

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Di dalam Alquran telah banyak seruan agar umat Islam mau mengingatkan ajaran-ajaran Islam melalui dakwah, sehingga ajaran-ajaran Islam tersebut dapat tersebar luas ke penjuru dunia dan dapat diamalkan oleh seluruh umat manusia. Karena Islam merupakan suatu ajaran yang dijamin dapat mewujudkan keamanan, ketentraman dan kebahagiaan lahir dan batin, sehingga untuk tercapainya dakwah tersebut Allah telah menegaskan kepada umat Islam sebagai pelaksana dakwah,<sup>1</sup> dalam Firman-Nya yang berbunyi :

وَلَتَكُنَّ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْعُرْفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ  
وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ﴿١٠٤﴾

*Artinya : Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang ma'ruf dan mencegah dari yang munkar, merekalah orang-orang yang beruntung. (QS. Ali Imron : 104)<sup>2</sup>*

Dari penjelasan tersebut, Allah memerintahkan kepada segolongan umat Islam untuk untuk selalu mengajak dan menggerakkan masyarakat untuk melaksanakan *amar ma'ruf nahi mungkar*, yang dapat diartikan sebagai usaha mendorong dalam menggerakkan manusia menerima dan melaksanakan kebaikan dan menjahui semua perbuatan yang dilarang oleh hati nurani umat manusia.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> A.Rosyad Shaleh, *Management Da'wah Islam*(Jakarta: Bulan Bintang, 1977) 11

<sup>2</sup>QS. Ali Imron (03): 104.

<sup>3</sup> A.Rosyad Shaleh, *Management Da'wah Islam.*, 29

Dakwah pada hakikatnya adalah upaya untuk menumbuhkan kecenderungan dan ketertarikan pada apa yang selalu di serukan. Oleh karena itu, dakwah Islam tidak hanya terbatas pada aktivitas lisan semata, tetapi mencakup seluruh aktivitas baik lisan atau perbuatan yang ditujukan dalam rangka menumbuhkan kecenderungan dan ketertarikan pada Islam.

Aktivitas dakwah pada awalnya hanyalah merupakan tugas sederhana yakni kewajiban untuk menyampaikan apa yang diterima Rasulullah saw. Inilah yang membuat kegiatan dakwah boleh dan harus dilakukan oleh siapa saja yang mempunyai rasa keterpanggilan untuk menyebarkan nilai-nilai Islam. Itu sebabnya, aktivitas dakwah memang harus berangkat dari kesadaran pribadi yang dilakukan oleh orang perorang dengan kemampuan minimal dari siapa saja yang dapat melakukan dakwah tersebut. Kegiatan itulah yang digeluti oleh para da'i dan da'iyah secara tradisional secara lisan, dalam bentuk khutbah, pidato, ceramah dan pengajian.<sup>4</sup>

Pengajian merupakan salah satu kegiatan komunikasi antara manusia dan merupakan cara yang efektif untuk berbagi berita kepada massa. Salah satu kelebihan dari pengajian itu sendiri yaitu merekatkan hubungan antar manusia. Karena pengajian memiliki nilai emosional bagi pendengarnya, pengajian merupakan bentuk komunikasi berasal dari hati yang ditata melalui pilihan kata yang tepat sehingga menimbulkan perasaan bagi pendengarnya. Komitmen seorang muslim dengan dakwah Islam mengharuskan dirinya untuk memberikan contoh yang hidup dari apa yang diserukannya melalui lisannya, sekaligus

---

<sup>4</sup>Munzier Suparta dan Harjani Hefni, *Metode Dakwah* (Jakarta: Prenada Media, 2006) viii

seorang muslim dengan dakwah Islam mengharuskan dirinya untuk memberikan contoh yang hidup dari apa yang diserukannya melalui lisannya, sekaligus memberikan gambaran Islam sejati melalui perilaku dan keterikatannya secara benar dengan Islam itu sendiri.<sup>5</sup>

Islam merupakan agama yang mengatur seluruh aspek kehidupan manusia, untuk mengatur kemakmuran di bumi guna menuju kebahagiaan dunia dan akhirat. Salah satu penunjang kebahagiaan tersebut adalah dengan memiliki tubuh yang sehat, karena dengan kondisi yang sehat kita dapat beribadah secara khusyuk kepada Allah. Dan sebagai seorang muslim haruslah yakin bahwa semua penyakit pasti ada obatnya.

