

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam adalah agama yang baik, agama yang di berkahi oleh Allah swt. Islam juga agama yang memberikan tuntunan kepada umatnya baik berupa sikap yang ditunjukkan kepada manusia dalam melalui kehidupannya. Manusia sebagai pemimpin di muka bumi ini yang tentunya harus dibekali dengan sikap atau tuntunan akhlak yang baik untuk dirinya sendiri, maupun untuk orang lain, masyarakat, serta orang-orang yang terdapat disekitarnya.¹

Islam memberikan segala sesuatu bagaimana seorang muslim dapat berkomunikasi dan bersikap dalam kehidupan pribadi maupun sosialnya. Agama Islam adalah agama yang mampu menerangi setiap sudut dalam kehidupan hambanya. Agama Islam juga tentunya Agama yang dirahmati oleh Allah swt dan agama yang selalu memberikan jaminan keselamatan dan kebahagiaan para umatnya. Agama Islam adalah Agama yang mampu membimbing, menjamin, dan mengarahkan pada jalan menuju kebenaran.²

¹Abdul Wahid, “*Konsepsi Ihsan Perspektif Al-Qur’an*,” (Tesis Program Pascasarjana Studi Ilmu Al-qu’an dan Tafsir, Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2016), 2.

²Kelompok Kerja Panduan Dakwah, *Buku Panduan Lengkap Agama Islam* (Jakarta: Qultum Media, 2010), 23.

Saat ini di dalam dunia keilmuan, tentunya tidak hanya mempelajari ilmu yang hanya akan menghantarkan pada hal dunia saja, tetapi dunia dan akhirat pun harus tetap kita jaga dan kita raih keuntungannya. Dengan mempelajari banyak hal yang mendasar mengenai agama, tentunya Agama Islam akan lebih mempermudah umat dalam beribadah dan menjalankan aktivitas sehari-hari. Dari hal tersebut tidak pernah lepas dari ajaran-ajaran beragama yaitu seperti halnya berkaitan dengan aktivitas sehari-hari dan selalu ada kontak sosial dengan makhluk yang lainnya, maka dengan itu perlu diikuti dengan perilaku yang baik (ihsan) dalam mengarungi kehidupan sehari-hari karena didasari oleh sumber keilmuan yang sempurna.³

Manusia diciptakan oleh Allah swt dengan bentuk yang sebaik-baiknya dan memiliki kelebihan yang paling baik dibandingkan dengan makhluk ciptaan Allah yang lainnya. Manusia diberikan akal dan pikiran sehingga manusia dapat bertindak dan berperilaku yang baik sesuai dengan koridornya masing-masing. Dari segala aspek sikap serta perilaku manusia tersebut merupakan bentuk cerminan yang baik sebagai umat islam. Manusia sebagai hamba Allah dan pemimpin di muka bumi ini atau *Khalifah fil ard* harus mampu mengaplikasikannya perilaku yang baik (*ihsan*) berdasarkan ajaran Islam yang telah Rasulullah saw ajarkan kepada umatnya.

Untuk menunjukkan bahwa manusia benar-benar mampu melaksanakan tugas sebagai pemimpin di muka bumi ini, manusia perlu menyesuaikan tindakan yang sesuai dengan pedoman dan ajaran umat Islamnya. Islam tidak pernah hentinya selalu

³Sapuri Rafy, *Psikologi Islam Tuntunan Jiwa Manusia Modern* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2009), 48.

mengajarkan kita untuk berbuat baik terhadap sesama, karena tujuan kita hidup di dunia adalah agar bermanfaat terhadap sesama dan selalu tolong menolong di dalam kebaikan, tujuannya untuk menambah sifat derajat kemanusiaan kita.⁴

Tidak sedikit kita temukan bahwa di setiap sudut kehidupan kita menemukan banyak sekali orang yang bekerja dalam segala bidang. Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dan pada dasarnya manusia itu adalah sebagai makhluk sosial yang membutuhkan banyak orang untuk keberlangsungan hidupnya. Di dalam kehidupan tentunya banyak sekali bentuk atau sikap pelayanan yang dilakukan seperti halnya dalam dunia pekerjaan yaitu Rumah Sakit sebagai cerminan dalam pelayanan serta kesehatan masyarakat. Terkadang manusia bersikap untuk dilayani dan memberikan pelayanan⁵.

