Article

**KORELASI ANTARA KOMPETENSI SPIRITUAL, KOMITMEN KERJA, DAN PRODUKTIFITAS KERJA KARYAWAN TERHADAP SELF BELIEF DAN LOYALITAS PELANGGAN**

**STUDI PADA RUMAH SAKIT UMUM ANNA MEDIKA MADURA**

Heidy Ahadi1, Fitriah2, Mustofa Haris3

1Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Narotama, Surabaya, Indonesia

2Prodi D3 Kebidanan, Poltekkes Kemenkes Surabaya Kampus Bangkalan, Bangkalan, Indonesia

3Prodi S1 Keperawatan, STIKes Ngudia Husada Madura, Bangkalan, Indonesia

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Submission Track |  | **ABSTRACT** |
| Recieved: februari, 2020  Final Revision: Maret 03, 2020  Available Online: Maret 15, 2020 | Loyalitas pelanggan merupakan gambaran keberhasilan rumah sakit membangun belief pasien terhadap kualitas jasa Rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis Peningkatan Produktivitas Karyawan Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit Sebagai Pemberi Jasa Layanan Rumah Sakit.  Rancangan penelitian menggunakan Cross Sectional, Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien Rawat Inap yang dirawat di Rumah Sakit Umum Anna Medika Madura yang dirawat inap pada bulan Juli 2019. Jumlah sampel sebanyak 175 responden. Teknik pemilihan sampel menggunakan “*purposive sampling*”. Variabel independen adalah kompetensi spiritual dan komitmen kerja karyawan. Variabel dependen adalah produktivitas kerja karyawan dan loyalitas pasien sebagai pelanggan. Pengumpulan data menggunakan data primer dengan kuesioner. Uji statistic yang digunakan adalah regresi logstik berganda.  Hasil penelitian didapatkan Hasil statistik p value 0.000 < 0,05 yang berarti bahwa ada hubungan kompetensi spiritual Komitmen Kerja terhadap produktivitas karyawan. Produktivitas Kerja karyawan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan keyakinan diri karyawan. Keyakinan Diri karyawan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. kompetensi spiritual karyawan berhubungan terhadap komitmen kerja.  Bagi RSU ANNA Medika Meningkatkan produktivitas karyawan melalui peningkatan kreativitas, dan meningkatkan manajemen mutu melalui peningkatan pengendalian |
| Keywords |
| Produktifitas, loyalitas, pelanggan, spiritual |
| Correspondence |
| Phone: 081314333753  E-mail: heidy\_akhadi@esq165.co.id |

# INTRODUCTION

Rumah Sakit adalah bagian integral dari organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna. Rumah Sakit tidak sekedar menjalankan pelayanan kuratif dan rehabilitatif namun juga menjalankan pelayanan preventif dan promotif (WHO, 2017). Rumah sakit yang memiliki sistem pengorganisasian yang baik diharapkan mampu membangun loyalitas dari pengguna jasa (pelanggan) rumah sakit.

Loyalitas pelanggan merupakan faktor penting dalam kelangsungan hidup bisnis dan pengembangan lingkungan yang kompetitif (Bilika et al., 2016). Pada dasarnya kesetiaan pelanggan sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Loyalitas pelanggan sangat mempengaruhi keberlangsungan dari Rumah Sakit umum Anna Medika Madura (RSU AMM). Data pendahuluan yang dengan melihat *Bed Occupation Ratio* (BOR) merupakan angka yang menunjukkan persentase penggunaan tempat tidur (TT) di unit rawat inap (bangsal). Semakin tinggi nilai BOR berarti semakin tinggi pula penggunaan TT yang ada untuk perawatan pasien. Kenyataan pada rumah sakit AMM BOR dalam satu bulan belum mencapai 60%. Hal ini menggambarkan loyalitas pelanggan rumah sakit masih belum tinggi. Loyalitas pelanggan sangat sensitif untuk terjadi persaingan sehingga perlu dilakukan kajian untuk peningkatan.

Loyalitas pelanggan merupakan gambaran keberhasilan rumah sakit membangun belief pasien terhadap kualitas jasa RSU AMM tidak lepas dari keberadaan kualitas sumber daya manusia yang menguntungkan organisasi. Salah satu kontribusi karyawan dalam perusahaan akan membantu meningkatkan kuantitas dan kualitas dalam organisasi (Lestari, 2015) yaitu produktivitas. Adanya produktivitas kerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efisien dan efektif (Edi Sutrisno, 2011). Dampak pegawai yang produktif akan memiliki semangat untuk melakukan peningkatan dan perbaikan dari kualitas pelayanan kepada pasien adalah terbangunnya loyalitas pelanggan.

