

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah seluruh hasil yang diproduksi pada fungsi pekerjaan atau aktivitas khusus selama periode khusus. Kinerja keseluruhan pada pekerjaan adalah sama dengan jumlah atau rata-rata kinerja pada fungsi pekerjaan yang penting. Fungsi yang berkaitan dengan pekerjaan tersebut akan dilakukan dan tidak dilakukan dengan karakteristik kinerja individu.¹

Sementara itu kinerja menurut Islam merupakan bentuk atau cara individu dalam mengaktualisasikan diri. Kinerja merupakan bentuk nyata dari nilai, kepercayaan, dan pemahaman yang dianut serta dilandasi prinsip-prinsip moral yang kuat dan dapat menjadi motivasi untuk melahirkan karya bermutu.²

Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-Fath ayat 29 dan surat Al-jumu'ah ayat 10 yang berbunyi :

¹Rafik Issa Beekun, *Etika Bisnis Islam*, pustaka pelajar, Yogyakarta, 2004

²Multitama, *Islamic Business Strategy For Entrepreneurship*, Zikrul Hakim, Jakarta, 2006.

مُحَمَّدٌ رَسُولُ اللَّهِ وَالَّذِينَ مَعَهُ أَشِدَّاءُ عَلَى الْكُفَّارِ رُحَمَاءُ بَيْنَهُمْ تَرَاهُمْ
 رُكَّعًا سُجَّدًا يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِنَ اللَّهِ وَرِضْوَانًا سِيمَاهُمْ فِي وُجُوهِهِمْ
 مِنْ أَثَرِ السُّجُودِ ذَلِكَ مَثَلُهُمْ فِي التَّوْرَةِ وَمَثَلُهُمْ فِي الْإِنْجِيلِ كَزَرْعٍ
 أَخْرَجَ شَطْئَهُ فَفَازَرَهُ فَاسْتَغْلَظَ فَاسْتَوَى عَلَى سُوقِهِ يُعْجِبُ الزُّرَّاعَ
 لِيُغَيِّظَ بِهِمُ الْكُفَّارَ وَعَدَّ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ مِنْهُمْ
 مَغْفِرَةً وَأَجْرًا عَظِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya :”Muhammad itu adalah utusan Allah dan orang-orang yang bersama dengan dia adalah keras terhadap orang-orang kafir tetapi kasih sayang sesama mereka; kamu lihat mereka ruku’, dan sujud mencari karunia Allah dalam keridhaannya, tanda-tanda mereka tampak pada muka mereka dari bekas sujud. Demikian sifat-sifat mereka dalam taurat dan injil, yaitu seperti tanaman yang mengeluarkan tunasnya, maka tunas tersebut menjadi kuat lalu menjadi besar dan tegak lurus diatas pokoknya..”

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ
 وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠﴾

Artinya :”apabila telah ditunaikan sholat maka bertebaranlah kamu dimuka bumi dan carilah karunia Allah, ingatlah Allah sebanyak-banyaknya supaya kamu beruntung.”³

Ayat-ayat diatas menjelaskan bahwa tujuan seorang muslim bekerja adalah untuk mencari keridhaan Allah SWT dan mendapatkan

³Department Agama RI, *Alquran dan Terjemahnya*, Diponegoro, bandung, 2010

keutamaan (kualitas dan hikmah) dari hasil yang diperoleh. Kalau kedua hal itu telah menjadi landasan kerja seseorang, maka akan tercipta kinerja yang baik.⁴

Kinerja karyawan menunjuk pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa seseorang karyawan akan masuk dalam tingkatan kinerja tertentu. Tingkatannya dapat bermacam istilah. Kinerja karyawan dapat dikelompokkan ke dalam : tingkatan kinerja tinggi, menengah atau rendah. Dapat juga dikelompokkan melampaui target, sesuai target atau dibawah target. Berangkat dari hal-hal tersebut, kinerja dimaknai sebagai keseluruhan 'unjuk kerja' dari seorang karyawan.⁵

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Prof. DR. Abdul Hamid Hasan al Ghazali (*Director Islamic Research and Training Institute*) adalah sebagai berikut :⁶

⁴Multitama, Op. Cit, hlm 200.

⁵M. Manulang, *pengantar Ekonomi Perusahaan*, Ghalia Indonesia, Medan, 1973, hlm.

⁶Pandji Anoraga, *manajemen Bisnis*, Rineka Cipta, Jakarta, 2004. Hlm. 178.

a. Motivasi

Pimpinan organisasi perlu mengetahui motivasi kerja dari anggota organisasi (karyawan). Dengan mengetahui motivasi itu maka pimpinan dapat mendorong karyawan bekerja lebih baik.

b. Pendidikan

Pada umumnya seseorang yang mempunyai pendidikan lebih tinggi akan mempunyai kinerja yang lebih baik. Hal demikian ternyata merupakan syarat yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Tanpa bekal pendidikan, mustahil orang akan mudah mempelajari hal-hal yang bersifat baru didalam cara atau suatu sistem kerja.⁷

c. Disiplin kerja

Disiplin kerja adalah sikap kejiwaan seseorang atau kelompok yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi segala peraturan yang telah ditentukan. Disiplin kerja mempunyai hubungan yang sangat erat dengan motivasi, kedisiplinan dengan suatu latihan antara lain dengan bekerja menghargai waktu dan biaya akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan.

d. Keterampilan

Keterampilan banyak pengaruhnya terhadap produktivitas kerja karyawan, keterampilan karyawan dalam perusahaan dapat ditingkatkan melalui training, kursus-kursusm dan lain-lain