Seperti halnya para perawat yang dijadikan sumber utama dalam ketersediaan sumber daya manusia di dalam Rumah Sakit dan bertugas memberikan pelayanan yang sebaik mungkin untuk melayani masyarakat. Dalam hal pelayanan, tentunya ini menjadi sumber utama dalam meningkatkan visi Rumah Sakit agar dapat terwujud, pelayanan yang baik terhadap masyarakat menjadi sebuah pertimbangan terhadap tingkat kepuasan pasien ataupun keluarga pasien. Sikap atau perilaku tersebut tentunya harus mencerminkan perilaku Islami yang baik. Karena Islam mengajarkan kita untuk selalu berbuat baik dalam setiap aktivitas terutama dalam bekerja.

⁴Sayid Sabiq, *Islam Di Pandang Dari Segi Rohani-Moral-Sosial*, terj., Zainudin, dkk (Jakarta: Rineka Cipta, 1994), 166.

⁵Kelompok Kerja Panduan Dakwah, *Buku Pendamping Panduan Dakwah Rumah Sakit Muhammadiyah/Aisyiyah* (Yogyakarta: Gramasurya, 2013), 108.

Tidak sedikit yang dapat kita temui saat mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan atas kinerja perawat ketika kita berkunjung ke Rumah Sakit. Sikap pelayanan yang enggan dan yang ikhlas tentunya masyarakat dapat membedakan hal itu. Dalam bentuk pelayanan tentunya telah ditetapkan oleh pihak Rumah Sakit bahwa harus memberikan pelayanan yang sebaik mungkin terhadap masyarakat maupun Rumah Sakit umum ataupun Rumah Sakit yang berlandaskan Islami. Peran pelayanan perawat yang baik dan bersungguh-sungguh tentunya menjadi nilai tambahan bagi kepuasan pasien. Maka dari itu perawat haruslah bersikap dan berperilaku baik dalam setiap pelayanannya. Seperti halnya di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung yang telah menetapkan standar pelayanan agar kinerja perawat dapat melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan aturan yang ditetapkan yaitu dengan diberlakukannya “Aplikasi Perilaku Islami” (API) perawat. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kinerja perawat dalam hal pelayanan.⁶

Adapun maksud dan tujuan dari ditetapkannya Aplikasi Perilaku Islami (API) bagi perawat adalah agar terciptanya nilai-nilai serta perilaku Islami oleh seluruh karyawan khususnya bagi perawat yang berada pada dimensi pelayanan di Rumah Sakit, sehingga terciptanya pelayanan yang Islami. Nilai esensi dari Aplikasi Perilaku Islami (API) tersebut adalah “bekerja sebagai ibadah, dan ihsan dalam pelayanan”. Dengan dijalankannya nilai-nilai yang berlandaskan pada keislaman, tentunya ada beberapa nilai prinsip yang diterapkan di Rumah Sakit Muhammadiyah

⁶Kelompok Kerja Dakwah Rumah Sakit Muhammadiyah, *Buku Pendamping Panduan Dakwah*, ed. 1 (Yogyakarta: Gramasurya, 2013), 110.

yakni “*CARING*” yang berasal dari kata *care* yang berarti peduli. Dalam penjabaran dari istilah “*CARING*” tersebut memiliki kepanjangan yang berarti cepat, amanah, ramah, inovatif, normatif, dan giat.⁷