Selain komitmen karyawan yang perlu dikaji untuk mengetahui faktor yang berperan dalam produktivitas karyawan adalah kompetensi spiritual. Kompetensi spiritual ialah kecakapan seseorang terkait kemampuan kognitif, afektif, dan psikomotornya dalam memaknai kehidupan (Novitasari,Y, 2017). Sampai saat ini belum ada penelitian tentang kompetensi spiritual terhadap produktivitas.

# METHODS

Rancangan penelitian menggunakan *cross sectional,* Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien Rawat Inap yang dirawat di Rumah Sakit Umum Anna Medika Madura yang dirawat inap pada bulan Juli 2019 dengan jumlah pasien perminggu adalah rata-rata sebesar 178 orang. berdasarkan hitungan diperoleh sampel sebesar 175 orang. Teknik pemilihan sampel pada penelitian ini adalah “*purposive sampling*”. Variabel independen penelitian ini adalah kompetensi spiritual dan komitmen kerja karyawan. Variabel dependen penelitian ini adalah produktivitas kerja karyawan dan loyalitas pasien sebagai pelanggan. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Anna Medika Madura, yaitu di Kabupaten Bangkalan. Penelitian dilaksanakan selama satu bulan dalam pengumpulan data bulan Mei dilakukan pada bulan Juli 2019. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis regresi logstik berganda.

1. **RESULT**
2. **Data Umum**
   1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jenis Kelamin | f | % |
| Laki-Laki | 60 | 44,8 |
| Perempuan | 74 | 55,2 |
| Total | 134 | 100 |

Sumber : Divisi Human Capital RS AMM (2019)

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa dari 134 responden, mayoritas karyawandi RSU Anna Medika Madura berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 55,2 %. Hal ini berkaitan dengan program RSU Anna Medika sebagai unggulan dalam bidang layanan kebidanan.

* 1. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Pendidikan | f | % |
| S2 | 4 | 3 |
| S1/D4 | 93 | 69,4 |
| D3 | 13 | 9,7 |
| SMA | 22 | 16,4 |
| SMP | 2 | 1,5 |
| Total | 134 | 100 |

Sumber : Divisi Human Capital RS AMM (2019)

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa dari 134 responden, mayoritas karyawan di RSU Anna Medika Madura berpendidikan S1/D4 yaitu sebanyak 69,4 %. Masih perlu adanya karywan yang perlu ditingkatkan kemampuan karena masih ada yang memiliki tingkat pendidikan SMP.

* 1. Distribusi Responden Berdasarkan Profesi

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Profesi

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Usia | f | % |
| Dokter Spesialis | 19 | 14,2 |
| Dokter Umum | 14 | 10,4 |
| Perawat | 33 | 24,6 |
| Bidan | 12 | 9 |
| Tenaga Kesehatan Lain | 13 | 9,7 |
| Non Klinis | 43 | 32,1 |
| Total | 134 | 100 |

Sumber : Divisi Human Capital RS AMM (2019)

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa dari 134 responden, mayoritas karyawan di RSU Anna Medika Madura berprofesi sebagai tenaga non klinis yaitu sebanyak 32,1 %. Hal ini memberikan gambaran bahwa RSU Anna Medika menyiapkan SDM yang sesuai kebutuhan masyarakat.

* 1. **Karakteristik Responden**

Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Karakteristik** | **f** | **%** |
| **Umur** |  |  |
| < 20 Tahun | 28 | 16,0 |
| 20-35 Tahun | 95 | 54,3 |
| > 35 Tahun | 52 | 29,7 |
| **Total** | 175 | 100 |
| **Jenis Kelamin** |  |  |
| Perempuan | 90 | 51,4 |
| Laki-Laki | 85 | 48,6 |
| **Total** | 175 | 100 |
| **Tingkat Pendidikan** |  |  |
| SMA | 72 | 41,1 |
| D3 | 20 | 11,4 |
| SI | 17 | 9,7 |
| Lainnya | 66 | 37,7 |
| **Total** | 175 | 100 |
| **Pekerjaan** |  |  |
| Tidak Bekerja | 79 | 45,1 |
| PNS/TNI/POLRI | 22 | 12,6 |
| Wiraswasta | 7 | 4,0 |
| Pelajar / Mahasiswa | 48 | 27,4 |
| Karyawan Swasta | 19 | 10,9 |
| **Total** | 175 | 100 |
| **Daftar Pemeriksaan Kes** | f | % |
| Umum | 48 | 27,4 |
| BPJS | 127 | 72,6 |
| **Total** | 175 | 100 |
| **Kunjungan** |  |  |
| Pertama Kali | 70 | 40,0 |
| ≥ 1x | 105 | 60,0 |
| **Total** | 175 | 100 |