⁷Afzalur Rahman, Op. Cit, hlm. 262

e. Sikap Etika Kerja

Sikap seseorang atau kelompok orang dalam membina hubungan yang serasi, selaras, dan seimbang didalam kelompok itu sendiri maupun didalam kelompok lain. Etika dalam hubungan kerja sangat penting karena dengan tercapainya hubungan yang selaras dan serasi serta seimbang antara perilaku dalam proses produksi akan meningkatkan produktivitas kerja.

f. Teknologi

Dengan adanya kemajuan teknologi yang meliputi peralatan yang semakin otomatis dan canggih, akan mendukung tingkat produksi dan mempermudah manusia dalam melaksanakan pekerjaan.

g. Sarana produksi

Faktor-faktor produksi harus memadai dan saling mendukung dalam proses produksi

h. Jaminan Sosial

Perhatian dan pelayanan perusahaan kepada setiap karyawan, menunjang kesehatan dan keselamatan. Dengan harapan agar karyawan semakin bergairah dan mempunyai semangat untuk bekerja.

i. Manajemen

Dengan adanya manajemen yang baik maka karyawan akan berorganisasi dengan baik, dengan demikian kinerja karyawan akan meningkat.

B. Pengertian *Reward* dan *Punishment*

1. Pengertian *Reward*

Menurut bahasa, kata *reward* berarti ganjaran, hadiah, upah. Sedangkan dalam kamus lengkap psikologi *reward* merupakan perangsang, situasi, atau pernyataan lisan yang bisa menghasilkan kepuasan atau menambah kemungkinan suatu perbuatan.⁸ *Reward* juga dapat diartikan sebagai ganjaran, hadiah, upah. Sistem *reward* adalah suatu sistem kebijakan yang dibuat oleh organisasi untuk memberikan penghargaan kepada karyawannya atas nilai-nilai usaha, keterampilan, kompetensi dan tanggung jawab mereka terhadap organisasi.

Reward manajemen ialah mengenai bagaimana orang-orang diberi penghargaan sesuai dengan nilai-nilai mereka didalam suatu organisasi. Hal ini meliputi *financial reward* dan *nonfinancial reward*. System *reward* yang diberikan suatu organisasi kepada karyawan merupakan kebijakan organisasi tersebut, yang proses pembuatan dan prakteknya terhadap karyawan dibuat sesuai dengan nilai-nilai kontribusi, skill, dan kompetensi mereka terhadap organisasi. System *reward* meliputi *financial reward* yaitu yang berupa gaji tetap dan komponen gaji lain serta benefit, yang keduanya diberikan seluruhnya dalam pembayaran dan *nonfinancial reward* yang berupa penghargaan, pemberian wewenang, juga kesempatan untuk berkembang, serta

⁸*ibid*

peningkatan kemampuan berupa pelatihan dan pengembangan melalui sekolah kembali.⁹

Strategi system *reward* yang diberikan suatu lembaga kepada pekerjanya dapat berupa *financial reward* dan *nonfinancial reward*. Proses pemberian *nonfinancial reward* dirancang untuk memotivasi pekerja dengan jalan memberikan lebih banyak tanggung jawab. Pengembangan (*development*), pertumbuhan, penghargaan, serta prestasi. Secara keseluruhan tujuan dari *reward* manajemen adalah untuk mensupport strategi yang dijalankan oleh organisasi, membantu dengan memiliki keyakinan dengan tenaga kerja yang bermotivasi tinggi.

Reward merupakan suatu cara untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan dan perilaku seseorang sehingga dapat mempercepat pelaksanaan pekerjaan yang dibebankan dan pada akhirnya target atau tujuan yang ingin dicapai dapat terlaksana dengan baik. Menurut Manullang *reward* merupakan suatu sarana motivasi atau sarana yang dapat menimbulkan dorongan dan merupakan salah satu jenis penghargaan yang dikaitkan dengan prestasi kerja, yang diberikan dalam bentuk uang atau penghargaan yang ditetapkan

⁹Elais Retnowati, *Persepsi Terhadap Sistem Reward, Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Dosen menurut Gender di Universitas Negeri Jakarta*, Thesis tahun 2001 FISIP Universitas Indonesia Pasca Sarjana Program Studi Ilmu Administrasi Kekhususan Pengembangan SDM, hlm 36

berdasarkan prestasi, semakin tinggi prestasi kerjanya, semakin besar pula *reward* yang diberikan.¹⁰

T. Hani Handoko mengemukakan bahwa *reward* merupakan suatu alat untuk meningkatkan produktifitas kerja karyawan dan perilaku seseorang sehingga dapat mempercepat pelaksanaan pekerjaan yang dibebankan dan akhirnya target atau tujuan yang ingin dicapai terlaksana dengan baik.¹¹ Jadi *reward* yang juga berarti ganjaran atau imbalan merupakan rangsangan yang dapat menghasilkan kepuasan dan memperkuat suatu perbuatan dengan memberikan suatu variable sehingga terjadi pengulangan. Ganjaran bisa diartikan dalam bentuk positif maupun negative. Ganjaran dalam bentuk positif kemudian disebut dengan *reward*, sedangkan ganjaran dalam bentuk negative disebut *punishment*.