Cepat dalam arti bahwa seorang perawat harus melakukan setiap tindakan dengan segera, tepat sasaran dan tenang sehingga akan menghasilkan suatu hasil yang optimal. Amanah, dalam setiap tindakan serta keyakinan yang diberikan dari pasien ataupun keluarga pasien bahwa seorang perawat harus amanah atau dapat dipercaya untuk menjaga dan merawat pasien. Ramah, seorang perawat harus memberikan pelayanan yang baik yakni dengan menggunakan tutur kata yang lembut dan sopan santun, baik kepada pasien ataupun keluarga pasien. Inovatif, yakni seorang perawat harus memberikan perubahan ke arah yang lebih baik dan sebagai pembaharuan dalam memberikan pelayanan. Normatif, sikap normatif ditunjukkan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kaidah-kaidah atau ajaran Agama Islam. Kemudian yang terakhir yaitu giat merupakan suatu sikap yang bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan.

Sikap peduli atau *care* ini sebagaimana telah dijelaskan dalam Al-qur’an surat At-Taubah ayat 128 yaitu : “Sesungguhnya telah datang kepadamu seorang Rasul dari kaummu sendiri, berat terasa olehnya penderitaanmu, sangat menginginkan (keimanan dan keselamatan) bagimu, amat belas kasihan lagi penyayang terhadap orang-orang yang mukmin” (QS. At-Taubah: 128)

⁷Kelompok Kerja Dakwah Rumah Sakit Muhammadiyah, *Buku Pendamping Panduan Dakwah*, 111.

Maksud dari ayat tersebut adalah bahwasannya kita harus selalu peduli dan berbuat baik (*ihsan*) terhadap sesama, apalagi terhadap orang yang membutuhkan. Dari ayat tersebut maka Rumah Sakit Muhammadiyah menjadikannya sebagai suatu konsep ihsan dalam bertindak dan berperilaku ihsan dalam pelayanannya agar selalu cepat, amanah, ramah, inovatif, normatif, dan giat.

Atas dasar hal ini pula yang berkaitan dengan konsep ihsan yang diterapkan di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung bagi perawat, peneliti ingin mengetahui bagaimana konsep ihsan yang diterapkan di ruang Multazam Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung? dan bagaimana dari hal tersebut dapat meningkatkan kinerja perawat di ruang Multazam Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung? Maka dari itu hal ini menjadi suatu fokus serta keterkaitan penulis dalam penelitian ini dengan judul **“Aplikasi Konsep Ihsan Terhadap Kinerja Perawat di Ruang Multazam Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.”**

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dipaparkan oleh penulis, maka penulis memfokuskan pembahasan di dalam penelitian ini agar tidak melebar pokok di dalam pembahasan. Adapun rumusan masalah yang dapat diambil dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran kinerja perawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung ?

2. Bagaimana aplikasi konsep ihsan terhadap kinerja perawat di Ruang Multazam Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah penelitian diatas, adapun beberapa tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui gambaran kinerja perawat Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.
2. Untuk mengetahui aplikasi konsep ihsan terhadap kinerja perawat di Ruang Multazam Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan di dalam dunia pendidikan khususnya dalam ranah penelitian kajian tasawuf dan psikoterapi.
- Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam penelitian-penelitian selanjutnya yang dapat berkembang sesuai dengan kajian penelitian yang sejenisnya.

2. Manfaat Praktis

- Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan kepada Rumah Sakit terhadap gambaran mengenai kinerja perawat dalam meningkatkan kualitas dan mutu Rumah Sakit.
- Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada mahasiswa Tasawuf & Psikoterapi mengenai khasanah keilmuan dalam tasawuf terhadap dunia pekerjaan (ihsan).

E. Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa rujukan untuk dijadikan tinjauan pustaka, agar terhindar dari kesan plagiat karena penulis mengetahui bahwa judul skripsi yang penulis gunakan telah diteliti pula oleh banyak orang. Maka dari itu, agar terhindar dari hal-hal tersebut, penulis memaparkan beberapa penelitian sebelumnya yang sejenis untuk dijadikan sebagai sumber rujukan antara lain sebagai berikut :

1. Skripsi Nur Azizah dengan judul skripsi “*Studi Tentang Hubungan Antara Ketekunan Belajar Dengan Perilaku Ihsan Dalam Pergaulan Sehari-Hari*”.