Sumber : Divisi Human Capital RS AMM (2019)

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa dari 175 responden, mayoritas pasiendi RSU Anna Medika Madura berumur 20-35 Tahun (54,3 %), berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 51,4 %, pendidikan pasien mayoritas SMA 41,1%, mayoritas pasien tidak bekerja sebanyak 45,1 %, mayoritas pasien tidak punya penghasilan 72,6 %, seluruh pasien yang berobat di RSU AMM berlokasi tempat tinggal di dalam kota bangkalan 100%, daftar pemeriksaan kesehatan mayoritas pasien menggunakan BPJS 72,6%, jarak rumah pasien ke RSU AMM mayoritas <5 KM 92,0%, Mayoritas kunjungan pasien lebih dari 1 kali saat berobat 60,0%.

1. **Data Khusus**
2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kompetensi Spiritual

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kompetensi Spiritual

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kompetensi Spiritual | f | % |
| Lemah | 75 | 42,9 |
| Cukup | 66 | 37,7 |
| Kuat | 34 | 19,4 |
| Total | 175 | 100 |

Sumber : Divisi Human Capital RS AMM (2019)

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa dari 175 responden, mayoritas karyawan di RSU Anna Medika Madura memiliki kompetensi spiritual yang lemah yaitu sebanyak 42,9 %. Hal ini menunjukkan karyawan dalam bekerja belum menemukan makna pekerjaannya dan hubungannya dengan Tuhannya.

1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Komitmen Kerja

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Komitmen Kerja

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Komitmen Kerja | f | % |
| Lemah | 5 | 2,9 |
| Cukup | 49 | 28 |
| Kuat | 121 | 69,1 |
| Total | 175 | 100 |

Sumber : Divisi Human Capital RS AMM (2019)

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa dari 175 responden, mayoritas karyawan di RSU Anna Medika Madura memiliki komitmen kerja yang kuat yaitu sebanyak 69,1 %. Kuatnya komitmen kerja karyawan adalah modal bagi RSU Anna Medika Madura untuk terus mengembangkan diri.

1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Produktivitas Kerja

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Produktivitas Kerja

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Produktivitas Kerja | f | % |
| Kurang Produktif | 13 | 7,4 |
| Cukup Produktif | 113 | 64,6 |
| Sangat Produktif | 49 | 28 |
| Total | 175 | 100 |

Sumber : Divisi Human Capital RS AMM (2019)

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa dari 175 responden, mayoritas karyawan di RSU Anna Medika Madura memiliki produktivitas kerja yang cukup produktif yaitu sebanyak 64,6 %. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan menunjukkan kemampuan untuk terus menjadi RSU Anna Medika Madura tetap menjadi pilihan masyarakat.

1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Loyalitas Pelanggan

Tabel 8 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Loyalitas Pelanggan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Loyalitas Pelanggan | f | % |
| Kurang Loyal | 30 | 17,1 |
| Loyal | 87 | 49,7 |
| Sangat Loyal | 58 | 33,1 |
| Total | 175 | 100 |

Sumber : Divisi Human Capital RS AMM (2019)

Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa dari 175 responden, mayoritas karyawan di RSU Anna Medika Madura memiliki loyalitas pelanggan yang loyal yaitu sebanyak 49,7 %.

1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Keyakinan Diri

Tabel 9 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Keyakinan Diri

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Keyakinan Diri | f | % |
| Kurang Yakin | 1 | 0,6 |
| Yakin | 21 | 12 |
| Sangat Yakin | 153 | 87,4 |
| Total | 175 | 100 |

Sumber : Divisi Human Capital RS AMM (2019)

Berdasarkan tabel 9 diketahui bahwa dari 175 responden, mayoritas karyawan di RSU Anna Medika Madura memiliki keyakinan diri yang sangat yakin yaitu sebanyak 87,4 %.

