

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

*Asean Economic Community* (AEC) atau biasa yang disebut Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) yang terjadi sejak tahun 2015 bertujuan untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi, kemajuan sosial, dan pengembangan budaya. MEA menjadi peluang sekaligus ancaman bagi Indonesia. Peluang adanya MEA bagi Indonesia akan memberikan kemudahan dalam akses pasar *Intra* Asean. Sedangkan ancaman yang dihadapi dengan adanya MEA tenaga kerja asing dari kawasan Asia Tenggara lebih mudah masuk ke Indonesia. Tidak hanya itu Rumah Sakit yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan juga mengalami dampak dengan adanya MEA. Sehingga terjadi kompetisi yang semakin ketat antar Rumah Sakit, hal ini dapat dibuktikan dengan terus bertumbuhnya jumlah Rumah Sakit di Indonesia khususnya Rumah Sakit Swasta yang setiap tahunnya terjadi peningkatan kurang lebih sebesar 7% (Ministry of Health of the Republic of Indonesia, 2018).

Semakin pesatnya pertumbuhan Rumah Sakit di Indonesia sehingga menyebabkan terjadinya persaingan dalam memperebutkan konsumen. Oleh karena itu dibutuhkan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada konsumen. Kualitas pelayanan tergantung dari siapa dan bagaimana jasa tersebut tersampaikan kepada konsumen, sehingga diperlukan teknologi yang modern serta pengelolaan dan koordinasi sumber daya manusia agar terjalin interkasi antara Rumah Sakit dan karyawan yang akan berdampak pada tujuan organisasi dapat tercapai.

Untuk dapat mencapai tujuan organisasi, sumber daya manusia menjadi aset

paling berharga bagi organisasi yang harus dikelola dengan baik. Namun realitanya mengelola sumber daya manusia bukanlah hal yang mudah. Banyak masalah-masalah terkait pengelolaan sumber daya manusia ditemukan dalam praktiknya, salah satunya adalah permasalahan yang berkaitan dengan *turnover*.

Di Indonesia tingkat *turnover* di rumah sakit cukup tinggi, yaitu melebihi 20,8% pada tahun 2019 (Susanti et al, 2020). Menurut Gillies dalam (Muhammad Fauzan, 2016), tingkat *turnover* di sebuah rumah sakit secara normal berkisar antara 5% - 10% pertahun, dikatakan tinggi bila tingkat *turnover* lebih dari 10% pertahun. Tingkat *turnover* yang tinggi akan berdampak negatif bagi organisasi, seperti organisasi kehilangan karyawan yang berpotensi atau berpengalaman serta menimbulkan peningkatan biaya bagi organisasi baik dari segi biaya *rekrutmen* tenaga kerja baru, biaya pelatihan yang sudah dikeluarkan oleh pihak organisasi sebagai bentuk investasi, dan biaya pelatihan kembali tenaga kerja yang baru. Terjadinya *turnover* diawali oleh timbulnya keinginan untuk berpindah pekerjaan oleh karyawan.

*Turnover intention* dapat diartikan sebagai keinginan atau niat karyawan untuk berpindah pekerjaan ke perusahaan lain (Zeffane, 2003). Menurut (Novialdi, 2008), gejala yang dapat diamati pada karyawan yang memiliki keinginan untuk pindah kerja, selain berusaha mencari lowongan kerja dan merasa tidak kersan dalam bekerja di rumah sakit juga memiliki gejala-gejala yang sering mengeluh, merasa tidak senang dengan pekerjaannya pernyataan bernada negatif, dan tidak peduli dengan perusahaan tempat dia bekerja.

Pentingnya analisis *turnover intention* karyawan ini mengacu pada sejumlah

penelitian salah satunya (Mobley, 1997) yang telah dinilai perannya dalam memahami dan melakukan peramalan mengenai *turnover* yang sebenarnya. Oleh sebab itu dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention* karyawan, organisasi dapat mengambil langkah sebagai acuan untuk bahan perbaikan sehingga organisasi dapat diselamatkan.