Skripsi tersebut membahas mengenai bagaimana hubungan antara keterkaitan ketekunan belajar pada siswa Madrasah Diniyah terhadap perilaku sehari-hari siswa, baik perilaku *ihsan* terhadap guru, perilaku *ihsan* terhadap orang tua, perilaku *ihsan* terhadap teman, dan perilaku *ihsan* terhadap lingkungan sekitar. Maka dari hasil pemaparan tersebut adapun bentuk kesamaan subjek yang diteliti yaitu mengenai perilaku *ihsan* dan perbedaan yang peneliti lakukan oleh peneliti

yaitu berfokus pada objek yang diteliti yaitu kinerja perawat di ruang Multazam Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

2. Jurnal penelitian Ayu Maulita Wally, Nurhayani, Indar dengan judul “*Hubungan Perilaku Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Perawat Di Puskesmas Perawatan Hila Kecamatan Leihitu Kabupaten Maluku Tengah*”. Jurnal tersebut berisi mengenai apakah ada keterkaitan di dalam perilaku kerja terhadap kinerja perawat puskesmas. Dalam penelitian tersebut berkesimpulan bahwa pengaruh atau hubungan dari perilaku kerja perawat terhadap kinerjanya memiliki penilaian dengan signifikansi yang cukup baik. Sehingga terciptalah kondisi dan keterhubungan yang erat dari perilaku kerja terhadap kinerja perawat yaitu pada situasi kerja, hubungan yang baik antara atasan, dan sesama pegawainya. Dari penelitian ini perbedaan yang dilakukan peneliti adalah pada fokus penelitian, peneliti melakukan penelitian terhadap perilaku ihsan terhadap kinerja kerja perawat Muhammadiyah Bandung, sedangkan didalam jurnal penelitian ini berfokus pada perilaku kerja terhadap kinerja perawat Puskesmas.
3. Skripsi Sesilia Dwi Rini Waryanti dengan judul skripsi “*Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang)*”. Dalam skripsi ini hal yang menjadi variabel pada sumber penelitian yang berpengaruh pada kinerja karyawan adalah kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual. Hal menjadi sumber pertanyaan dalam penelitian tersebut adalah bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dan bagaimana pengaruh

kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut yaitu studi analisis dengan jenis penelitian kuantitatif. Jadi dalam penelitian ini tentunya berbeda dengan yang dilakukan peneliti, karena peneliti melakukan penelitian yang berfokus kepada aplikasi konsep *ihsan* terhadap kinerja perawat di Ruang Multazam Rumah sakit Muhammadiyah Bandung. Dengan metode penelitian yang digunakan yaitu studi deskriptif kualitatif.

4. Tesis Abdul Wahid, dengan judul tesis “*Konsepsi Ihsan Perspektif Al-Qur’an.*” Dalam tesis tersebut berbicara mengenai konsep *ihsan* perspektif al-qur’an dan relevansinya dalam ayat-ayat yang terkandung di dalam Al-Qur’an yang terkait dalam pembahasan *ihsan*. Serta konsep *ihsan* dalam aktualisasinya terhadap masyarakat modern. Penelitian tersebut jelas berbeda dengan yang peneliti lakukan, hanya kesamaan dalam variabel mengenai *ihsan* yang memiliki kesamaan. Karena itu, tesis tersebut dijadikan suatu landasan dalam studi terdahulu dalam penelitian ini.
5. Skripsi Euis Namasih, dengan judul “*Pengaruh Pelatihan Wisata Kampung Akhirat Terhadap Kinerja Pegawai.*” Dalam skripsi tersebut meneliti terhadap pengaruh pelatihan spiritual melalui program pelatihan yang dilakukan yakni program pelatihan spiritual wisata kampung akhirat terhadap kinerja pegawai. Penelitian tersebut dilakukan di PDAM Tirta Tarum di Surotokunto Karawang. Dalam kesimpulannya pengaruh pelatihan spiritual tersebut berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam perihal pekerjaan yang dilakukannya. Dan