1. Hubungan Kompetensi Spiritual Terhadap Produktivitas Kerja

Berikut adalah hasil analisis statistik hubungan kompensi spiritual terhadap produktivitas kerja karyawan RSU Anna Medika Madura pada tabel 10.

Tabel 10. Hubungan Kompetensi Spiritual Terhadap Produktivitas Kerja

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kompetensi Spiritual** | **Produktivitas Kerja** | | | | | | **Total** |  |
|  | **Kurang Produktif** | | **Cukup Produktif** | | **Sangat Produktif** | |
|  | **F** | **%** | **F** | **%** | **f** | **%** | **%** |
| Lemah | 13 | 17,3 | 48 | 64,0 | 14 | 18,7 | 75 | 100 |
| Cukup | 0 | 0,0 | 51 | 77,3 | 15 | 22,7 | 66 | 100 |
| Kuat | 0 | 0,0 | 14 | 41,2 | 20 | 58,8 | 34 | 100 |
| Total | 13 | 17,3 | 113 | 64,6 | 49 | 28 | 175 | 100 |

Sumber : Divisi Human Capital RS AMM (2019).

Berdasarkan tabel 10 diketahui bahwa semakin kuat kompetensi spiritual yang dimiliki karyawan semakin produktif dalam bekerja melayani pasien. Sebaliknya kompetensi cukup akan menghasilkan produktivitas rata-rata dalam kategori cukup pula.

1. Hubungan Komitmen Kerja Terhadap Produktivitas Kerja

Berikut adalah hasil analisis statistik hubungan komitmen kerja terhadap produktivitas kerja karyawan RSU Anna Medika Madura pada tabel 11

Tabel 11 Komitmen Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Komitmen** | **Produktivitas Kerja** | | | | | | **Total** | |
| **Kerja** | **Kurang Produktif** | | **Cukup Produktif** | | **Sangat Produktif** | |
|  | **F** | **%** | **f** | **%** | **f** | **%** | **F** | **%** |
| Lemah | 2 | 40,0 | 3 | 60,0 | 0 | 0,00 | 5 | 2,9 |
| Cukup | 7 | 14,3 | 37 | 75,5 | 5 | 10,2 | 49 | 28.0 |
| Kuat | 4 | 3,3 | 73 | 60,3 | 44 | 35,4 | 121 | 69,1 |
| TOTAL | 13 | 7,4 | 113 | 64,6 | 49 | 28,0 | 175 | 100 |

Sumber : Divisi Human Capital RS AMM (2019)

Berdasarkan tabel 11 diketahui bahwa semakin lemah kompetensi spiritual karyawan semakin kurang produktivitas. Sebaliknya karywan yang memiliki kompetensi kuat menjadi sangat produktif.

Hasil statistik uji statistik didapatkan p value 0.000 lebih kecil dari alpha 0,05 yang berarti bahwa Komitmen Kerja berpengaruh terhadap produktivitas karyawan.

Tabel 12 Produktivitas Kerja Terhadap Loyalitas Pelanggan

| **Produktivitas** | **Loyalitas Pelanggan** | | | | | | **Total** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kerja** | **Kurang Loyal** | | **Loyal** | | **Sangat Loyal** | |
|  | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **f** | **%** |
| Kurang Produktif | 5 | 38,5 | 4 | 30,8 | 4 | 30,8 | 13 | 7,4 |
| Cukup Produktif | 18 | 15,9 | 66 | 58,4 | 29 | 25,7 | 113 | 64,6 |
| Sangat Produktif | 7 | 14,3 | 17 | 34,7 | 25 | 51,0 | 49 | 28.0 |
| TOTAL | 30 | 17,1 | 87 | 49,7 | 58 | 33,1 |  | 100 |

Sumber : Divisi Human Capital RS AMM (2019)

Berdasarkan tabel 12 diketahui bahwa semakin produktif karyawan semakin loyal pelanggan, sebaliknya semakin tidak produktif semakin kurang loyal.