2. Pengertian *Punishment*

Kata sanksi berarti tindakan (hukum) yang memaksa orang untuk menepati janji atau mentaati hukum. Dalam beberapa kamus misalnya dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata hukuman diartikan diartikan sebagai siksa yang dikenakan kepada orang yang melanggar undang-undang.¹² Rumusan sedana dijumpai juga dalam kamus Umum Bahasa Indonesia yang merumuskan bahwa hukuman

¹⁰ M. Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, Cet. Ke-19, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1996), hlm. 7

¹¹ T.Hani Handoko, *Manajemen Personalialia Dan Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, (Yogyakarta : BPFE UGM, 1995), hlm. 92

¹²Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa ndonesia*, (Jakarta, Balai Pustaka, 1989) hlm 315

adalah siksa dan sebagainya yang diletakan kepada orang yang melanggar undang-undang dan sebagainya.

Sanksi atau *punishment* adalah hukuman yang dibrikan karena adanya pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku. Dalam perusahaan sanksi diberikan kepada karyawan yang lalai atau yang melakukan kesalahan yang dapat merugikan perusahaan. Sanksi dapat diberikan berupa teguran, surat peringatan, skorsing dan bahkan pemberhentian atau pemutusan hubungan kerja. Karyawan yang mendapat sanksi atau hukuman biasanya tidak mendapat bonus pada bulan terkait.

punishment atau hukuman yang telah dikemukakan oleh para ahli adalah antara lain oleh A.D. Indra Kusuma, *punishment* adalah tindakan yang dijatuhkan kepada seseorang secara sadar dan sengaja sehingga menimbulkan nestapa, dan dengan adanya nestapa itu orang yang bersangkutan akan menjadi sadar akan perbuatannya dan berjanji di dalam hatinya untuk tidak mengulangnya.¹³ Menghukum adalah memberikan atau mengadakan nestapa/ penderitaan dengan sengaja kepada seseorang yang berada dibawah pengawasan kita dengan maksud supaya penderitaan itu betul-betul dirasakannya untuk menuju kearah perbaikan. Tujuan diberlakukannya sanksi tersebut adalah agar peserta lebih giat dan berusaha semaksimal mungkin melakukan kerjasamanya. Selain itu dapat menjadi contoh bagi peserta lain agar tidak mengulangi hal serupa.

¹³ A.D. Indra Kusuma *Pengantar Ilmu Pengetahuan*, hlm. 159.

3. Tujuan *Reward* dan *Punishment*

Ada tiga fungsi atau tujuan penting dari *penghargaan* yang berperan besar bagi pembentukan tingkah laku yang diharapkan:

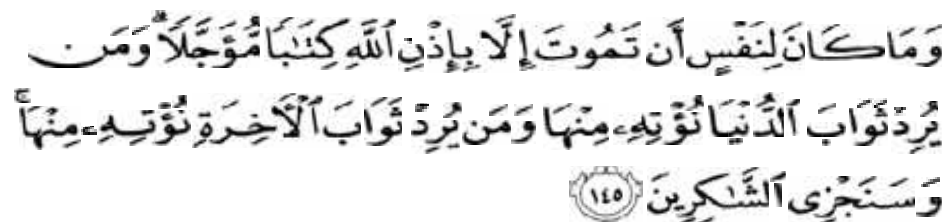
- Memperkuat motivasi untuk memacu diri agar mencapai prestasi
- Memberikan tanda bagi seseorang yang memiliki kemampuan lebih
- Bersifat Universal

Ada tiga fungsi atau tujuan penting dari *hukuman* yang berperan besar bagi pembentukan tingkah laku yang diharapkan:

- Membatasi perilaku. Hukuman menghalangi terjadinya pengulangan tingkah laku yang tidak diharapkan.
- Bersifat mendidik.
- Memperkuat motivasi untuk menghindarkan diri dari tingkah laku yang tidak diharapkan

C. *Reward* dan *Punishment* dalam Perspektif Ekonomi Islam

Dalam bahasa Arab, *reward* (ganjaran) diistilahkan dengan *tsawub*. Kata itu banyak ditemukan dalam Al-Qur'an, khususnya ketika membicarakan tentang apa yang akan diterima oleh seseorang, baik didunia maupun diakhirat dari amal perbuatannya. Kata *tsawub* selalu diterjemahkan kepada balasan yang baik. Sebagaimana salah satu diantaranya dapat dilihat dari firman Allah pada surat Ali Imran ayat 145 dan 148, An-Nisa ayat 134 :



Artinya :” Sesuatu yang bernyawa tidak akan mati melainkan dengan izin Allah, sebagai ketetapan yang telah ditentukan waktunya. Barang siapa menghendaki pahala dunia, niscaya Kami berikan kepadanya pahala dunia itu, dan barang siapa menghendaki pahala akhirat, Kami berikan

(pula) kepadanya pahala akhirat itu. Dan kami akan memberi balasan kepada orang-orang yang bersyukur”.

فَقَالَتْهُمْ اللَّهُ تَوَابِ الدُّنْيَا وَحَسَنَ تَوَابِ الآخِرَةِ وَاللَّهُ يُحِبُّ
الْمُحْسِنِينَ ﴿١٤٨﴾

Artinya :” maka Allah memberi mereka pahala didunia dan pahala yang baik di akhirat. Dan Allah mencintai orang-orang yang berbuat kebaikan”.

مَنْ كَانَ يُرِيدُ تَوَابِ الدُّنْيَا فَعِنْدَ اللَّهِ تَوَابِ الدُّنْيَا وَالآخِرَةِ وَكَانَ
اللَّهُ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿١٤٩﴾

Artinya :” Barang siapa menghendaki pahala didunia maka ketahuilah bahwa di sisi Allah ada pahala dunia dan akhirat. Dan Allah Maha Mendengar, Maha Mendengar”.