Praktek pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan bagian kecil dari pelajaran pengajian. Oleh karena asuhan medik dan asuhan keperawatan merupakan bagian dari materi pengajian, maka seorang muslim yang menjalankan fungsi khalifah harus mampu berjalan seiring dengan fungsi manusia sebagai hamba Allah dengan demikian melaksanakan pelayanan kesehatan adalah bagian dari ibadah.<sup>6</sup>

Kegiatan medis dirumah sakit merupakan manifestasi dari fungsi manusia sebagai khalifah dan hamba Allah dalam melaksanakan tugas kemanusiaannya, menolong manusia lain yang mempunyai masalah kesehatan dan memenuhi kebutuhan dasarnya baik aktual maupun potensial. Permasalahan pasien dengan segala keunikannya tersebut harus dihadapi dengan pendekatan

---

<sup>5</sup><http://www.anneahira.com/pengajian.htm> di akses pada tanggal 5 Januari 2014

<sup>6</sup> Rusdi Lamsudin, *Nilai-nilai Islam Dalam Layanan Kesehatan*, (Yogyakarta: Gema Muhammadiyah, 2012), 6-7.

silaturahmi dengan sebaik-baiknya didasari dengan iman, ilmu dan amal yang Islami.<sup>7</sup>

Sebagai karyawan Rumah Sakit pelayanan Islami merupakan salah satu unsur penilaian pasien terhadap instansi yang bergerak dalam bidang kesehatan. Karena sering kali, penulis menemui bahwa ada rumah sakit yang dalam pelayanannya kurang begitu memperhatikan sikap dalam menangani pasien. Padahal rumah sakit yang mana, pelayanan, perawatan, pengobatan (medik) dan santunan agama (spiritual) menjadi pokok pelaksanaan rumah sakit.

Kesembuhan pasien bukan hanya dari pengobatan (medik) saja. Akan tetapi juga spiritual motivation juga dapat membantu kesembuhan dan pasien, dan itu telah diakui oleh para ahli kesehatan dan dokter. Meskipun sebagian pihak rumah sakit masih ada yang beranggapan bahwa penyembuhan pasien hanya bisa dilakukan oleh tenaga medis sehingga tidak membutuhkan mutu pelayanan kesehatan dapat ditinjau dari penyelenggara pelayanan, penyandang dana dan pemakai jasa pelayanan kesehatan.

Tidak heran apabila banyak dari pasien yang mengeluh tentang mutu pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang tidak sesuai dengan kebutuhan pasien seperti tidak nyamannya ruangan yang ditempati pasien, dan terbatasnya ruang pasien, terlambatnya dalam pembiayaan kesehatan dan keterbatasan kemampuan pelayanan kesehatan. Surat ketidklancaran komunikasi karyawan dengan pasien, kurangnya empati dan keramah tamahan karyawan dalam melayani pasien.

---

<sup>7</sup> Depkes, *Undang Undang No 36 bab 1 pasal 1 Tentang Tenaga kesehatan*, (Jakarta: CV Medika Jaya, 2009), 32

Disaat itulah seorang karyawan rumah sakit dibutuhkan untuk memberikan penyelenggara pelayanan, penyandang dana, pemakai jasa pelayanan kesehatan dan berbagai hal yang menyangkut unsur kejiwaan agar pelayanan yang dibutuhkan pasien sesuai yang diharapkan. Sayangnya, tingkat kepedulian ini masih belum banyak diterapkan oleh pihak rumah sakit. Oleh karena itu, perlu adanya suatu pembinaan agama terhadap karyawan rumah sakit. Karena para karyawan yang setiap hari, setiap saat berinteraksi langsung dengan para pasien.

