

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Menurut Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 Pelayanan kesehatan dilakukan dengan serangkaian kegiatan yang terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan kesehatan, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat. Salah satu pemberi pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit.

Rumah sakit merupakan bagian penting dari sistem kesehatan. Rumah sakit menyediakan pelayanan kuratif kompleks, preventif, dan promotif (Undang-Undang RI Nomor 44 tahun 2009) tentang Rumah Sakit. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sebagai institusi pelayanan kesehatan masyarakat yang mempunyai latar belakang permasalahan yang kompleks pengelolaannya, terutama pengelolaan sumber daya manusia terkait dengan kualitas pelayanan tenaga kesehatan.

Kualitas pelayanan yang baik dipengaruhi oleh bagaimana sumber daya manusia sebagai pemberi pelayanan berusaha memberikan pelayanan yang

bermutu kepada pasien ini tidak terlepas dari peran sumber daya manusia yang kompeten, sehingga Rumah Sakit selalu berusaha mempertahankan kualitas, akan tetapi fenomena yang sering terjadi adalah kinerja rumah sakit yang baik menjadi terganggu oleh perilaku karyawan yang sulit dicegah atau dihindari (Andini, 2006). Bentuk perilaku tersebut yaitu keputusan karyawan untuk keluar (*turnover*) dari pekerjaannya yang ditandai oleh berbagai hal yang menyangkut perilaku karyawan, antara lain: absensi yang meningkat, mulai malas kerja, naiknya keberanian untuk melanggar tata tertib kerja, keberanian untuk menentang atau protes kepada atasan, maupun keseriusan untuk menyelesaikan semua tanggung jawab karyawan yang sangat berbeda dari biasanya. Indikasi-indikasi tersebut bisa digunakan sebagai acuan untuk memprediksikan *turnover intentions* karyawan dalam sebuah perusahaan (Harnoto, 2002)

Turnover merupakan pergantian karyawan, yaitu berhentinya individu sebagai anggota suatu organisasi dengan disertai pemberian imbalan keuangan oleh organisasi yang bersangkutan (Mobley, 2011). *Turnover* merupakan pengunduran diri yang dapat dilakukan secara tidak sukarela maupun sukarela dari sebuah organisasi. Menurut Tracey & Hinkin (2008) Tingkat *turnover* karyawan biasanya dipengaruhi oleh ketidakpuasan karyawan dengan lingkungan kerja secara keseluruhan, kondisi kerja, dan upah (dalam AlBattat, Som, & Helalat, 2014).

Beberapa faktor yang mempengaruhi *turnover intention* adalah kepuasan kerja dan *Quality of Work Life* atau kondisi lingkungan kerja (Mobley, 1986). Budaya organisasi juga merupakan salah satu faktor untuk terjadinya *turnover*

intention karyawan. Faktor lain yang mempengaruhi *turnover intention* karyawan yaitu komitmen organisasi serta karakteristik individu (Dharma, 2016).

Turnover intention akan berdampak pada *performance* atau kinerja karyawan, baik kinerja secara hasil dan perilaku karyawan dalam melakukan pekerjaan. Karyawan merefleksikan *turnover intention* yang tinggi dengan tidak memenuhi tugas dan tanggung jawab dalam pekerjaan (Holzer *et al.*, 2004). Kinerja karyawan yang buruk dapat ditandai dengan proses pencarian kerja baru di internet oleh karyawan, penyalahgunaan cuti sakit, dan penggunaan waktu istirahat yang lebih lama (Carragher & Bentler, 2008). *Turnover* juga akan menyebabkan kerugian dilihat dari perspektif biaya sebagai pengeluaran akibat hilangnya produktivitas selama pelatihan (Chen, Wang, & Chu 210 dalam Vasquez, 2013).