Dari ketiga ayat di atas, kata *tsawab* identik dengan ganjaran yang baik. Seiring dengan hal ini, maka yang dimaksud dengan kata *tsawab* dalam kaitannya pekerjaan adalah pemberian ganjaran yang baik terhadap perilaku dari konsumen.

Punishment (hukuman) dalam bahasa Arab diistilahkan dengan ‘*iqab*. Al-Qur’an memakai kata ‘*iqab* sebanyak 20 kali dalam 11 surat. Bila memperhatikan masing-masing ayat tersebut terlihat bahwa kata ‘*iqab* mayoritasnya didahului oleh kata *syadid* (yang paling, amat, dan sangat), dan kesemuanya menunjukkan arti keburukan dan azab yang menyedihkan, seperti firman Allah dalam surat Ali Imran ayat 11 dan Al-Anfal ayat 13 :

كذَّابٍ ءَالٍ فِرْعَوْنَ وَالَّذِينَ مِنْ قَبْلِهِمْ كَذَّبُوا بِآيَاتِنَا فَآخَذَهُمُ اللَّهُ
بِذُنُوبِهِمْ وَاللَّهُ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿١١﴾

Artinya :” (keadaan mereka) adalah sebagai Keadaan kaum Fir’aun dan orang-orang yang sebelumnya; mereka mendustakan ayat-ayat kami;

karena itu Allah menyiksa mereka disebabkan dosa-dosa mereka. dan Allah sangat keras siksa-Nya”.

ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ شَاقُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ. وَمَنْ يُشَاقِقِ اللَّهَ وَرَسُولَهُ
فَكَانَ اللَّهُ شَدِيدَ الْعِقَابِ ﴿١٣﴾

Artinya :” (ketentuan) yang demikian itu adalah karena sesungguhnya mereka menantang Allah dan Rasul-Nya, sungguh, Allah keras siksa-Nya”.

Dari kedua ayat diatas dapat dipahami bahwa kata ‘iqab ditunjukkan kepada balasan dosa sebagai akibat dari perbuatan jahat manusia.

Selain kata *tsawub* dan ‘*iqob*. Al-Qur’an juga menggunakan kata *targhib* dan *tarhib*. Perbedaannya, kalau *tsawub* dan ‘*iqob* lebih berkonotasi pada bentuk aktivitas dalam memberikan ganjaran dan hukuman seperti memuji dan memukul. Sedangkan kata *targhib* dan *tarhib* lebih berhubungan dengan janji atau harapan untuk mendapatkan kesenangan jika melakukan suatu kebajikan atau ancaman untuk mendapatkan siksaan kalau melakukan perbuatan tercela. Dalam pelayanan reward dan punishment sendiri berfungsi sebagai motivasi kerja.

D. Pelayanan

1. Pengertian pelayanan

Secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat. Menurut Gronroos (dalam Ratminto, 2005:2): "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi

penyedia pelayanan yang dimaksudnya untuk memecahkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan".

Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun pengertian mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.¹⁴

Keberhasilan suatu rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya dapat ditentukan oleh perilaku dan karakter petugas rumah sakit itu sendiri. Dalam persaingan yang semakin ketat dan era globalisasi dewasa ini, peranan petugas rumah sakit memegang peranan penting. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen (konsumen).

Pelayanan juga dapat diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan dan manfaat bagi orang lain. Pelayanan pasien adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas rumah sakit dalam melayani atau merawat pasiennya baik secara langsung atau tidak langsung. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Adanya rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas rumah sakit.
- b. Adanya komunikasi dengan petugas rumah sakit.

¹⁴M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Alfabeta, Bandung, 2010, hlm 211-212

- c. Bertujuan untuk membantu melayani, merawat dan menyenangkan pasien atau memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien.

2. **Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah sesuatu yang dibutuhkan oleh konsumen, artinya didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan terhadap produk/jasa yang diukur berdasarkan persyaratan tersebut.

Goefsh dan *Daris* dalam Randy Tjiptono mendefinisikan kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk,, jasa, manusia, proses dan lingkungan memenuhi/melebihi harapan. Sedangkan menurut *Kotler*, kualitas didefinisikan sebagai cirri serta sifat suatu produk/pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan suatu kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Ini jelas merupakan definisi kualitas yang berpusat pada konsumen, seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk/pelayanan yang diberikan memenuhi/melebihi harapan konsumen.¹⁵

Definisi kualitas layanan juga berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut *Wyckof*, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.¹⁶

¹⁵Fia Transtianingsih, Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Solo, Skripsi, Stain Surakarta, Surakarta, 2006, hlm, 25.

¹⁶Bilson Simamors, Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel, Gramwdia Pustaka Utama, Jakarta, 2003, hlm, 180.

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan konsumen. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan mendapat kepercayaan konsumen. Pola konsumsi dan gaya hidup konsumen menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *servis quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman.¹⁷

Servis quality adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan konsumen/pasien, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dinyatakan bermutu dan pasienpun akan merasa puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dinyatakan tidak bermutu. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan konsumen merupakan aktivitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen/pasien, baik sebelum transaksi, saat transaksi, dan sesudah transaksi.¹⁸ Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu :

- a. *Core service*, adalah pelayanan yang ditawarkan pada konsumen yang merupakan produk utamanya. Misalnya rumah sakit produk utamanya sebagai sarana pengobatan dan perawatan bagi masyarakat yang membutuhkan.