Disinilah pengajian dilaksanakan oleh pihak Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodidah Gurah Kediri. Pengajian merupakan salah satu sarana ilmu pengetahuan yang dapat meningkatkan motivasi seseorang untuk hidup dalam nuansa Islami, membentuk karakter pribadi yang Islami, taat kepada Allah, akhlak yang baik dan lain sebagainya. Sehingga dengan kemajuan IPTEK seseorang akan optimis dalam menanggapi berbagai hal yang negatif.

Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Gurah Kediri merupakan suatu lembaga yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat umum untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit, dan merawat yang dilaksanakan dengan sarana, tata cara dan akhlak Islam, serta mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan sebagai sarana dakwah serta mencetak Sumber Daya Islami (SDI) yang berakhlak mulia, profesional dan loyal, telah mengadakan suatu pembinaan agama yang berupa pengajian terhadap para karyawannya.

Dengan dikoordinatori oleh bidang kerohanian yang dilaksanakan setiap hari Jumat oleh tiap-tiap unit dengan agenda pengajian oleh penceramah yang

telah dijadwalkan dengan materi Alquran, Hadits diharapkan dapat membantu pekerjaan para karyawan untuk menjalani aktivitas sehari-hari dalam berinteraksi dan dalam melayani pasien meliputi: pelayanan administrasi, pelayanan medis, pelayanan penunjang medis (lab, klinik, radiologi, farmasi, gizi, dan seterusnya) dan pelayanan keperawatan. Serta setiap satu tahun sekali diadakan pertemuan pengajian besar dengan karyawan seluruh Rumah Sakit Muhammadiyah.

Peneliti memilih lokasi disini, seperti yang telah dikatakan oleh Bapak Erwanto selaku ka.sub SDI dan diklat, bahwa Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Gurah Kediri dilaksanakan pengajian rutin setiap hari Jumat mulai pukul 14.30 sampai pukul 13.30 siang dengan mendatangkan dua kyai dari luar dan lokal dengan kitab yang berbeda. Kemudian Pada bulan Januari 2015 ini sudah mulai diadakanya baca tulis Alquran untuk para karyawan yang tidak bisa membaca dan menulis Alquran, serta tidak kalah menariknya lagi suasana rumah sakit ini di samakan seperti suasana di pondok pesantren.

Kemudian diperoleh data dari pihak perusahaan bahwa intensitas yang mengikuti Pengajian rutin setiap hari Jumat di Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah cukup baik. Hal ini terlihat pada semangat karyawan, ketepatan waktu dan kedisiplinan karyawan dalam mengikuti pengajian tersebut.<sup>8</sup> Berangkat dari permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang "HUBUNGAN ANTARA INTENSITAS MENGIKUTI PENGAJIAN RUTINAN JUMAT DENGAN SIKAP PELAYANAN ISLAMI KARYAWAN RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH SITI KHODIJAH GURAH KEDIRI".

---

<sup>8</sup> Mohammad Erwanto, Amd Kom, Ka SDI & Diklat, Gurah 20 Desember 2014

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah hubungan yang signifikan antara intensitas mengikuti pengajian rutin Jumat dengan sikap pelayanan Islami karyawan Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Gurah Kediri?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah sebagai mana dikemukakan di atas, maka tujuan yang akan dicapai adalah untuk mengetahui adakah hubungan yang signifikan antara intensitas mengikuti pengajian rutin Jumat dengan sikap pelayanan Islami karyawan Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Gurah Kediri.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dalam penelitian ini adalah :

1. Kegunaan teoritis
  - a. Penelitian ini dapat memberikan sumbangan informasi khasanah bagi ilmu pengetahuan di bidang Akhlak Tasawuf.
  - b. Diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dan melengkapi referensi yang telah ada sehingga dapat memberikan wacana bagi semua pihak.

