

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Rumah Sakit

Pengertian Rumah Sakit menurut Undang-undang Republik Indonesia 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 (Undang-Undang No.44, 2009). Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Setiap Rumah Sakit mempunyai kewajiban untuk memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat, memberi pelayanan yang aman, bermutu sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit, memberikan pelayanan gawat darurat dan menyediakan sarana pelayanan bagi masyarakat tidak mampu, melindungi hak pasien.

Pengertian Rumah Sakit menurut WHO, Rumah Sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Secara umum tugas Rumah Sakit adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdayaguna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan.

Dalam menjalankan tugasnya sebagai pemberi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, Rumah Sakit juga memiliki fungsi seperti yang

tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit Pasal 5 berbunyi :

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit.
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

2.2 Definisi Sumber Daya Manusia

Manusia merupakan suatu komponen dan aset penting dalam organisasi yang melakukan aktifitas untuk mencapai tujuan organisasi. Keberhasilan suatu organisasi akan bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang ada didalamnya. Sumber daya manusia akan bekerja secara optimal jika didukung oleh organisasi tempat dia bekerja dalam pengembangan karir. Sumber daya manusia yang berkompeten akan meningkatkan produktifitas dalam bekerja sehingga akan menimbulkan kepuasan kepada konsumen dan organisasi akan diuntungkan.

Menurut Veithzal Rivai (2009), SDM adalah seorang yang siap, mau dan mampu memberi sumbangan usaha pencapaian tujuan organisasi. Selain itu sumber daya manusia merupakan salah satu unsur masukan (input) yang bersama unsur lainnya seperti modal, bahan, mesin dan metode/teknologi diubah menjadi proses

manajemen menjadi keluaran (output) berupa barang atau jasa dalam mencapai tujuan perusahaan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa SDM adalah orang-orang yang terlibat dalam proses organisasi di berbagai level, baik level pimpinan, *middle* manajer maupun staf atau karyawan dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

2.3 Definisi *Turnover*

Turnover pergantian karyawan, bisa berbentuk pengunduran diri, pindah unit kerja, pemberhentian oleh organisasi, ataupun karena kematian dari anggota (Robbins dan Judge, 2015). Menurut Mobley (1986), *turnover* adalah keluar masuknya karyawan dari suatu organisasi atau berhentinya individu sebagai anggota sebuah organisasi dengan disertai pemberian imbalan oleh organisasi yang bersangkutan.

Turnover dibedakan menjadi dua tipe yaitu *turnover* yang sukarela atau diprakarsai oleh karyawan, tipe *turnover* terpaksa atau diprakarsai oleh organisasi, ditambah dengan kematian dan pengunduran diri atas desakan (Robbins, 2011). Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *turnover* adalah pergantian karyawan, tindakan pengunduran diri yang dilakukan secara permanen baik bersifat sukarela maupun tidak.

Turnover dapat berdampak negatif bagi organisasi terutama pada biaya. Organisasi yang memiliki angka perputaran karyawan yang tinggi, maka berakibat pada bertambahnya biaya dalam perekrutan, seleksi, dan pelatihan untuk karyawan baru. Efektifitas organisasi juga akan terganggu apabila kehilangan karyawan yang

mempunyai keahlian khusus atau yang berharga (Robbins dan Judge, 2015).

Turnover dapat dicegah dengan mengetahui *turnover intention*.

2.4 Turnover Intention

2.4.1 Definisi Turnover Intention

Turnover Intention adalah niat dari karyawan untuk pindah dari pekerjaannya secara sukarela atau berpindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja lain menurut keinginannya sendiri (Mobley, 1986). Sedangkan menurut Tett dan Meyer (1993), *Turnover Intention* adalah keinginan yang secara sadar dan terencana dari karyawan untuk meninggalkan organisasi.

Turnover intention sebagai wujud evaluasi dari individu mengenai kelanjutan hubungannya dengan organisasi dan belum diwujudkan dengan tindakan pasti meninggalkan organisasi (Rohman, 2009). Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *turnover intention* adalah keinginan karyawan untuk pindah kerja dari suatu organisasi ke organisasi lain secara sukarela dan belum diwujudkan dengan tindakan.

2.4.2 Indikator Turnover Intention

Menurut Mobley (1978), indikator pengukuran *turnover intention* terdiri dari:

1. Adanya pikiran untuk keluar dari organisasi (thinking of quitting).

Mencerminkan individu untuk berpikir keluar dari organisasi tempatnya bekerja atau tetap bertahan di organisasi tempatnya bekerja. Hal ini diawali dengan kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, kemudian mereka mulai beripikir untuk meninggalkan organisasi tempatnya bekerja saat ini.