Sebagai Rumah Sakit tipe C yang berada di bawah naungan PT Nusantara Medika Utama. Rumah Sakit Gatoel Mojokerto memiliki visi menjadi pilihan masyarakat yang mengutamakan peningkatan mutu dan keselamatan pasien. Rumah Sakit Gatoel Mojokerto memiliki pelayanan IGD, rawat jalan, rawat inap, fasilitas penunjang dan *medical checkup* yang semuanya saling berkaitan dalam memberikan layanan kesehatan. Untuk itu diperlukannya sistem pengelolaan sumber daya manusia yang baik untuk mendukung pelayanan kesehatan yang ada. Namun dalam penerapannya terdapat beberapa kendala yang di hadapi dalam pengelolaan sumber daya manusia, salah satunya adalah *turnover*. Dan berikut merupakan data *turnover* di RS Gatoel Mojokerto yang sudah peneliti dapatkan.

Tabel 1.1 Data *Turnover* di RS Gatoel Mojokerto

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>Karyawan Keluar</b>	<b>Karyawan Masuk</b>	<b><i>Turnover</i></b>
2019	370	26	40	7,03%
2020	352	30	16	8,50%
2021	362	30	34	8,29%

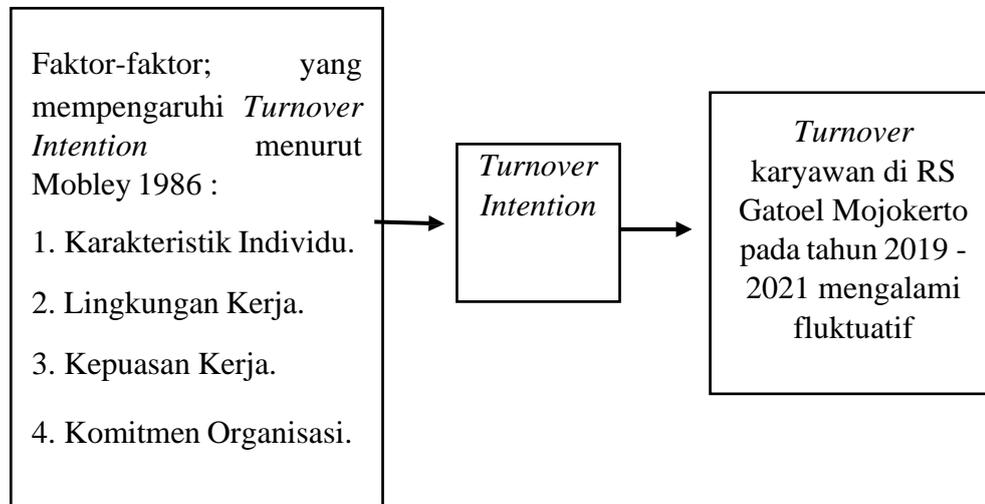
Berdasarkan tabel 1.1 nampak bahwa tingkat *turnover* di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto masih tergolong rendah, dibawah standar yang telah di tetapkan oleh RS sebesar 10%. Estimasi *turnover* karyawan yang rendah di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto menunjukkan sistem *rekrutmen* tenaga kerja oleh manajemen rumah sakit sudah baik dan benar, namun kejadian *turnover* di Rumah Sakit Gatoel

Mojokerto dipengaruhi oleh faktor yang belum dapat dijelaskan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Alifiana Rahimasari (2015) di Rumah Sakit Unair menyatakan bahwa meskipun nilai *turnover* di Rumah Sakit rendah bukan berarti tidak ada karyawan yang menginginkan untuk pindah dari Rumah Sakit. Dampak yang dialami dengan adanya *turnover intention* adalah penyesuaian karyawan baru dengan organisasi dan peningkatan biaya.

Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Muhammad Fauzan (2016) dengan tingginya tingkat *turnover* pada organisasi akan menimbulkan banyak potensi biaya yang dikeluarkan. Baik berupa biaya *rekrutmen*, biaya pelatihan yang telah dikeluarkan untuk karyawan maupun biaya pelatihan kembali. Dan menurut Muhammad Fauzan (2016) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi maka keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi semakin rendah. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi tinggi, maka keinginan untuk meninggalkan organisasi semakin rendah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fauzan dan Alifiana Rahimasari maka peneliti akan meneliti keinginan pindah kerja karyawan dan menambahkan faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap *turnover intention* di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto, seperti faktor karakteristik individu dan lingkungan kerja. Hal ini untuk mencegah peningkatan *turnover* di tahun-tahun berikutnya dan mencegah berbagai dampak yang dapat merugikan bagi Rumah Sakit.