## 2. Kegunaan praktis

- a. Bagi pihak rumah sakit hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kebijakan untuk meningkatkan intensitas mengikuti pengajian para karyawan terhadap faktor-faktor yang dapat meningkatkan sikap pelayanan Islami karyawan terhadap pasien.
- b. Bagi pihak karyawan, sebagai acuan untuk memperbaiki sikap pelayanan Islami serta bahan pertimbangan bagi para karyawan Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Gurah Kediri untuk mengembangkan pengajian.
- c. Bagi pihak peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat digunakan sebagai wujud partisipasi dalam pengembangan keilmuan dan menyelesaikan penelitian selanjutnya.

## E. Hipotesis Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto Hipotesis merupakan dugaan tentang kebenaran mengenai hubungan dua variabel atau lebih.<sup>6</sup> Hipotesis dalam penelitian ini adalah hipotesis statistik, yakni hipotesis yang dibuat atau digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.<sup>7</sup> Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

### 1. Hipotesis Alternatif (Ha)

Hipotesis kerja atau disebut dengan hipotesis alternatif (Ha).

Hipotesis alternatif menyatakan adanya hubungan antara variabel X

---

<sup>6</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2000), 58

<sup>7</sup> Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), 34

dan Y. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah ada hubungan positif antara intensitas mengikuti pengajian rutin Jumat dengan sikap pelayanan Islami karyawan Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Gurah Kediri.

## 2. Hipotesis Nol ( $H_0$ )

Hipotesis nol atau disebut dengan hipotesis statistik ( $H_0$ ). Hipotesis nol menyatakan tidak adanya perbedaan atau tidak adanya pengaruh variabel X terhadap Y.<sup>8</sup> Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah Tidak ada hubungan positif antara intensitas mengikuti pengajian rutin Jumat dengan sikap pelayanan Islami karyawan Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Gurah Kediri.

## F. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian adalah anggapan-anggapan dasar tentang suatu hal yang dijadikan pijakan berfikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian.<sup>9</sup> Adapun asumsi dalam penelitian ini adalah semakin tinggi intensitas mengikuti pengajian rutin Jumat maka sikap pelayanan Islami karyawan akan semakin baik, sebaliknya semakin rendah intensitas mengikuti pengajian rutin Jumat maka sikap pelayanan Islami karyawan semakin rendah.

---

<sup>8</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), 71

<sup>9</sup>Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Kediri: Sekolah tinggi Agama Islam Negeri (STAIN), 2011) 71

## G. Penegasan Istilah

Penegasan istilah berupa definisi operasional variabel-variabel yang akan diteliti. Definisi operasional adalah definisi yang berdasarkan atas sifat-sifat sesuatu yang dapat diamati.<sup>13</sup> Definisi operasional bertujuan untuk menghindari salah pengertian dan penafsiran.

### 1. Intensitas Mengikuti Pengajian

Menurut Ana Khoiriyah intensitas adalah tingkat keseringan (frekuensi), kesungguhan, serta semangat.<sup>14</sup> Jadi intensitas mengikuti pengajian adalah tingkat keseringan dan kesungguhan perilaku karyawan dalam mengikuti pengajian setiap hari jumat yang diadakan di rumah sakit.

Penulis menggunakan indikator intensitas mengikuti pengajian berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Ana Khoiriyah sebagai acuan dalam pembuatan skala untuk mengukur intensitas mengikuti pengajian rutin Jumat. Indikator-indikator tersebut antara lain:

#### a. Frekuensi mengikuti pengajian

Kata “frekuensi” yang dalam bahasa Inggrisnya adalah *frequency* mempunyai arti “kekerapan”, “keseringan”, atau “jarang-kerapnya”.<sup>15</sup> Dengan demikian, frekuensi mengikuti pengajian rutin Jumat berarti kekerapan atau keseringan karyawan dalam mengikuti pengajian yang dilaksanakan setiap hari Jumat di rumah sakit.