metode yang dilakukan di dalam pelatihan tersebut yakni metode modern dakwah serta menggunakan simulasi yang diterapkan kepada peserta. Maka dalam penelitian yang penulis lakukan jelas berbeda dengan studi penelitian tersebut. Karena penulis menggunakan konsep *ihsan* dalam meningkatkan kinerja perawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

F. Kerangka Pemikiran

Agar mendapatkan sebuah hasil yang relevan dan sumber rujukan yang kuat terhadap penelitian ini, maka dalam sebuah penelitian tentunya harus membentuk sebuah pola kerangka berpikir terhadap suatu objek yang diteliti. Dalam penelitian ini penulis berfokus pada sebuah penelitian yang berjudul “Aplikasi Konsep *Ihsan* Dalam Meningkatkan Kinerja Perawat di Ruang Multazam Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.”

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui penerapan atau aplikasi konsep ihsan yang diterapkan di suatu Rumah Sakit Islam dalam meningkatkan suatu kinerja perawat. Tetapi sayangnya tema khusus mengenai ihsan dalam kajian penelitian itu sendiri masih jarang ditemukan, kebanyakan penelitian mengenai ihsan disandingkan dengan tema-tema lain ataupun disandingkan dengan tema-tema penelitian seperti akhlak mahmudah.

Dari hasil tinjauan pustaka yang telah di analisis, ada beberapa tema ihsan yang disandingkan dengan tema lainnya seperti disandingkan dengan kinerja pegawai.

Ternyata tema ihsandalam hal ini sangat berpengaruh baik terhadap kehidupan ataupun di segala aktivitas yang kita lakukan, ihsan dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam kehidupan apakah segala aktivitas ataupun dalam bentuk ibadah kita kepada Allah dapat memberikan hasil yang baik atau tidak.

Dalam jangkauan dunia keilmuan, ihsan merupakan maqam yang terdapat di dalam ilmu tasawuf. Maka tasawuf pula memiliki hubungan yang penting dengan kedisiplinan dalam bekerja, sebagian orang memandang ada orang yang beranggapan bahwa tasawuf adalah ilmu yang melemahkan mengenai kinerja pegawai, hal itulah justru yang keliru tasawuf tidak melemahkan etos kerja ataupun kinerja, sebaliknya bahwa tasawuf yang akan menguatkan hati kita agar selalu menjaga kebaikan dalam hal apapun termasuk dalam hal pekerjaan, dan jelaslah bahwa ada suatu hubungan antara *ihsan* dengan kinerja yang keduanya bisa diperkuat dengan niat yang tulus untuk beribadah kepada Allah. Jadi jelaslah bahwa tasawuf meningkatkan kinerja dalam bekerja. Sebab diantara perbuatan baik itu (*mahmudah*) adalah bekerja dan mencari nafkah.⁸ Maka dalam hal perilaku ihsan yang diterapkan dalam meningkatkan kinerja merupakan perbuatan baik yang tidak pernah lepas hubungannya dengan tasawuf.

Kemudian mengenai teori ihsan yang dijadikan landasan di dalam penelitian ini diambil dari sebuah hadis Jibril yang dijelaskan oleh Iman al-Nawawi bahwa beliau menempatkan ihsan yang merupakan komponen ketiga dari suatu agama sebagai

⁸Sudirman Tebba, *Tasawuf Positif*, Cetakan pertama (Jakarta Timur: Prenada Media, 2003), 150-151.