## 1.2 Kajian Masalah



Gambar 1.1 Kajian Masalah

Berdasarkan gambar 1.1 diatas dapat diketahui bahwa terjadinya *Turnover* diawali dengan timbulnya keinginan untuk berpindah pekerjaan dari satu organisasi ke organisasi lain atau *Turnover Intention*. Keinginan untuk berpindah kerja sendiri dapat disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi, faktor yang mempengaruhi sebagai berikut :

### 1. Karakteristik Individu

Umur, pendidikan, jenis kelamin dan masa kerja setiap individu akan berpengaruh terhadap keinginan pindah kerja karyawan dari organisasi. Sehingga faktor karakteristik individu akan menyebabkan tingkat *turnover* karyawan yang tinggi.

### 2. Lingkungan kerja

Lingkungan fisik meliputi keadaan suhu, cuaca, kontruksi bangunan dan lokasi pekerjaan. Sedangkan lingkungan sosial meliputi sosial budaya di lingkungan kerjanya akan berpengaruh terhadap keinginan pindah kerja karyawan. Sehingga

faktor lingkungan kerja akan menyebabkan tingkat *turnover* karyawan yang tinggi.

### 3. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja berhubungan dengan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi. Aspek yang dapat diukur meliputi kepuasan terhadap gaji, promosi, rekan kerja dan kepuasan akan pekerjaan itu sendiri. Semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin rendah tingkat keinginan pindah kerja bagi karyawan, sehingga akan berdampak pada rendahnya tingkat *turnover* di RS tersebut.

### 4. Komitmen organisasi

Semakin tinggi tingkat komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan maka semakin rendah tingkat keinginan pindah kerja dari karyawan, sehingga tingkat *turnover* juga akan semakin rendah.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan kajian masalah yang telah diuraikan di atas maka peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

Apakah ada pengaruh faktor karakteristik individu, kepuasan kerja, komitmen organisasi dan lingkungan kerja terhadap *Turnover Intention* di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto?

## 1.4 Tujuan

### 1.4.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention* di Rumah Sakit Gatoel Mojokerto.

#### 1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi karakteristik individu karyawan di RS Gatoel Mojokerto.
2. Mengidentifikasi kepuasan karyawan di RS Gatoel Mojokerto.
3. Mengidentifikasi komitmen organisasi karyawan di RS Gatoel Mojokerto.
4. Mengidentifikasi lingkungan kerja di RS Gatoel Mojokerto.
5. Menganalisis pengaruh karakteristik individu terhadap *turnover intention* karyawan di RS Gatoel Mojokerto.
6. Menganalisis pengaruh kepuasan terhadap *turnover Intention* karyawan di RS Gatoel Mojokerto.
7. Menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan di RS Gatoel Mojokerto.
8. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention* karyawan di RS Gatoel Mojokerto.

#### 1.5 Manfaat

##### 1.5.1 Manfaat Bagi Peneliti

1. Menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti terkait faktor- faktor yang mempengaruhi *turnover intention* karyawan di Rumah Sakit.
2. Menjadi sumber referensi bagi peneliti selanjutnya yang meneliti pada bidang yang sejenis sehingga hasilnya diharapkan dapat memperbaharui dan mengembangkan penelitian ini.

### 1.5.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan yang positif bagi karyawan dalam menekan tingginya angka *turnover* karyawan serta dapat memberikan masukan dalam meningkatkan kepuasan karyawan.

### 1.5.3 Manfaat Bagi Stikes Yayasan RS Dr. Soetomo

1. Memperkenalkan dan mendekatkan Stikes Yayasan RS Dr. Soetomo dengan institusi terkait sehingga terjalin kerja sama yang baik.
2. Sebagai Tri Dharma Perguruan Tinggi yakni melakukan pendidikan, pengabdian dan penelitian dalam bidang kesehatan.
3. Menambah kajian dalam bidang keilmuan yang dijadikan sebagai referensi untuk mahasiswa yang akan melakukan penelitian di bidang manajemen sumber daya manusia di rumah sakit.