Turnover dapat menyebabkan ketidakpuasan *customer* dan menjadi masalah yang perlu diperhatikan karena akan menyebabkan ketidakstabilan kerja. Ketidakstabilan kerja dilihat dari pelatihan yang diberikan untuk karyawan baru, pelatihan dapat mengurangi kinerja pelatih karena ia harus menghabiskan lebih banyak waktu untuk melatih karyawan baru. Mempertahankan karyawan sangat penting untuk menjaga konsistensi dalam operasinya (Kattara, Weheba, & El- kata, 2008 dalam Vasquez, 2013). Maka dari itu, perusahaan perlu menelaah tentang sebab-sebab seorang karyawan mempunyai intensi untuk keluar, sehingga *turnover* dapat ditekan seminimal mungkin (Casio, 1997 dalam Langitan, 2009).

Terjadinya *turnover* diawali dengan adanya *turnover intention*, yaitu

keinginan karyawan untuk keluar dari pekerjaan. *Turnover* mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi organisasi berupa karyawan yang meninggalkan organisasi, sedangkan *turnover intention* mengarah pada hasil evaluasi individu (Witasari, 2009).

Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak PUTRI merupakan rumah sakit swasta tipe C yang terletak di Surabaya dengan 50 tempat tidur. RSIA PUTRI memiliki angka *turnover* perawat yang tinggi, diatas angka optimum. Menurut Gaurke (1977) dalam Gillies (1994) angka *turnover* optimum pertahun pada suatu organisasi atau perusahaan adalah 5%-10%.