---

<sup>13</sup> Ibid. 72

<sup>14</sup> Ana Khoiriyah, *Korerasi antara intensitas mengikuti kegiatan keagamaan dengan oerilaku keberagamaan siswa MA Uswatun Hasanah* (skripsi, Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, 2013), 12

<sup>15</sup> Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001), 36

b. Kesungguhan mengikuti pengajian

Kesungguhan berarti mempersembahkan yang terbaik dalam segala hal, melalui perencanaan yang matang, dan seolah olah melakukannya di hadapan Allah.<sup>16</sup> Dengan demikian kesungguhan dalam mengikuti pengajian berarti keseriusan karyawan dalam mengikuti pengajian yang dilaksanakan dengan sungguh-sungguh, dikerjakan dengan tulus dan selalu diniatkan semata-mata untuk mengharap ridha Allah SWT.

c. Semangat mengikuti pengajian

Semangat merupakan sebuah perasaan yang muncul dari dalam jiwa. Semangat itu merupakan keinginan dan tekad yang kuat.<sup>17</sup> Dengan demikian semangat mengikuti pengajian berarti kemauan atau keinginan yang kuat untuk mengikuti pengajian yang diadakan di rumah sakit dengan giat dan antusias.

Intensitas mengikuti pengajian diketahui dari total keseluruhan skor yang diperoleh subjek setelah mengisi skala intensitas mengikuti pengajian. Semakin tinggi total skor yang diperoleh subjek maka semakin tinggi pula tingkat intensitas mengikuti pengajian. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah total skor yang diperoleh subjek dari mengisi skala intensitas mengikuti pengajian maka semakin rendah pula tingkat intensitas mengikuti pengajian yang dialami oleh karyawan.

---

<sup>16</sup> Didin Hafidhuddin, "Pentingnya Ketulusan", dalam Arif Supriono, *Seratus Cerita tentang Akhlaq*, (Jakarta: Republika, 2006),31

<sup>17</sup> Yusuf Al-Uqshari, *Menjadi Pribadi yang Berpengaruh*, (Jakarta: Gema Insani, 2005), 20

## 2. Sikap Pelayanan Islami

Menurut As. Moenir pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.<sup>18</sup> Sedangkan sikap pelayanan Islami adalah kecenderungan perilaku organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen (pasien) sesuai dengan ketentuan ajaran syariat Islam.

Penulis menggunakan indikator sikap pelayanan Islami berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Saifuddin Azwar sebagai acuan dalam pembuatan skala untuk mengukur sikap pelayanan Islami. Aspek-aspek tersebut antara lain:

- a. Komponen kognitif, merupakan pandangan dan pengetahuan tentang karyawan yang berarti persepsi, keyakinan karyawan dalam pelayanan bahwa Allah selalu mengamati dan semata-mata untuk mengharap ridha-Nya.
- b. Komponen afektif, merupakan perasaan karyawan dalam melayani dengan rasa suka atau tidak suka, menolak atau menerima, mendukung atau tidak mendukung karyawan dalam melayani dengan tulus dan ikhlas.
- c. Komponen konatif, merupakan kecenderungan bertindak atau berperilaku karyawan dengan adil tanpa membedakan sesuatu.<sup>19</sup>

Sikap pelayanan Islami diketahui dari total keseluruhan skor yang diperoleh subjek setelah mengisi skala sikap pelayanan Islami. Semakin

---

<sup>18</sup> As. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 17

<sup>19</sup> Saifuddin Azwar, *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), 27

tinggi total skor yang diperoleh subjek maka semakin tinggi pula tingkat sikap pelayanan Islami. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah total skor yang diperoleh subjek dari mengisi skala sikap pelayanan Islami maka semakin rendah pula tingkat sikap pelayannya Islami yang dialami oleh karyawan.