Hasil statistik uji statistik didapatkan p value 0.007 lebih kecil dari alpha 0,05 yang berarti bahwa Produktivitas Kerja karyawan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

1. Hubungan Produktivitas Kerja Terhadap Keyakinan Diri

Berikut adalah hasil analisis statistik hubungan produktivitas kerja terhadap keyakinan diri pasien RSU Anna Medika Madura pada tabel 13

Tabel 13 Hubungan Produktivitas Kerja Terhadap Keyakinan Diri

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **roduktivitas** | **Keyakinan Diri** | | | | | | **Total** | |
| **P Kerja** | **Kurang Yakin** | | **Yakin** | | **Sangat Yakin** | |
|  | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** |  |  |
| Kurang Produktif | 0 | 0,0 | 4 | 30,8 | 9 | 69,2 | 13 | 7,4 |
| Cukup Produktif | 1 | 0,9 | 15 | 13,3 | 97 | 85,8 | 113 | 64,6 |
| Sangat Produktif | 0 | 0,0 | 2 | 4,1 | 47 | 95,9 | 49 | 28 |
| TOTAL | 1 | 0,6 | 21 | 12 | 153 | 84,7 | 175 | 100 |

Sumber : Divisi Human Capital RS AMM (2019)

Berdasarkan tabel 13 diketahui bahwa karyawan yang sangat produktif akan menyebabkan keyakinan pasien semakin kuat (sangat yakin).

Hasil statistik uji statistik didapatkan p value 0.009 lebih kecil dari alpha 0,05 yang berarti bahwa Produktivitas Kerja karyawan berpengaruh terhadap keyakinan diri karyawan.

1. Hubungan Keyakinan Diri dengan Loyalitas Pelanggan

Berikut adalah hasil analisis statistik hubungan keyakinan diri dengan loyalitas pelanggan karyawan RSU Anna Medika Madura pada tabel 14

Tabel 14 Hubungan Keyakinan Diri Terhadap Loyalitas pelanggan

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Keyakinan** | **Produktivitas Kerja** | | | | | | **Total** | |
| **Diri** | **Kurang Loyal** | | **Loyal** | | **Sangat Loyal** | |
|  | **f** | **%** | **f** | **%** | **f** | **%** | **F** | **%** |
| Kurang Yakin | 0 | 0,0 | 1 | 0,6 | 0 | 0,0 | 1 | 0,6 |
| Yakin | 3 | 14,3 | 17 | 81,0 | 1 | 4,8 | 21 | 12 |
| Sangat Yakin | 27 | 17,6 | 69 | 45,1 | 57 | 37,3 | 153 | 87,4 |
| TOTAL | 30 | 17,1 | 87 | 49,7 | 58 | 58 | 175 | 100 |

Sumber : Divisi Human Capital RS AMM (2019)

Berdasarkan tabel 14 diketahui bahwa semakin yakin pasien maka semakin loyal dalam memanfaatkan jasa rumah sakit.

Hasil statistik uji statistik Spearman's rho didapatkan p value 0.043 lebih kecil dari alpha 0,05 yang berarti bahwa Keyakinan Diri karyawan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.

1. Hubungan Kompetensi Spiritual Terhadap Komitmen Kerja

Berikut adalah hasil analisis statistik hubungan kompetensi spiritual terhadap Komitmen kerja karyawan RSU Anna Medika Madura pada tabel 15

Tabel 15 Hubungan Kompetensi Spiritual Terhadap Komitmen Kerja

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kompetensi** | **Komitmen Kerja** | | | | | | **Total** | |
| **Spiritual** | **Lemah** | | **Cukup** | | **Kuat** | |
|  | **F** | **%** | **F** | **%** | **F** | **%** | **f** | **%** |
| Lemah | 3 | 4,0 | 26 | 34,7 | 46 | 61,3 | 75 | 42,9 |
| Cukup | 1 | 1,5 | 18 | 27,3 | 47 | 71,2 | 66 | 37,7 |
| Kuat | 1 | 2,9 | 5 | 14,7 | 28 | 82,4 | 34 | 19,4 |
| TOTAL | 5 | 2,9 | 49 | 28 | 121 | 69,1 | 175 | 100 |

Sumber : Divisi Human Capital RS AMM (2019)

Berdasarkan tabel 15 diketahui ada kecenderungan bahwa kompetensi tidak berhubungan dengan komitmen kerja karyawan.

Hasil uji statistik Spearman's rho didapatkan p value 0.027 lebih kecil dari alpha 0,05 yang berarti bahwa kompetensi spiritual karyawan berhubungan terhadap komitmen kerja.