Tabel 1. 1 data *turnover* karyawan di RSIA PUTRI

TAHUN	JUMLAH KARYAWAN	KARYAWAN KELUAR	<i>TURNOVER</i>
2016	146	10	6,85%
2017	150	9	6%
2018	166	8	4,82%

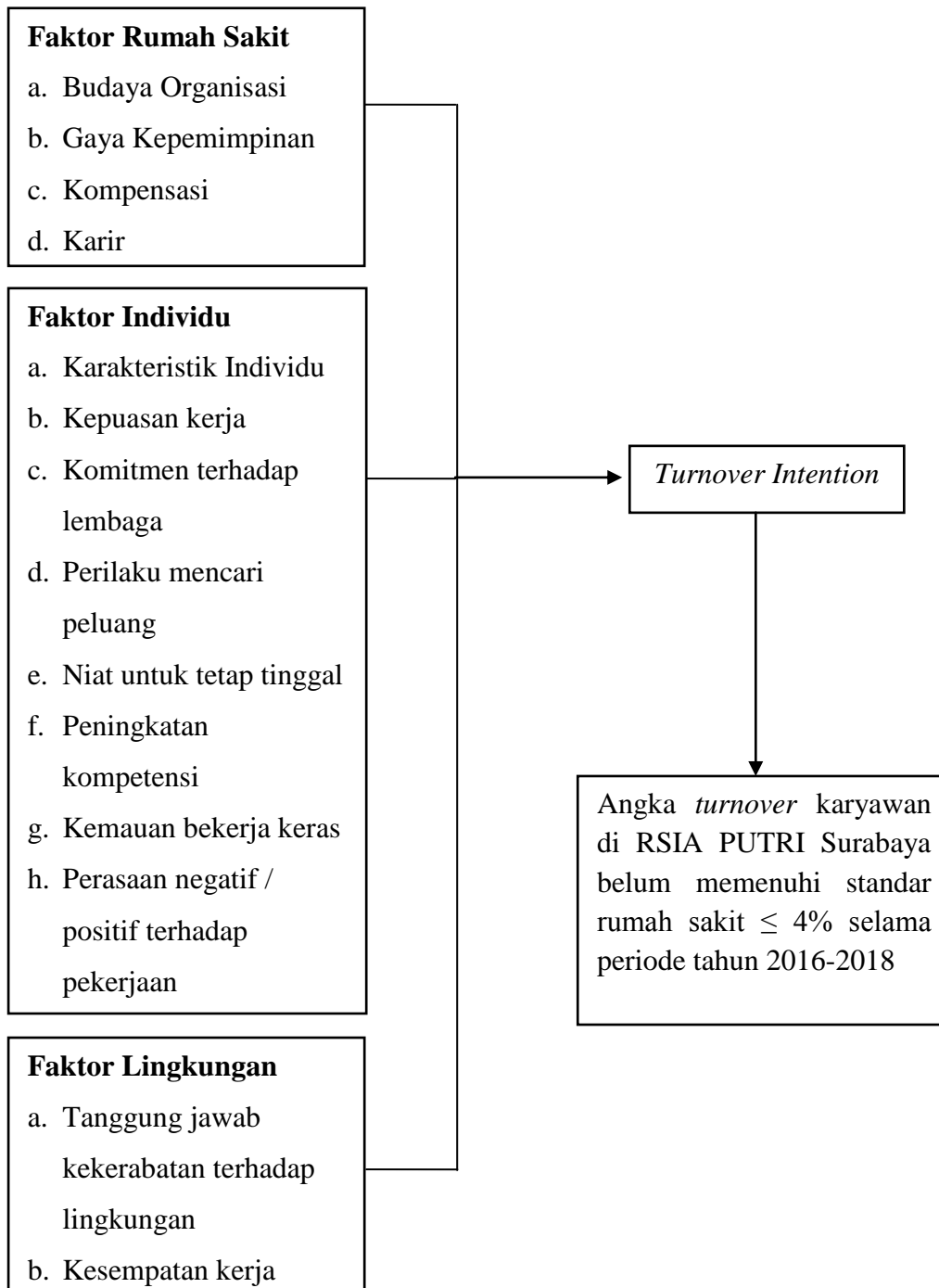
Sumber : Data karyawan RSIA PUTRI

Dari Tabel 1.1 diatas diketahui bahwa angka *turnover* dikalangan karyawan belum sesuai standar yang ditetapkan pihak rumah sakit dengan rata-rata kejadian *turnover* di 3 tahun terakhir adalah 5,89%. Dimana pada tahun 2016 angka *turnover* karyawan tinggi yaitu mencapai 6,85% dengan standar yang ditetapkan rumah sakit yaitu <4%, pada tahun 2017 *turnover* karyawan mengalami penurunan sebesar 0.85% akan tetapi angka tersebut masih cukup tinggi yaitu 6% dan belum memenuhi standar yang ditetapkan rumah sakit maupun teori dari Gillies (1994), dan pada tahun berikutnya mengalami penurunan yaitu dengan

angka *turnover* sebesar 4,82% meskipun terjadi penurunan tetapi masih kurang dari standar rumah sakit, dan kemungkinan peluang terjadinya *turnover* karyawan. Hal ini membuat peneliti akan melakukan penelitian atas terjadinya *turnover* dikalangan karyawan di RSIA PUTRI karena masih belum mencapai standar yang ditetapkan rumah sakit yaitu sebesar 6,85%-4,82% di 3 tahun terakhir.

1.2. Kajian/Identifikasi Masalah

Untuk mempermudah mengetahui penyebab atau akibat dari suatu masalah dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar1. 1 Kajian Masalah

Berdasarkan Gambar 1.1 diketahui bahwa terdapat beberapa faktor yang kemungkinan menyebabkan belum terpenuhinya standar untuk angka *turnover* karyawan di RSIA PUTRI, Surabaya. Peneliti memasukkan teori menurut Mobley (1996) yaitu faktor organisasi dan karakteristik individu:

1. Faktor Organisasi (Rumah Sakit) menurut Soedarmayanti (1996) yaitu hubungan antara tenaga kerja dan pimpinan organisasi yang tercermin dalam usaha bersama antara pimpinan organisasi dan tenaga kerja untuk meningkatkan produktivitas. Dalam faktor organisasi berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Mobley (1996) yang terdiri dari budaya organisasi, gaya kepemimpinan, kompensasi, dan karir.
2. Karakteristik Individu, menurut Panggabean dan Prasetyo (2008), karakteristik individu merupakan karakter seorang individu yang mempunyai sifat khas sesuai dengan perwatakan tertentu. Sedangkan menurut Mobley, et al (1978) menyebutkan bahwa organisasi adalah wadah yang memiliki tujuan yang ditentukan secara bersama oleh orang-orang yang terlibat didalamnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka diperlukan adanya interaksi yang berkesinambungan dari unsur-unsur organisasi. Karakteristik individu yang mempengaruhi *turnover intention* antara lain budaya organisasi, gaya kepemimpinan, kompensasi, dan karir.