maqam penyaksian dan maqam orang yang benar. Dari hadis Jibril tersebut menyebutkan ihsan adalah beribadah kepada Allah seolah-olah kau melihat-Nya, dan bila kau tidak melihat-Nya, maka ia melihatmu. Hadis Jibril tersebut menjelaskan mengenai pembagian komponen orang-orang yang beragama kedalam tiga komponen yakni meliputi islam, iman, dan ihsan. Islam yang merupakan ketundukan seseorang dalam beragama, iman merupakan keyakinan seseorang dalam beragama yang tidak terpisahkan dari Islam, dan yang ketiga ihsan merupakan penyempurna akhlak seseorang yang beragama. Penjelasan yang dikemukakan oleh Imam al-Nawawi mengenai “Sesungguhnya Dia melihatmu” bahwa setiap perbuatan dan aktivitas yang dilakukan terutama dalam hal niat beribadah kepada Allah, maka sesungguhnya Allah mengetahui setiap apa yang kita perbuat.

Dari hal itu maka seorang yang beragama seyogianya agar menerapkan etika serta akhlak yang baik (ihsan) terhadap dirinya sendiri maupun orang lain, dan untuk seorang perawat yang merupakan profesi dalam bidang pelayanan, maka sepenuhnya melakukan pekerjaannya dengan ikhlas, ramah, sabar, amanah dalam mengemban pekerjaannya disanalah perilaku ihsan dalam pelayanan teralisasi. Tidak hanya itu, ihsan mempunyai dua pengertian yaitu : 1) Segala sesuatu yang dikerjakan yakni harus dikerjakan dengan sebaik-baiknya dan sesempurna mungkin 2) Saling tolong menolong dalam kebaikan, membantu orang lain yang sedang membutuhkan,

memberi sodaqoh, dan lain sebagainya⁹. Karena Allah mencintai kepada orang-orang yang selalu berbuat ihsan ataupun berbuat baik kepada sesamanya.

Kemudian mengenai kinerja adalah hasil kerja atau motivasi kerja secara kualitas ataupun kuantitas yang dilakukan oleh seorang karyawan atas hasil pekerjaan yang dilakukannya.¹⁰ Dari hal kepuasan konsumen maka perawat diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dan dapat menjadi pendorong agar setiap perawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dapat melakukan profesinya dengan baik yakni selalu berperilaku ihsan dalam setiap pelayanan, dan menjadi perkembangan yang positif dari perilaku ihsan terhadap kinerja perawat.

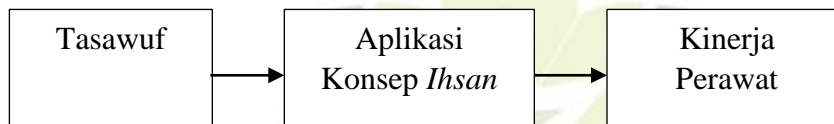
Karena terjadinya penurunan disiplin dalam bekerja memberikan pengaruh pula terhadap kualitas kinerja pegawai. Dari sebuah sumber yakni dari John Miner yang dikutip oleh Sudarmanto, secara garis besar indikator dari kinerja dibagi menjadi empat yaitu kualitas, kuantitas, penggunaan waktu, dan kerja sama.¹¹ Termasuk orang yang selalu berbuat ihsan dan melakukan segala hal apapun dengan ikhlas, giat, dan sadar akan kewajibannya. Diantara meluasnya ruang dimensi *ihsan* dalam perilaku sehari-hari, perihal dalam bentuk pelayanan kepada orang lain menjadi suatu ibadah dalam melakukannya, seperti mengucapkan kata-kata yang sopan dan enak di dengar oleh orang lain.

⁹Sayid Sabiq, *Islam Di Pandang Dari Segi Rohani-Moral-Sosial*(Jakarta: Rineka Cipta, 1994), 166.

¹⁰Alfa Shafissalam & Misbahuddin Azzuhri, "Pengaruh Etos Kerja Islami Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Agri Niaga Indonesia (KANINDO) Syariah Jawa Timur," n.d, 5.

¹¹Sudarmanto, *Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), 11-12.