# DISCUSSION

* 1. **Hubungan Kompetensi Spiritual Dengan Produktivitas Kerja**

Kompetensi spiritual merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku atau berfikir, menyamakan situasi, dan mendukung untuk periode waktu cukup lama. Lemahnya karakteristik spiritual menunjukkan bahwa karyawan RSU Anna Medika belum sepenuhnya memahami dari visi misi serta nilai yang dimiliki rumah sakit. Karyawan RSU Anna Medika belum menjiwai bahwa pekerjaannya adalah eksistensi dirinya terhadap Tuhannya. Jika pekerjaan dimaknai secara transendental maka seseorang akan memiliki makna hidup dan tujuan hidup yang timbul dari keyakinan bahwa hidup itu penuh makna dan orang akan memiliki eksistensi jika memiliki tujuan hidup. Secara aktual, makna dan tujuan hidup setiap orang berbeda‐beda atau bervariasi, tetapi secara umum mereka mampu mengisi “*exixtential vacuum*” dengan *authentic sense* bahwa hidup itu penuh makna dan tujuan.

Hal ini bisa di pahami karena sebagian karywan RSU Anna Medika Madura secara usia rata-rata antara 25-30 Tahun. Dan sebagian besar adalah karyawan yang masih baru dalam bekerja. Secara tahap perkembangan kelompok usia ini memiliki tugas perkembangan pilihan struktur kehidupan menjadi lebih tetap dan stabil. Dalam fase kemantapan kelompok usia ini berusaha untuk memajukan karier. Pekerjaan dan kehidupan keluarga membentuk struktur peran yang memunculkan aspek-aspek kepribadian yang diperlukan dalam aspek tersebut (F.J. Monk,A.K, 2014). Tuntutan pemenuhan kebutuhan materi sebagai standar sosial lebih menjadi motivasi dibandingkan prinsip pengabdian kepada Tuhan. Kecenderungan individu untuk mulai “memantaskan diri” adalah usia 60 tahunan. Normalnya pada usia ini, manusia terdorong untuk kembali ke nilai-nilai fitrah melalui upaya menyesuaikan diri pada hakikat penciptanya. Menjadikan diri sebagai pengabdi Allah yang setia (Jallaludin, 2015).

Kompetensi spiritual menurut Mickley et al yang dikutip oleh Potter & Perry (2013) yaitu suatu yang bersifat multidimensi, yang terdiri dari dimensi ekstensial dan dimensi agama. Bila petugas di RSU Anna Medika Madura memegang prinsip dari dimensi ekstensial maka pekerjaan yang dijalani seharusnya berfokus pada tujuan pada tujuan dan arti dari kehidupan. Dan bila prinsip dari dimensi agama dijalani maka dalam memberikan pelayanan kepada pasien akan berfokus hubungan individu dengan Tuhannya. Bila prinsip ekstensial dan agama menjadi landasan bekerja maka petugas akan menemukan kompetensi spiritual yang kuat.

1. **Hubungan Komitmen Kerja Dengan Produktivitas Kerja**

Komitmen kerja dalam penelitian ini adalahkeadaan seorang karyawan dari RSU Anna Medika Madura yang memihak pada organisasi tempat dia bekerja, serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi (RSU Anna Medika Madura). Berdasarkan hasil analisis deskriptif, diketahui bahwa komitmen organisasional berada pada kriteria tinggi. Beberapa indikator yang menunjukkan bahwa komitmen organisasional termasuk pada kriteria tinggi, diantaranya komitmen kerja pada penelitian ini adalah belief yang kuat serta penerimaan terhadap tujuan dan nilai organisasi; kesiapan untuk bekerja keras; serta keinginan yang kuat untuk bertahan dalam organisasi. Hasil yang didapat adalah hampir seluruh karyawan memiliki komitmen yang kuat. Fred Luthans (2008) menjelaskan tentang *affective commitment* berkaitan dengan adanya ikatan emosional karyawan, *continuance commitment* didasarkan pada pertimbangan apa yang harus dikorbankan bila menetap pada suatu organisasi.