Selain itu faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover* ditinjau dari teori Price (1990), faktor yang mempengaruhi terjadinya *turnover intention* yaitu :

1. Faktor lingkungan yaitu lingkungan kerja menurut Sutrisno (2010) adalah: diartikan keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan

yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Menurut Price (1990) terdiri dari ;

- a. Tanggung jawab kekerabatan terhadap lingkungan, menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009) yaitu menunjukkan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggung jawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan perilaku kerjanya setiap hari, dan;
 - b. Kesempatan kerja, yaitu menurut sagir (1994) memberi pengertian kesempatan kerja sebagai lapangan usaha atau kesempatan kerja yang sudah tersedia untuk bekerja akibat dari suatu kegiatan ekonomi.
2. Sedangkan dari faktor Individual yaitu Mangkunegara (2000) menjelaskan faktor Individu secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Faktor individual terdiri dari kepuasan kerja, komitmen terhadap lembaga, perilaku mencari peluang/lowongan kerja, niat untuk tetap tinggal, pelatihan umum/peningkatan kompetensi, kemauan bekerja keras, perasaan negatif atau positif terhadap pekerjaannya.

1.3. Batasan Masalah

Terdapat banyak faktor yang kemungkinan mempengaruhi belum tercapainya angka *turnover* karyawan di RSIA PUTRI Surabaya sesuai dengan standar yang ditetapkan rumah sakit. Oleh karena itu peneliti membatasi

penelitian ini pada faktor kepuasan kerja dan variabel dari aspek individu. Dasar pemilihan variabel tersebut adalah karena faktor individu merupakan dorongan terbesar yang menyebabkan seseorang meninggalkan organisasi.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah

1. Apakah ada pengaruh antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan di RSIA PUTRI Surabaya?
2. Apakah ada pengaruh antara karakteristik individu terhadap *turnover intention* karyawan di RSIA PUTRI Surabaya?

1.5. Tujuan

1.5.1. Tujuan Umum

Menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan karakteristik individu terhadap *turnover intention* karyawan di unit kerja Rumah Sakit Ibu dan Anak PUTRI Surabaya

1.5.2. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi kepuasan kerja karyawan di RSIA PUTRI Surabaya.
2. Mengidentifikasi karakteristik individu karyawan di RSIA PUTRI Surabaya.
3. Mengidentifikasi *turnover intention* karyawan di RSIA PUTRI Surabaya.
4. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap *turnover intention* karyawan di RSIA PUTRI Surabaya.
5. Menganalisis pengaruh karakteristik individu terhadap *turnover intention* karyawan di RSIA PUTRI Surabaya.

1.6. Manfaat

1.6.1. Bagi RSIA PUTRI

Manfaat kegiatan penelitian ini bagi RSIA PUTRI adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap *turnover intention* serta memberi saran bagi Rumah Sakit Ibu dan Anak PUTRI Surabaya untuk mengendalikan *turnover intention* dan meningkatkan kinerja karyawan.
2. Sebagai salah satu sumber informasi dalam penentuan regulasi bagi RSIA PUTRI, Surabaya.

1.6.2. Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo

Manfaat kegiatan penelitian ini bagi intitusi adalah sebagai berikut :

1. Sebagai bahan pertimbangan dalam penilaian hasil belajar baik secara teoritis maupun praktik sehingga dapat meningkatkan kualitas pembelajaran di masa yang akan datang.
2. Adanya kerjasama dengan Rumah Sakit Ibu & Anak PUTRI Surabaya.
3. Memperkenalkan program studi kepada institusi/unit magang.
4. Memperoleh masukan dari *stakeholder* di tempat magang yang berguna untuk meningkatkan kualitas lulusan Strata satu Administrasi Rumah Sakit.

1.6.3. Bagi Mahasiswa

1. Mendapatkan pengalaman dalam mengaplikasikan pengetahuan dan menambah wawasan tentang Manajemen Administrasi Rumah Sakit di lingkungan kerja.
2. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap *turnover intention*.