2. Intensi mencari pekerjaan di tempat lain (*intention to search for alternative*).

Mencerminkan keinginan individu untuk mencari pekerjaan di organisasi lain. Karyawan akan sering berpikir untuk keluar dari pekerjaannya dan mencoba untuk mencari pekerjaan diluar organisasi yang dirasa lebih baik dari organisasi tempatnya bekerja saat ini.

3. Niat untuk keluar (*Intention to Quit*)

Mencerminkan individu yang berniat untuk keluar. Karyawan berniat keluar dari organisasi apabila telah mendapatkan pekerjaan lebih baik dan nantinya akan diakhiri dengan keputusan karyawan untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya.

2.4.3 Faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention*

Turnover intention tidak berdiri sendiri melainkan ada hal-hal yang mendorong atau menjadi faktor pemicu terjadinya perilaku tersebut. Menurut Mobley (1986) menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi *turnover intention* adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik Individu

Karakteristik Individu adalah suatu proses psikologi yang mempengaruhi sikap, minat, dan kebutuhan yang dibawa oleh seseorang dalam situasi kerja.

Karakteristik individu yang mempengaruhi keinginan karyawan untuk pindah kerja antara lain umur, status perkawinan, dan pendidikan.

2. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dapat berupa lingkungan fisik maupun sosial. Lingkungan

fisik meliputi keadaan suhu, cuaca, konstruksi bangunan, dan lokasi pekerjaan. Sedangkan lingkungan sosial meliputi sosial budaya di lingkungan kerja dan kualitas kehidupan kerjanya.

3. Kepuasan Kerja

Aspek kepuasan berhubungan dengan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi, kepuasan meliputi kepuasan akan gaji, promosi, kepuasan dengan rekan kerja dan kepuasan akan pekerjaan itu sendiri.

4. Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi merupakan sikap dimana individu merasa mengenal dan terikat dengan organisasinya. Keinginan seseorang untuk meninggalkan organisasi semakin kecil seiring dengan semakin tingginya komitmen yang dimiliki terhadap organisasi.

Selain faktor di atas terdapat pendapat lain yang memicu timbulnya *turnover intention*. Keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya di pengaruhi oleh dua faktor utama yaitu faktor individu dan faktor organisasi (Berry dan Morris, 2008). Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor yang memicu timbulnya *turnover intention* adalah karakteristik individu, lingkungan kerja, kepuasan kerja, komitmen organisasi.

2.5 Karakteristik Individu

Salah satu faktor yang mempengaruhi *turnover intention* adalah karakteristik individu (Mobley, 1986) yang meliputi :

1. Usia

Menurut Robbins dan Judge (2015), usia produktif terbagi menjadi beberapa

tahap yaitu pada umur 25 tahun merupakan awal individu berkarir. Usia 25 – 45 tahun merupakan tahap bagi seseorang untuk memilih bidang pekerjaan sesuai karir. Umur 40 tahun merupakan puncak dari karir dan diatas umur 40 tahun mulai terjadi penurunan karir seseorang, hal ini disebabkan semakin menuanya pekerja mereka memiliki semakin sedikit alternatif pekerjaan karena keahlian mereka semakin spesifik pada jenis pekerjaan tertentu. Menurut Mobley (1986) menyebutkan bahwa karyawan yang lebih muda mempunyai kemungkinan yang lebih besar untuk keluar dibandingkan dengan karyawan yang sudah tua

2. Jenis Kelamin

Jenis kelamin tidak terjadi perbedaan yang konsisten pada pria maupun wanita dalam hal kemampuan memecahkan masalah, keterampilan analisis, pendorong persaingan, motivasi, sosialibilitas atau kemampuan belajar (Robbins dan Judge, 2015).

3. Lama kerja

Semakin lama seseorang berada dalam organisasi tempatnya bekerja, maka akan semakin kecil kemungkinan ia akan mengundurkan diri, daya tarik seseorang yang sudah bekerja lama untuk pindah pekerjaan juga rendah (Robbins dan Judge, 2015).

4. Status perkawinan

Karyawan yang menikah mempunyai tingkat pengunduran diri yang lebih rendah, hal ini disebabkan karena perkawinan menuntut tanggungjawab yang lebih besar sehingga adanya anggapan bahwa pekerjaan lebih berharga dan penting (Robbins dan Judge, 2015).