Komitmen kerja karyawan RSU Anna Medika Madura tidak lepas dari usia dari rumah sakit. RSU Anna Medika Madura saat dilakukan penelitian masuk tahun opersioanal kedua. Rata-rata masa kerja karyawan adalah sama, sehingga masing-masin memiliki peluang di promosikan dalam posisi tertentu. Hal ini sesuai dengan penelitian Kusumaputri (2015) yang menjelaskan promosi sebagai faktor terkait pekerjaan, kesempatan para anggota. Tetapi penelitian ini juga membantah konsep sebelumnya yang disampaikan Kusumaputri (2015) yang berkaitan dengan masa kerja yang disebutkan semakin lama masa kerja maka makin tinggi juga komitmen kerja yang dimilikinya. Hal ini dikarenakan masa kerja karyawan relatif sama.

1. **Hubungan Produktivitas Kerja Karyawan Dengan Loyalitas Pelanggan**

Data menunjukkan bahwa produktivitas karyawan secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pasien.Produktivitas kerja pada hakekatnya meliputi sikap yang senantiasa mempunyai pandangan bahwa metode kerja hari ini harus lebih baik dari metode kerja kemarin dan hasil yang dapat diraih esok harus lebih banyak atau lebih bermutu daripada hasil yang diraih hari ini (Komarudin, 2012).

Gambaran loyalitas pelanggan RSU Anna Medika kelompok terbanyak adalah pasien loyal bahkan didapatkan sangat loyal dengan presentasi yang tinggi. Banyaknya kelompok yang loyal menunjukkan adanya komitmen mendalam untuk membeli atau menggunakan kembali produk atau jasa yang ditawarkan RSU Anna Medika Madura secara konsisten di masa yang akan datang. Lebih dari separoh pasien menyatakan kesediaan memanfaatkan lagi jasa rumah sakit lagi. Loyalitas pelanggan merupakan faktor penting dalam kelangsungan hidup bisnis dan pengembangan lingkungan yang kompetitif (Bilika et al., 2016). Pada dasarnya kesetiaan pelanggan sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Karakter yang ditunjukkan pelanggan yang memiliki loyalitas adalah adanya kecenderungan pelanggan untuk memilih nilai organisasi yang ditawarkan di atas alternatif tawaran organisasi pesaing (Sofjan Assauri, 2013). Seorang pelanggan yang loyal sebagaimana di jelaskan oleh sangaji. et,al (2013) akan melakukan pembelian secara berulang secara teratur, mereferensikan kepada orang lain, membeli antar lini produk atau jasa, menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sejenis sebelumnya yang dilakukan oleh Marina dkk (2014) menyatakan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT. Garuda Indonesia.

1. **Hubungan Produktivitas Dengan Keyakinan Diri (*Self Belief*) Pasien**

Gambaran hasil penelitian diketahui bahwa produktivitas kerja yang ditunjukkan oleh karyawan dan dinilai oleh pasien RSU Anna Medika data terbanyak adalah dalam ketegori cukup. Sedangkan gambaran dari *self belief* pasien (keyakinan diri pasien) hampir seluruh pasien merasa yakin akan kualitas layanan yang diberikan RSU Anna Medika Madura akan membantu dalam proses penyembuhan. Produktivitas kerja yang ditampilkan karyawan RSU Anna Medika Madura bukan semata-mata ditujukan untuk mendapatkan hasil kerja sebanyak-banyaknya, melainkan kualitas untuk kerja juga penting diperhatikan. Produktivitas individu dapat dinilai dan apa yang dilakukan oleh individu tersebut dalam kerjanya. Hal ini menunjukkan bahwa produktivitas individu adalah bagaimana seseorang melaksanakan pekerjaannya atau unjuk kerja. Orang yang produktif akan menggambarkan potensi, persepsi, dan kreativitas yang senantiasa menyumbangkan kemampuannya agar bermanfaat bagi diriya dan lingkungannya (Sedarmayanti, 2009). Hasil dari produktivitas karyawan adalah mutu hasil pekerjaan dalam organisasi yang akan dirasakan dan diyakini oleh pasien akan kemampuan karyawan RSU Anna Medika Madura.