¹⁷ Rambat Iupiyodi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, salemba Empat, Jakarta, 2001, hlm. 140

¹⁸ M.Nur Rianto, *Op.Cit*, hlm. 213

- b. *Facilitating service*, adalah fasilitas tambahan kepada konsumen. *Facilitating service* ini merupakan pelayanan tambahannya adalah adanya arawat inap dan rawat jalan yang diberikan kepada pasiennya.
- c. *Supporting service*, merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya. Misalkan fasilitas asuransi kesehatan.

Dalam proses pelayanan ada tiga hal yang harus diperhatikan¹⁹, yaitu :

a. Penyedia layanan

Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa. Para pelaku bisnis sering pula mengartikan penyedia layanan sebagai pihak yang mampu memberikan nilai tambah yang nyata kepada konsumen, baik dalam bentuk barang atau jasa.

b. Penerima layanan

Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pasien yang menerima layanan dari para penyedia layanan. Dalam praktiknya, para pelaku bisnis seringkali mengartikan penerima pelayanan sebagai pihak yang menerima suatu nilai tambah nyata dari penyedia layanan.

¹⁹*Ibid*, hlm. 214

c. Jenis dan bentuk layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan :

- 1) Pemberi jasa-jasa saja.
- 2) Layanan yang berkaitan dengan penyedia dan distribusi barang-barang saja.
- 3) Layanan yang berkaitan dengan kedua-duanya.

Kualitas pelayanan yang baik dapat juga dikatakan sebagai salah satu factor yang sangat penting dalam keberhasilan suatu bisnis maka tentu saja kualitas layanan dapat memberikan manfaat, diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Layanan yang istimewa (nilai layanan yang benar-benar dialami melebihi harapan konsumen) atau sangat memuaskan konsumen setelah mencoba layanan yang diberikan. Perusahaan yang memberikan kepuasan tinggi bagi konsumennya dapat menetapkan harga yang sesuai dengan kemampuan konsumennya.
- b. Layanan istimewa membuka peluang untuk diversifikasikan produk dan harga. Misalnya pelayanan dibedakan menurut kecepatan pelayanan yang diminta oleh konsumen. Hal itu mengakibatkan adanya kesenjangan dengan masalah biaya, apabila konsumen tersebut memerlukan pelayanan yang cepat otomatis biaya pelayanan menjadi mahal.

- c. Menciptakan loyalitas konsumen, konsumen yang loyal tidak hanya potensial untuk penjualan produk yang sudah ada tetapi juga untuk produk-produk yang baru.
- d. Konsumen merupakan sumber informasi bagi rumah sakit dalam hal intelejen pelayanan yang telah diberikan oleh pihak rumah sakit.²⁰

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan konsumen atau pasien tentu perlu adanya kualitas pelayanan karyawan atau dokter di rumah sakit. Pelayanan kepada konsumen merupakan kualitas pelayanan eksternal, sedangkan pelayanan kepada karyawan merupakan kualitas pelayanan internal. Untuk menciptakan kualitas pelayanan internal (karyawan), pimpinan perusahaan (rumah sakit) hendaknya memberikan kompensasi yang lebih efektif kepada karyawan. Kompensasi yang efektif memotivasi karyawan dan akan menciptakan karyawan memberikan kualitas pelayanan yang efektif pada konsumen. Dengan demikian, dapat menimbulkan kepuasan kepada konsumen. Apabila pelanggan merasa puas atas kinerja karyawan maka dengan sendirinya akan memberikan pertumbuhan dan juga dapat meningkatkan profitabilitas.

3. Pelayanan Dalam Perspektif Ekonomi Islam

Islam menghapus semua perbedaan kelas antara umat manusia dan menganggap amal sebagai kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap orang sesuai dengan kapasitas dan kemampuan dirinya. Bukan hanya sebatas itu islam juga telah mengangkat kerja pada level kewajiban

²⁰Bilson Simamora, Op. Cit, hlm. 180

religious yang digandengkan dengan iman. Hubungan antara iman dan amal (kerja) itu sama dengan hubungan antar pohon dan akar, yang salah satunya tidak bias eksis tanpa adanya yang lain. Islam tidak mengakui dan mengingkari sebuah keimanan yang tidak membuahkan perilaku yang baik.²¹

Islam juga mengajarkan kepada umat manusia/pekerja agar dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan sikap ekonomi islam sebagaimana dijelaskan dibawah ini :²²

a. Bersikap Professional

Selain memerintahkan bekerja, islam juga menuntut setiap muslim agar bekerja dalam bidang apapun haruslah bersikap professional. Inti dari sikap professional adalah harus cakap dan ahli dalam bidang pekerjaannya yang sedang dijalani/ditekuni, memiliki semangat yang tinggi dalam setiap menjalankan tugasnya serta bertanggung jawab terhadap apa yang telah dilakukannya terhadap pekerjaannya tersebut dalam hal ini memberikan pelayanan terhadap konsumen/pasien.

b. Bersikap Amanah

Sikap amanah mutlak harus dimiliki oleh seorang pembisnis/pegawai muslim. Sikap itu dapat dimiliki jika dia selalu menyadari bahwa apapun aktivitas yang dilakukan termasuk pada saat

²¹Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis dalam Islam*, Pustaka Al-Kautsar, Jakarta, 2001. Hlm 9-10

²²Muhamman Ismail Yusanto dan M.Karebet Widjayakusuma, *Menggagas Binis Islam*, gema Insani, Jakarta, 2002, hlm 104-115.