Berdasarkan telaah kerangka pemikiran di atas, maka penulis berasumsi bahwa aplikasi konsep ihsan yang diterapkan dalam suatu pekerjaan dapat mencerminkan kepada perilaku yang baik terhadap sesamanya dan tentunya berpengaruh pula terhadap kinerja perawat di dalam pekerjaannya, serta memberi kepuasan kepada pasiennya. Adapun bagan kerangka berpikir agar tersusun secara sistematis dalam penyusunan penelitian adalah sebagai berikut :



Bagan 1.1 Kerangka Berpikir Aplikasi Konsep Ihsan Dalam Meningkatkan Kinerja Perawat di Ruang Multazam Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung

G. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam hal penulisan skripsi ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif, metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang bersifat alamiah (naturalistik) pada kondisi dan objek yang alami dan pada kesimpulannya lebih menekankan pada makna bukan¹². Yang bertujuan untuk memperoleh data mendalam mengenai objek kajian yang diteliti. Berdasarkan dari hal tersebut maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dalam penyusunan skripsi mengenai peran perilaku ihsan terhadap kinerja perawat di ruang multazam Rumah sakit Muhammadiyah Bandung.

¹²Sugiyono, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2009), 9.

a. Data Primer

- Data yang diperoleh dari pihak Kepala Binroh, Manager Keperawatan dan perawat yang berada di Ruang Multazam mengenai aplikasi konsep *ihsan* yang diterapkan di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

b. Data Sekunder

- Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari buku-buku, jurnal, majalah, koran, dan media informasi lainnya seperti internet yang mendukung pada penelitian yang dilakukan.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Berdasarkan pada subjek dan objek penelitian, peneliti menjadikan perawat dan Kepala perawat di salah satu ruangan yang terdapat di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung yakni di Ruang Multazam sebagai subjek dalam penelitian ini, serta pasien yang dijadikan sebagai subjek pelengkap untuk mengetahui bagaimana kepuasan yang diberikan perawat dalam pelayanannya.

Sedangkan objek di dalam penelitian ini adalah berbagai masalah yang peneliti jadikan suatu fokus masalah di dalam penelitian ini. Dengan melihat perilaku *ihsan* yang dicerminkan terhadap kinerja perawat di dalam pelayanan kepada pasien.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara atau langkah dalam melakukan penelitian agar mendapatkan data yang sesuai dan terstruktur, karena tidak lain tujuan

dari penelitain adalah untuk mendapatkan data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik dalam mengumpulkan data, yaitu antara lain sebagai berikut :

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode yang menggunakan teknik pengamatan terhadap subjek yang diteliti untuk mendapatkan hasil secara sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.¹³Dengan metode observasi ini penulis akan mendapatkan data melalui kejadian-kejadian secara faktual atas segala aktivitas yang dilakukan oleh objek di lapangan. Objek peneliti yang di observasi yaitu perawat dari Rumah Sakit Muhammadiyah. Selama penelitian peneliti melakukan observasi partisipatif yakni observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mengamati dan terlibat langsung dalam aktivitas sehari-hari yang dilakukan oleh orang yang diamati. Dengan kata lain data yang diperoleh akan lebih lengkap, tepat, dan sampai pada makna perilaku yang ditampilkan. Sehingga dengan melakukan metode observasi di dalam penelitian, penulis akan mendapatkan situasi dari kejadian sosial yang dapat dipahami langsung oleh panca indera secara komprehensif.¹⁴

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti guna memperoleh data dengan cara tanya jawab langsung dengan objek yang diteliti baik dua

¹³Cholid Narbuko & Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), 56.

¹⁴Sugiyono, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2009), 145.

orang atau lebih untuk bertukar informasi sehingga dapat menemukan sebuah makna dalam topik penelitian.