1. **Hubungan Keyakinan Diri (*Self Belief*) Dengan Loyalitas Pasien**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruh pasien merasa yakin bahwa semua petugas di RSU Anna Medika Madura dapat membantu pasien dalam mencapai kesembuhan. Keyakinan pada diri seseorang menunjukkan sikap dan rasa percaya kepada suatu objek yang dilihatnya. Seseorang menggunakan keyakinan sebagai dasar untuk memprediksi apa yang akan terjadi kemudian (Chapman,Cit Nurlia, 2011).Dan gambaran loyalitas pasien diketahui bahwa data terbanyak dari pasien adalah loyal bahkan sanat loyal kepada pelayanan yang diberikan RSU Anna Medika Madura. Loyalitas merupakan komitmen mendalam untuk membeli atau menggunakan kembali produk atau jasa secara konsisten di masa yang akan datang (Kotller, 2016). Ada hubungan positif dan signifikan keyakinan diri (*self belief*) terhadap loyalitas pasien di RSU Anna Medika Madura. Semakin kuat keyakinan diri pasien semakin loyal. Hasil penelitian ini sesuai dengan konsep kepercayaan pelanggan dari Barnes (2014), salah satu elemen penting dari kepercayaan adalah melibatkan perasaan aman dan keyakinan pada diri partner.

1. **Hubungan Kompetensi Spiritual Dengan Komitmen Kerja**

Kompetensi spiritual menggambarkan kemampuan karyawan dalam bersikap fleksibel atau adaptif, tingkat kesadaran diri yang tinggi, kemampuan untuk menghadapi dan mengatasi penderitaan, kemampuan untuk menghadapi dan melampaui rasa sakit. Karyawan RSU Anna Mendika Madura juga mampu menjadikan visi dan nilai sebagai bagian kualitas sebagai pelayan kesehatan, dan karyawan RSU Anna Medika Madura enggan melakukan perbuatan yang merugikan. Kompetensi spiritual yang ditampakkan oleh karyawan RSU Anna Mendika Madura yang lain adalah kecenderungan untuk melihat segala sesuatu secara holistik dan mudah melawan konvensi. Secara keseluruhan diketahui kompetensi spiritual yang dimiliki terbanyak dalam kategori lemah.

# CONCLUSION

1. **Kesimpulan**
2. Kompetensi spiritual berpengaruh dengan produktivitas kerja karyawan RSU Anna Medika Madura. Semakin kuat kompetensi spritual yang dimiliki karyawan semakin tinggi produktivitas kerja.
3. Komitmen organisasi berdampak secara positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan RSU Anna Medika Madura. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi akan memberikan usaha yang maksimal secara sukarela untuk kemajuan organisasi.
4. Produktivitas karyawan berpengaruh terhadap loyalitas pasien sebagai pelanggan RSU Anna Medika Madura. Semakin produktif karywan semakin loyal pasien sebagai pelanggan.
5. Produktivitas berpengaruh terhadap keyakinan diri (*self belief*) pasien ayng dirawat di RSU Anna Medika Madura. Makin produktif karywan makin yakin pasien.
6. Ada hubungan positif dan signifikan keyakinan diri (*self belief*) terhadap loyalitas pasien di RSU Anna Medika Madura. Semakin kuat keyakinan diri pasien semakin loyal.
7. Kompetensi spiritual berhubungan dengan komitmen kerja
8. **Saran**
9. Bagi RSU Anna Medika Madura:

* Meningkatkan produktivitas karyawan melalui peningkatan kreativitas dengan cara : Membuat pelatihan internal, Mengadakan curah pendapat,
* Meningkatkan manajemen mutu melalui peningkatan pengendalian dengan cara: Membuat form laporan kegiatan berdasarkan standar rumah sakit

1. Karyawan RSU Anna Medika Madura :

* Mengisi laporan harian kegaiatan yang setiap bulan dilaporkan pada pimpinan masing-masing untuk selanjutnya dilakukan evaluasi.
* Ikut aktif dalam pelatihan internal yang diadakan oleh pihak RSU Anna Medika Madura.

**REFERENCES**

* F.J. Monk,A.K. (2014). *Psikologi Perkembangan*. Jogyakarta: Gajah Mada Press
* Jallaludin. (2015). Tingkat Usia dan Perkembangan Spiritualitas Serta faktor yang melatarbelakangi Di Majelis Tamasya Rohani Riyadhul Jannah Palembang. *Intizar*, Volume 21 Nomer 2
* Komarudin. (2012). Ensiklopedia Manajemen, Edisi kedua. Jakarta : Gramedia.
* Bilika, F., Safari, M., & Mansori, S. (2016). Service Quality and Customer Satisfaction in Mozambique Banking System. *Journal of Marketing Management and Consumer Behavior*, *1*(3).
* Sofjan Assauri. (2013). *Strategic Marketing*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.hlm. 14
* Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.