. Meskipun hal ini dapat meningkatkan produktivitas secara instan, dampaknya adalah *output* dengan kualitas rendah, dan memberikan tekanan tambahan pada karyawan.

Atasan juga tidak segan memberikan penghargaan atau bonus kepada karyawan yang unggul dalam kinerjanya, misalnya dengan memberi pujian atau mengadakan acara makan-makan.

Ketika berbicara tentang lingkungan kerja, sebagian besar senior sering kali menunjukkan perilaku meremehkan, menganggap sepele terhadap junior. Meskipun tidak semua senior memiliki sikap demikian, ada juga yang dengan penuh kesabaran membimbing junior dengan baik.

Walaupun jam malam tentunya memengaruhi kinerja karyawan, akan tetapi laboratorium dan klinik kita tidak memiliki jam malam dalam jadwal kerja. Di sini, kita menggunakan jadwal kerja seperti kebanyakan non-medis dengan mengedepankan fleksibilitas jam kerja. Paparan terhadap orang sakit dan bergelut dengan penyakit dapat meningkatkan resiko terkena penyakit. Ketika kami tidak menggunakan alat pelindung yang memadai, maka resiko akan tertularnya penyakit menjadi meningkat yang akhirnya dapat memengaruhi kinerja mereka. Ketidakmampuan bekerja secara optimal yang disebabkan oleh sakit bisa juga berdampak kepada permintaan izin yang meningkat.²²

Berdasarkan fenomena *gap* yang terdapat pada Perusahaan Jasa Kesehatan serta *research gap*, peneliti tertarik untuk melakukan

Dan Kinerja Karyawan Rumah Sakit Anwar Medika Jl. Raya Bypass Krian Km. 33 Balongbendo – Sidoarjo’, *IQTISHADEquity*, 1.1 (2019).

²² Narasumber EA, ‘Wawancara Dengan Peneliti’, 2024.

penelitian dengan judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja Islami, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Jasa Kesehatan”** sebagai tugas akhir karya ilmiah.

B. Rumusan Masalah

Hal tersebut dirumuskan ke dalam rumusan masalah penelitian, dengan mengacu pada hal di atas. Adapun rumusan masalah adalah:

1. Apakah gaya kepemimpinan berdampak pada kinerja karyawan di Perusahaan Jasa Kesehatan?
2. Apakah motivasi kerja Islami berpengaruh terhadap kinerja karyawan Perusahaan Jasa Kesehatan?
3. Apakah lingkungan ditempat kerja memengaruhi kinerja karyawan di Perusahaan Jasa Kesehatan?

C. Tujuan Penelitian

Berikut tujuan penelitian yang dicapai berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya:

1. Untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan Perusahaan Jasa Kesehatan.
2. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja Islami terhadap kinerja karyawan Perusahaan Jasa Kesehatan.
3. Untuk menganalisis bagaimana lingkungan kerja memengaruhi kinerja karyawan di Perusahaan Jasa Kesehatan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, baik secara teoritis maupun praktis, adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperluas ilmu manajemen, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran mengenai hubungan kinerja karyawan dengan lingkungan kerja, motivasi kerja Islami, dan gaya kepemimpinan. Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan Perusahaan Jasa Kesehatan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi perusahaan jasa kesehatan, bisa menjadi bahan masukan untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui

lingkungan kerja, motivasi kerja Islami, dan gaya kepemimpinan.

- b. Bagi penulis, diharapkan sebagai sarana melatih berpikir ilmiah berdasarkan disiplin ilmu tingkat perguruan tinggi dan menerapkannya pada data yang sudah diperoleh.
- c. Bagi pembaca, diharapkan menjadi menjadi sumber ilmu baru dan referensi bagi penelitian selanjutnya.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dimaksudkan agar pembahasan mencapai tujuan yang ditentukan dengan membuat percakapan lebih jelas dan fokus.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini mencakup deskripsi teori, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Jenis dan pendekatan, *setting* penelitian, populasi dan sampel, desain dan definisi operasional variabel, uji validitas dan reliabilitas instrumen, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data semuanya dibahas dalam bab ini.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tinjauan dasar terhadap penyedia layanan kesehatan, analisis data dan hasil pembahasan temuan penelitian dibahas dalam bab ini.

BAB V : PENUTUP

Simpulan dan saran disertakan dalam bab ini.