Adapun metode wawancara yang dilakukan oleh penulis yakni melakukan wawancara mendalam kepada pihak perawat, kepala perawat, dan pasien sebagai penunjang data tambahan dalam kepuasan pelayanan perawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan data yang diperoleh dilapangan dengan catatan peristiwa yang sudah berlalu atau berlangsung pada saat itu. Dokumentasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah berbentuk tulisan dan gambar. Metode dokumentasi bertujuan sebagai pelengkap untuk metode penelitian observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti di lapangan.

4. Analisis Data

Analisis data merupakan suatu cara dalam menyusun secara sistematis dari data yang telah diperoleh pada proses observasi, wawancara, dan dokumentasi serta catatan lapangan lainnya yang menjadi penunjang agar menjadi sebuah pola, dan menjabarkannya pada sebuah kesimpulan yang dapat di mengerti dan dijadikan sebagai hasil dari penelitian. Dari analisis data ini diperoleh agar penulis mendapatkan hasil dari maksud penelitian yang dilakukan yakni mengenai “Aplikasi Konsep Ihsan Dalam

Meningkatkan Kinerja Perawat di Ruang Multazam Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung”. Adapun tahap-tahap yang dilakukan untuk mendapatkan hasil data yang relevan adalah sebagai berikut :

- a. Mengumpulkan semua data dengan cara menginventarisir data-data yang diperoleh dan berhubungan dengan yang peneliti lakukan.
- b. Mereduksi data yang sudah di dapat, hal ini bertujuan untuk memilih data yang berhubungan dengan peneliti ataupun yang tidak berhubungan dengan permasalahan peneliti. Kemudian setelah itu mengklasifikasikan data yang sudah diperoleh.
- c. Dan yang terakhir menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang diperoleh oleh peneliti.

H. Sistematika Penulisan

Penulisan dalam skripsi ini adalah untuk memberikan gambaran secara umum mengenai sistematika penulisan agar dapat terarah dan tersusun secara sistematis. Karna dalam hal ini peneliti menganggap penting untuk memberikan penegasan dan uraian secara umum dalam penulisan skripsi ini. Bahwa dalam kepenulisan skripsi ini terdiri dari empat sub bab, yang akan dijabarkan satu persatu.

BAB I, pada sub bab pertama ini berisi mengenai pendahuluan yang terdiri dari latar belakang. latar belakang ini berisi mengenai penjelasan tentang masalah yang muncul dalam penelitian dan uraian mengenai mengapa judul penelitian tersebut

layak untuk diteliti. Kemudian berisi mengenai rumusan masalah, dalam rumusan masalah ini berisi mengenai pokok-pokok pembahasan yang akan diteliti agar dapat disusun secara sistematis dan terarah. Selanjutnya berisi mengenai tujuan dan manfaat penelitian, tujuan dan manfaat penelitian ini berisi mengenai kebermanfaatan dari hasil penelitian, agar penelitian ini bermanfaat secara praktis dan secara akademis. Kemudian kerangka pemikiran berisi mengenai alur pemikiran yang akan dibahas dalam penelitian skripsi. Tinjauan pustaka berisi mengenai rujukan dalam penelitian skripsi untuk menegaskan dalam skripsi agar terhindar dari plagiarisme. Dan yang terakhir metodologi penelitian dan sistematika penulisan berisi mengenai jenis penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data. Dan yang terakhir yaitu sistematika penulisan skripsi.

BAB II, sub bab ini berisi mengenai landasan teori yang terdiri dari pokok pembahasan pertama yaitu aplikasi konsep ihsan, kemudian pengertian aplikasi, konsep ihsan, dan ihsan dalam tasawuf. Pokok pembahasan yang kedua yaitu kinerja, dengan pembahasannya pengertian kinerja, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, penilaian kinerja, dan indikator kinerja.

BAB III, berisi mengenai gambaran umum tempat penelitian penulis dalam penyusunan skripsi yaitu Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Gambaran kinerja perawat di rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, dan aplikasi konsep ihsan dalam meningkatkan kinerja perawat di Ruang Multazam Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

BAB IV sub bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian penulisan skripsi sebagai hasil dari rumusan masalah yang telah.