dia bekerja selalu diketahui oleh Allah SWT. Sikap amanah dapat diperkuat jika dia selalu meningkatkan pemahaman islamnya dan istiqamah dalam menjalankan syariat islam, sikap amanah juga dapat dibangun dengan jalan saling menasehati dalam kebajikan serta mencegah berbagai penyimpangan yang terjadi serta sikap amanah juga dapat memberikan dampak positif bagi diri pelaku, perusahaan, masyarakat, bahkan Negara. Sebaliknya, sikap tidak amanah (khianat) tentu juga akan berdampak buruk. Rasulillah SAW menggambarkan orang-orang yang tidak memegang amanah sebagai bukan orang yang beriman dan tidak memiliki agama.²³

c. Memelihara Etos Kerja/ Bersungguh-sungguh

Islam mendorong setiap muslim untuk selalu bekerja keras serta bersungguh-sungguh mencurahkan tenaga dan kemampuannya dalam bekerja. Dorongan utama seorang muslim dalam bekerja adalah bahwa aktivitas kerjanya itu dalam pandangan islam merupakan bagian dari ibadah karena bekerja merupakan pelaksanaan salah satu kewajiban, selain dorongan ibadah seorang muslim bekerja juga dapat bekerja keras karena adanya keinginan untuk memperoleh imbalan atau penghargaan (reward) materil dan nonmaterial seperti gaji atau penghasilan secara halal.²⁴

²³Abu Al-Qosim Sulaiman Bin Ahmad at-Thobrani, *Al-Muqzamal Awsatu*, Daur al-Haromain, Juz 3, No 98, hlm 96.

²⁴Muhammad Abdul Rauf Al Munawir, *Faydol Qoridu Syar'I Aljami'a Shoghiu*, darul Kutub Ilmiyah, Beirut, Juz 8, hlm 69

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi. Kelima dimensi tersebut menurut Parasuraman (1998)²⁵, namun dalam hal ini penulis menggabungkan antara teori konvensional dengan teori Islam yaitu :

- a. *Reability* (kehandalan), adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Artinya pelayanan yang diberikan handal dan bertanggung jawab, karyawan sopan dan ramah. Bila ini dijalankan dengan baik maka konsumen merasa sangat dihargai. Sebagai seorang muslim, telah ada contoh teladan yang tentunya bias dijadikan pedoman dalam menjalankan aktivitas perniagaan/muamalah. Allah SWT telah berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-Ahzab ayat 21 yang berbunyi :

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ
الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ﴿٢١﴾

*Artinya :”sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri tauladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang berharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah”.*²⁶

- b. *Responsivness* (daya tangkap) adalah suatu respon/kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Dalam Islam kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan perusahaan. Apabila perusahaan tidak bias menepati

²⁵Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2011, hlm. 107

²⁶Departemen Agama RI *Op. Cit*, hlm. 420

komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka resiko yang akan terjadi akan ditinggalkan oleh pelanggan, serta dalam melakukan/menunaikan pekerjaan harus dilandasi dengan sikap profesionalisme. Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surat Alam-Nasyrah ayat 7 yang berbunyi :



*Artinya :”maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”.*²⁷

- c. *Assurance* adalah berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen dan harus memperhatikan bagaimana etika berkomunikasi dalam melayani konsumen, agar kita terhindar dari manipulasi serta berbicara bohong pada saat menawarkan produk perusahaan.
- d. *Empathy* adalah kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan dan konsumen. Perhatian yang diberikan haruslah dilandasi dengan keimanan dalam rangka menjalankan perintah Allah SWT berbuat baik kepada orang lain. Allah SWT telah berfirman dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 90 yang berbunyi :

²⁷ Ibid, hlm 596

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ
وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ
لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

Artinya :”sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia member pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”.²⁸

- e. *Tangible* adalah fasilitas organisasi yang nampak, serta bahan komunikasi yang digunakan oleh jasa. Bukti fisik merupakan tampilan yang sesungguhnya yang akan menjadi suatu identitas organisasi serta menjadi pendorong munculnya persepsi pelanggan, serta perusahaan dalam menjalankan operasionalnya harus memperhatikan tampilan dari segi fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal yang berbusana santun, beretika dan syar’i. hal ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam Al-Qur’an surat Al-A’raf ayat 26 yang berbunyi :

﴿ يَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُورِي سَوَاءَ تَكُمُ وَرِيشًا وَلِبَاسَ
النَّقْوَىٰ ذَلِكَ خَيْرٌ ذَلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَكَّرُونَ ﴾

Artinya : “Hai anak Adam, sesungguhnya kami telah menurunkan kepadamu pakaian unuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian taqwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat”.²⁹

E. BPJS Kesehatan

²⁸Ibid, hlm 277

²⁹Ibid, hlm 153.

1. Fungsi BPJS kesehatan

UU BPJS menentukan bahwa BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan Kesehatan menurut UU SJSN diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Selanjutnya program jaminan hari tua diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial atau tabungan wajib, dengan tujuan untuk menjamin agar peserta menerima uang tunai apabila memasuki masa pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia. Kemudian program jaminan pensiun diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial atau tabungan wajib, untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak pada saat peserta kehilangan atau berkurang penghasilannya karena memasuki usia pensiun atau mengalami cacat total tetap.

Jaminan pensiun ini diselenggarakan berdasarkan manfaat pasti. Sedangkan program jaminan kematian diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dengan tujuan untuk memberikan santuan kematian yang dibayarkan kepada ahli waris peserta yang meninggal dunia.