5. Tingkat Pendidikan

Pendidikan merupakan suatu indikator yang mencerminkan kemampuan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan, dengan latar belakang pendidikan seseorang mampu menduduki jabatan tertentu (Hasibuan, 2005). Robbins (2011) berpendapat bahwa tingkat pendidikan berpengaruh pada dorongan untuk melakukan pindah kerja. Karyawan yang memiliki tingkat pendidikan rendah akan menganggap tugas yang sulit sebagai tekanan, sedangkan mereka yang memiliki tingkat pendidikan tinggi akan merasa cepat bosan dengan pekerjaan yang monoton. Sehingga akan berani keluar dan mencari pekerjaan baru.

6. Status Pekerjaan

Mobley (1986) yang menyatakan bahwa karyawan dengan status kontrak lebih besar keinginannya untuk meninggalkan pekerjaannya dibandingkan dengan karyawan yang berstatus tetap.

2.6 Kepuasan Kerja

2.6.1 Definisi Kepuasan Kerja

Karyawan menjadi pelaku utama dalam menunjang tercapainya tujuan organisasi. Mereka mempunyai pikiran, perasaan, dan keinginan berbeda yang mempengaruhi sikap-sikap terhadap pekerjaan. Salah satu sikap yang sering menjadi perhatian adalah kepuasan kerja. Menurut Robbins dan Judge (2015) mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap umum yang dimiliki individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan kerja, atasan, kebijakan organisasi, standar kinerja, kondisi kerja dan sebagainya.

Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa

baik organisasi tempatnya bekerja memberi suatu hal yang dinilai penting bagi karyawan (Luthans, 2006). Hasibuan (2014) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang dimiliki individu berupa sikap menyenangkan dan mencintai pekerjaannya, sikap ini dicerminkan dengan moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Sehingga dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah sikap umum secara emosioanal yang dimiliki oleh individu berupa sikap menyenangkan dan mencintai pekerjaannya, biasa dicerminkan dengan moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja.

2.6.2 Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

Menurut Luthans (2006) terdapat faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, diantaranya sebagai berikut :

1. Pekerjaan itu sendiri. Pekerjaan yang memberikan kepuasan yaitu tugas yang menarik, pekerjaan yang menantang, adanya kesempatan yang diberikan untuk belajar, adanya kesempatan yang diberikan untuk menerima tanggungjawab, kesesuaian antara kepribadian dan pekerjaan.
2. Gaji tidak hanya memberikan kepuasan dasar kepada individu tetapi juga sebagai alat untuk memberikan kebutuhan kepuasan pada tingkat yang lebih tinggi.
3. Kesempatan untuk maju (promosi) mencakup kesempatan memperoleh jabatan yang lebih tinggi dan berhubungan dengan kebutuhan karir seseorang ditempat kerja.
4. Pengawasan adalah kemampuan dari supervisi untuk memberikan bantuan teknis dan dukunga perilaku. Hubungan supervisi dengan karyawan dalam

tempat kerja mempengaruhi kepuasan karyawan.

5. Rekan kerja yang ramah dan kooperatif merupakan sumber dari kepuasan kerja.

2.6.3 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut (Robbins dan Judge, 2015) indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan karyawan adalah sebagai berikut :

1. *Pay* (kepuasan terhadap gaji). Gaji merupakan upah yang diperoleh oleh seseorang setelah melakukan pekerjaannya, sebanding dengan usaha yang telah dilakukan dan sama dengan upah yang diterima oleh orang lain dengan posisi yang sama.
2. *Nature of Work* (kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri). Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri adalah sejauh mana pekerjaan menyediakan kesempatan bagi seseorang untuk belajar memperoleh tanggungjawab dalam suatu tugas tertentu dan tantangan untuk pekerjaan yang menarik.
3. *Supervision* (kepuasan terhadap atasan). Sejauh mana supervisi memberikan dukungan teknis dan dorongan yang ditujukan terhadap bawahan. Atasan yang memiliki hubungan personal yang baik dengan bawahan dan mau memahami kepentingan bawahan serta bawahan dilibatkan dalam pengambilan keputusan akan berdampak positif bagi kepuasan kerja.
4. *Co-workers* (kepuasan terhadap rekan kerja). Kebanyakan rekan kerja merupakan salah satu cara untuk memenuhi interaksi sosial. Oleh karenanya mempunyai rekan kerja yang menyenangkan dapat meningkatkan kepuasan kerja.