2. Tugas BPJS kesehatan

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana tersebut diatas BPJS bertugas untuk:

- a. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta;
- b. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja;
- c. Menerima bantuan iuran dari Pemerintah;
- d. Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta;
- e. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial;
- f. Membayarkan manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial; dan
- g. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

Dengan kata lain tugas BPJS meliputi pendaftaran kepesertaan dan pengelolaan data kepesertaan, pemungutan, pengumpulan iuran termasuk menerima bantuan iuran dari Pemerintah, pengelolaan Dana jaminan Sosial, pembayaran manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan dan tugas penyampaian informasi dalam rangka sosialisasi program jaminan sosial dan keterbukaan informasi.³⁰

3. Peserta BPJS Kesehatan

³⁰www.BPJS.kesehatan.co.id

Peserta BPJS Kesehatan adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran, meliputi :

1. Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (**PBI**) : fakir miskin dan orang tidak mampu, dengan penetapan peserta sesuai ketentuan peraturan perundang- undangan.

2. Bukan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (**Non PBI**), terdiri dari :

- Pekerja Penerima Upah dan anggota keluarganya
 - a. Pegawai Negeri Sipil
 - b. Anggota TNI;
 - c. Anggota Polri;
 - d. Pejabat Negara;
 - e. Pegawai Pemerintah non Pegawai Negeri;
 - f. Pegawai Swasta; dan
 - g. Pekerja yang tidak termasuk huruf a sd f yang menerima Upah termasuk WNA yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan.

- Pekerja Bukan Penerima Upah dan anggota keluar

- a. Pekerja di luar hubungan kerja atau Pekerja mandiri; dan
 - b. Pekerja yang tidak termasuk huruf a yang bukan penerima Upah. Termasuk WNA yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan.
- Bukan pekerja dan anggota keluarganya
 - a. Investor;
 - b. Pemberi Kerja;
 - c. Penerima Pensiun, terdiri dari :
 - Pegawai Negeri Sipil yang berhenti dengan hak pensiun;
 - Anggota TNI dan Anggota Polri yang berhenti dengan hak pensiun;
 - Pejabat Negara yang berhenti dengan hak pensiun;
 - Janda, duda, atau anak yatim piatu dari penerima pensiun yang mendapat hak pensiun;
 - Penerima pensiun lain; dan
 - Janda, duda, atau anak yatim piatu dari penerima pensiun lain yang mendapat hak pensiun.
 - d. Veteran;

- e. Perintis Kemerdekaan;
- f. Janda, duda, atau anak yatim piatu dari Veteran atau Perintis Kemerdekaan; dan
- g. Bukan Pekerja yang tidak termasuk huruf a sd e yang mampu membayar iuran.

Anggota keluarga yang ditanggung peserta BPJS

1. Pekerja Penerima Upah :

A. Keluarga inti meliputi istri/suami dan anak yang sah (anak kandung, anak tiri dan/atau anak angkat), sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.

B. Anak kandung, anak tiri dari perkawinan yang sah, dan anak angkat yang sah, dengan kriteria:

- a. Tidak atau belum pernah menikah atau tidak mempunyai penghasilan sendiri;
- b. Belum berusia 21 (dua puluh satu) tahun atau belum berusia 25 (dua puluh lima) tahun yang masih melanjutkan pendidikan formal.

2. Pekerja Bukan Penerima Upah dan Bukan Pekerja :

Peserta dapat mengikutsertakan anggota keluarga yang diinginkan (tidak terbatas).

3. Peserta dapat mengikutsertakan anggota keluarga tambahan, yang meliputi anak ke-4 dan seterusnya, ayah, ibu dan mertua.

4. Peserta dapat mengikutsertakan anggota keluarga tambahan, yang meliputi kerabat lain seperti Saudara kandung/ipar, asisten rumah tangga, dll.

4. Wewenang BPJS Kesehatan

Dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud di atas BPJS berwenang:

- a. Menagih pembayaran Iuran;
- b. Menempatkan Dana Jaminan Sosial untuk investasi jangka pendek dan jangka panjang dengan mempertimbangkan aspek likuiditas, solvabilitas, kehati-hatian, keamanan dana, dan hasil yang memadai;
- c. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan jaminan sosial nasional;
- d. Membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan mengenai besar pembayaran fasilitas kesehatan yang mengacu pada standar tarif yang ditetapkan oleh Pemerintah;
- e. Membuat atau menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan;
- f. Mengenaikan sanksi administratif kepada peserta atau pemberi kerja yang tidak memenuhi kewajibannya;

- g. Melaporkan pemberi kerja kepada instansi yang berwenang mengenai ketidakpatuhannya dalam membayar iuran atau dalam memenuhi kewajiban lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- h. Melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka penyelenggaraan program jaminan sosial.

Kewenangan menagih pembayaran Iuran dalam arti meminta pembayaran dalam hal terjadi penunggakan, kemacetan, atau kekurangan pembayaran, kewenangan melakukan pengawasan dan kewenangan mengenakan sanksi administratif yang diberikan kepada BPJS memperkuat kedudukan BPJS sebagai badan hukum publik.

F. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Dalam melakukan analisis, perlu kiranya memperhatikan variabel-variabel yang berhubungan dengan penelitian tersebut yaitu :

1. Pemberian *Reward* (X_1)

Reward adalah penghargaan atau balas jasa yang diberikan perusahaan terhadap karyawannya yang berprestasi atau menunjukkan kinerja sesuai dengan yang diharapkan perusahaan. *Reward* dapat berupa tanggung jawab, upah, gaji tetap, penghargaan dan kompensasi

2. Pemberian *Punishment* (X_2)

Selain mendapat ganjaran berupa *Reward*, para karyawan yang lalai dalam menjalankan tugasnya dikenakan sanksi atau *Punishment*. Sanksi diberlakukan agar kesalahan atau kelalaian yang dilakukan tersebut tidak terulang lagi dan agar karyawan lain tidak melakukan kesalahan yang sama. Sanksi diberikan perusahaan kepada karyawannya berupa hukuman, pelanggaran, pemutusan hubungan kerja, memperkuat motivasi dan konsekuensi.

3. Pelayanan (Y)

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dapat juga diartikan sebagai setiap tindakan melayani, berinteraksi, membantu, bersikap dan berperan. Pelayanan dalam variabel ini adalah rangkaian sikap dan perilaku karyawan BPJS dalam melayani peserta baik secara langsung maupun tidak langsung .

G. Kerangka Pemikiran Penelitian

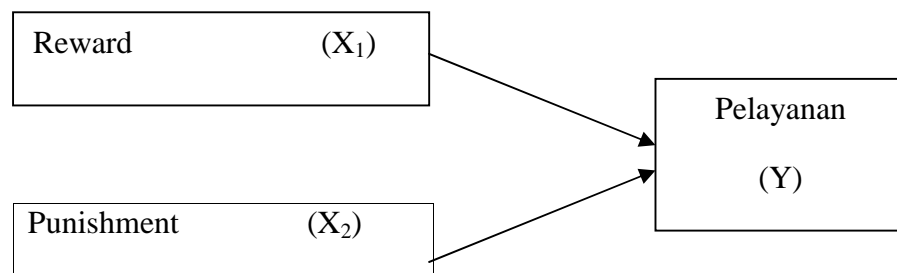
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dengan memudahkan variable indikator kualitas pelayanan yaitu dengan adanya *reward* dan *punishment* terhadap pelayanan. Kerangka penelitian ini digunakan untuk mempermudah jalan pemikiran terhadap masalah yang akan dibahas khususnya mengenai pelayanan peserta BPJS.

Adapun kerangka konseptual yang dikembangkan dalam model ini adalah sebagai berikut :

Gambar 1.1

Bagan Kerangka pemikiran Penelitian

Pengaruh *reward* dan *punishment* terhadap pelayanan



Sumber: *konsep yang dikembangkan untuk penelitian*

H. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya didalam kenyataan atau praktek. Hipotesis penelitian mengenai pengaruh reward dan punishment terhadap pelayanan peserta BPJS dalam perspektif ekonomi islam pada RSUD Dr.H.Abdul Moeloek menggunakan Uji Regresi Linier Berganda adalah sebagai berikut :

Ho: Diduga Reward tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan peserta pengguna kartu BPJS di RSUD Dr.H.Abdul Moeloek.

Ha: Diduga Reward berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan peserta pengguna kartu BPJS di RSUD Dr.H.Abdul Moeloek.

Ho: Diduga Punishment tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan peserta pengguna kartu BPJS di RSUD Dr.H.Abdul Moeloek.

Ha: Diduga Punishment berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan peserta pengguna kartu BPJS di RSUD Dr.H. Abdul Moeloek

I. Penelitian terdahulu

Tabel 2.1

Penelitian terdahulu

No	Penelitian dan tahun	Judul penelitian	Metode analisis	Hasil
1	Eni Nurmiyati (2011)	Hubungan pemberian reward dan punishment dengan kinerja karyawan BPRS harta insane karimah	Teknik analisa yang digunakan adalah analisa korelasi spermen dengan uji statistic nonparametrik	Terdapat hubungan antara pemberian reward dengan kinerja karyawan (koefisien determinasi / R^2) adalah sebesar 11,36%, sedangkan nilai koefisien korelasi pemberian punishment adalah sebesar 0,102.

2	Ade Vici Purnama (2015)	Pengaruh reward dan punishment terhadap kinerja karyawan PT. Kereta Api Indonesia Persero DAOP 8 Surabaya	menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS (<i>Statistical Product and Service Solutions</i>) 17.0 for windows.	bahwa <i>Reward</i> dan <i>punishment</i> berpengaruh secara Simultan terhadap kinerja Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (KAI) persero DAOP 8 Surabaya. <i>Reward</i> berpengaruh secara Parsial terhadap kinerja Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (KAI) persero DAOP 8 Surabaya. Dan sedangkan <i>punishment</i> tidak berpengaruh secara Parsial terhadap kinerja Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (KAI) persero DAOP 8 Surabaya.
---	-------------------------	---	---	---

Berdasarkan penelitian terdahulu yang terdapat pada tabel 2.1 tersebut, perbedaan dengan penelitian ini yaitu variabel yang digunakan, metode analisa yang digunakan dan objek penelitian. Pada penelitian ini menggunakan variabel independent adalah pelayanan yang meliputi reward dan punishment. Sedaangkan variabel dependent adalah kinerja karyawan. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan anaisis regresi linier berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinasi (R^2) yang hasilnya akan memperlihatkan apakah ada pengaruh dari kedua variabel independent terhadap variabel dependent. Objek penelitian ini

merupakan Rumah Sakit Umum Daerah yang bergerak dalam bidang pengobatan yang menyediakan pelayanan yaitu Rumah Sakit Abdul Moeloek yang belum pernah dilakukan sebelumnya penelitian mengenai Reward dan Punishment terhadap Pelayanan peserta BPJS yang berada di Rumah Sakit tersebut.