5. *Promotion* (kepuasan terhadap promosi). Mengacu pada sejauh mana kesepakatan maju yang diberikan oleh organisasi. Keinginan untuk promosi mencakup keinginan yang lebih tinggi, status sosial, pertumbuhan secara psikologis, dan keinginan untuk rasa keadilan.

2.7 Komitmen Organisasi

2.7.1 Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi dapat didefinisikan sebagai keadaan psikologis berupa hubungan karyawan dengan organisasi, sehingga dapat mengurangi kemungkinan bagi karyawan tersebut meninggalkan organisasi (Meyer dan Allen, 2000). (Robbins dan Judge, 2015) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah ukuran sejauh mana seorang karyawan mengidentifikasi dirinya dengan organisasi dan tujuan organisasi tersebut, serta berkeinginan untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut.

Sedangkan menurut (Luthans, 2006) menyatakan bahwa komitmen organisasi merupakan sikap seorang karyawan dalam menunjukkan loyalitas dan proses berkelanjutan seorang anggota organisasi dalam mengekspresikan perhatian mereka kepada kesuksesan organisasi dan kebaikan organisasi. Menurut berbagai pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah sikap yang ditunjukkan oleh karyawan berupa loyalitas dan perhatian kepada organisasi demi mendukung kesuksesan dan kebaikan dari organisasi.

2.7.2 Indikator Komitmen Organisasi

Menurut Robbins dan Judge (2015) indikator yang dapat digunakan untuk

mengukur komitmen karyawan terhadap organisasi sebagai berikut:

1. *Organizational Identification* (identifikasi organisasi).

Organizational identification dapat dikatakan sebagai penghubung antara karyawan dengan organisasi tempatnya bekerja. Karyawan yang teridentifikasi dengan organisasi akan merasakan kebanggaan atas organisasinya serta telah menanamkan tujuan dan nilai - nilai organisasi dalam dirinya.

2. *Job Involvement* (keterlibatan kerja).

Karyawan dengan keterlibatan kerja yang tinggi akan memihak pada pekerjaannya dan peduli dengan pekerjaan tersebut. Mereka juga akan dengan senang hati memenuhi peraturan – peraturan organisasi dan mendukung kebijakan organisasi.

3. *Organizational Loyalty* (loyalitas organisasional).

Organizational loyalty merupakan sejauh mana karyawan setia pada organisasi, memiliki perasaan keterikatan, dan pengabdian pada organisasi. Hal ini juga dapat digambarkan sejauh mana ada kemauan untuk melakukan pengorbanan pribadi untuk kebaikan organisasi. Loyalitas organisasi dibuktikan dengan sejauh mana karyawan dapat bertahan dalam organisasi dan rasa memiliki yang kuat terhadap organisasi.

Adapun pendapat lain menurut (Ardiyanti, 2019) terdapat tiga indikator mengenai komitmen organisasi yaitu:

1. Komitmen afektif, adanya keterikatan karyawan dengan nilai serta tujuan organisasi. Komitmen berkelanjutan, terkait keinginan menetap dalam

organisasi dibandingkan keluar dari organisasi dan melanjutkan pekerjaan karena belum menemukan pekerjaan lain yang lebih bagus.

2. Komitmen normatif, rasa tanggung jawab karyawan untuk menetap bersama organisasi.

Berdasarkan beberapa indikator diatas peneliti menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge yang meliputi identifikasi organisasi, keterlibatan kerja, loyalitas.

2.8 Lingkungan Kerja

2.8.1 Definisi Lingkungan Kerja

Menurut Nitisemito (1996), lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhi pekerja dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sedangkan menurut Mobley (1986), Lingkungan kerja dapat berupa lingkungan fisik maupun sosial. Lingkungan fisik meliputi keadaan suhu, cuaca, konstruksi bangunan, dan lokasi pekerjaan. Sedangkan lingkungan sosial meliputi sosial budaya di lingkungan kerja dan kualitas kehidupan kerjanya. Beberapa pendapat dari para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah semua yang ada di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhi pekerja dalam menyelesaikan pekerjaannya, dan dapat berupa lingkungan fisik dan lingkungan sosial.

2.8.2 Faktor-faktor lingkungan kerja

Menurut Mobley (1986) faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja sebagai berikut:

1. Lingkungan kerja fisik

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pembentukan kondisi lingkungan kerja yang berkaitan dengan kemampuan karyawan. Lingkungan fisik meliputi keadaan suhu, cuaca, konstruksi bangunan, dan lokasi pekerjaan.

2. Lingkungan Sosial

Lingkungan sosial adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan, sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan.