

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak azasi setiap manusia. Di dalam amandemen UUD 1945 pasal 28 H dinyatakan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Pernyataan tersebut menegaskan Indonesia juga menjunjung tinggi kesehatan sebagai hak azasi manusia. Selain itu dalam UU Kesehatan Nomor 36 tahun 2009 juga menyebutkan bahwa kesehatan merupakan suatu investasi bagi pembangunan sumber daya manusia sehingga lebih produktif secara sosial dan ekonomis. Ini semakin menunjukkan bahwa kesehatan merupakan hal yang sangat penting. Rumah sakit sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan mempunyai peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Era globalisasi berdampak terhadap terbukanya pasar bebas sehingga mengakibatkan semakin tingginya kompetisi, tidak terkecuali pada sektor kesehatan. Tidak dapat dipungkiri, rumah sakit sebagai salah satu organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan juga mengalami dampak terhadap terbukanya pasar bebas ini. Kompetisi antar rumah sakit semakin ketat sehingga rumah sakit harus membuat berbagai strategi untuk dapat bersaing dengan rumah sakit lainnya.

Untuk menghadapi persaingan yang ada, tentunya rumah sakit harus terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Masyarakat tentu mengharapkan rumah sakit memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga dapat mengurangi angka kesakitan dan kematian serta meningkatkan derajat kesehatan manusia. Salah satu aspek pelayanan yang dapat menjadi indikator dalam

pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah profesionalisme sumber daya manusia dan manajemen rumah sakit.

Sumber daya manusia merupakan sebuah aset penting yang harus dimiliki oleh rumah sakit, karena tanpa adanya sumber daya manusia maka rumah sakit tersebut tidak akan bisa berjalan sebagaimana mestinya. Manajemen sumber daya manusia ini membantu rumah sakit untuk menyeleksi, memilih, menempatkan dan melatih para sumber daya manusia yang akan bekerja di rumah sakit agar ditempatkan sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki, sehingga rumah sakit memiliki komposisi karyawan yang sesuai dengan bidang mereka masing-masing. Oleh karena itulah diperlukan adanya pengaturan sumber daya manusia.

Salah satu permasalahan bagi manajemen sumber daya manusia atau yang hampir ditemui oleh semua organisasi adalah *turnover*. *Turnover* merupakan suatu kejadian dimana berpindahnya karyawan dari suatu organisasi dan biasanya merupakan pilihan terakhir.

Turnover seringkali digunakan oleh karyawan untuk mendapatkan atau mencari keadaan yang lebih baik, namun hal ini dapat menimbulkan kerugian bagi organisasi yang ditinggalkannya (Prihanjana, 2013). Menurut Tracey & Hinkin (2008) Tingkat *turnover* karyawan biasanya dipengaruhi oleh ketidakpuasan karyawan dengan lingkungan kerja secara keseluruhan, kondisi kerja, dan upah.

Terjadinya *turnover* diawali dengan timbulnya keinginan untuk berpindah pekerjaan (*Turnover intention*) oleh karyawan, keinginan tersebut muncul pada saat karyawan masih bekerja pada perusahaan dan dipengaruhi oleh banyak faktor. Beberapa faktor yang mempengaruhi *turnover intention* adalah kepuasan kerja dan

Quality of Work Life atau kondisi lingkungan kerja (Mobley, 1986). Kepuasan kerja karyawan memiliki peran penting untuk rumah sakit. Menurut Umar (2010), kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Apabila seseorang bergabung dalam suatu organisasi sebagai seorang pekerja, ia membawa seperangkat keinginan, kebutuhan, hasrat, dan pengalaman masa lalu yang menyatu membentuk harapan kerja. Kepuasan kerja yang tinggi pada karyawan akan mengurangi *turnover intention* karyawan kepada suatu perusahaan. Sebaliknya apabila kepuasan kerja rendah, maka *turnover intention* tinggi.

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).

Rumah Sakit X Surabaya merupakan Rumah Sakit Swasta yang didirikan untuk menyelenggarakan kegiatan jasa pelayanan kesehatan sejak tahun 1980. Selain itu Rumah Sakit X Surabaya merupakan salah satu Rumah Sakit Swasta yang memiliki data *turnover* cukup tinggi. Berdasarkan data dari Rumah Sakit X Surabaya, jumlah angka *turnover* yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Data *turnover* karyawan di RS X Surabaya

TAHUN	JUMLAH KARYAWAN	KARYAWAN KELUAR	KARYAWAN MASUK	TURNOVER
2019	188 Karyawan	25	25	11%
2020	180 Karyawan	17	22	15%
2021	177 Karyawan	25	26	19%

Sumber : Data Sekunder di Rumah Sakit X Surabaya

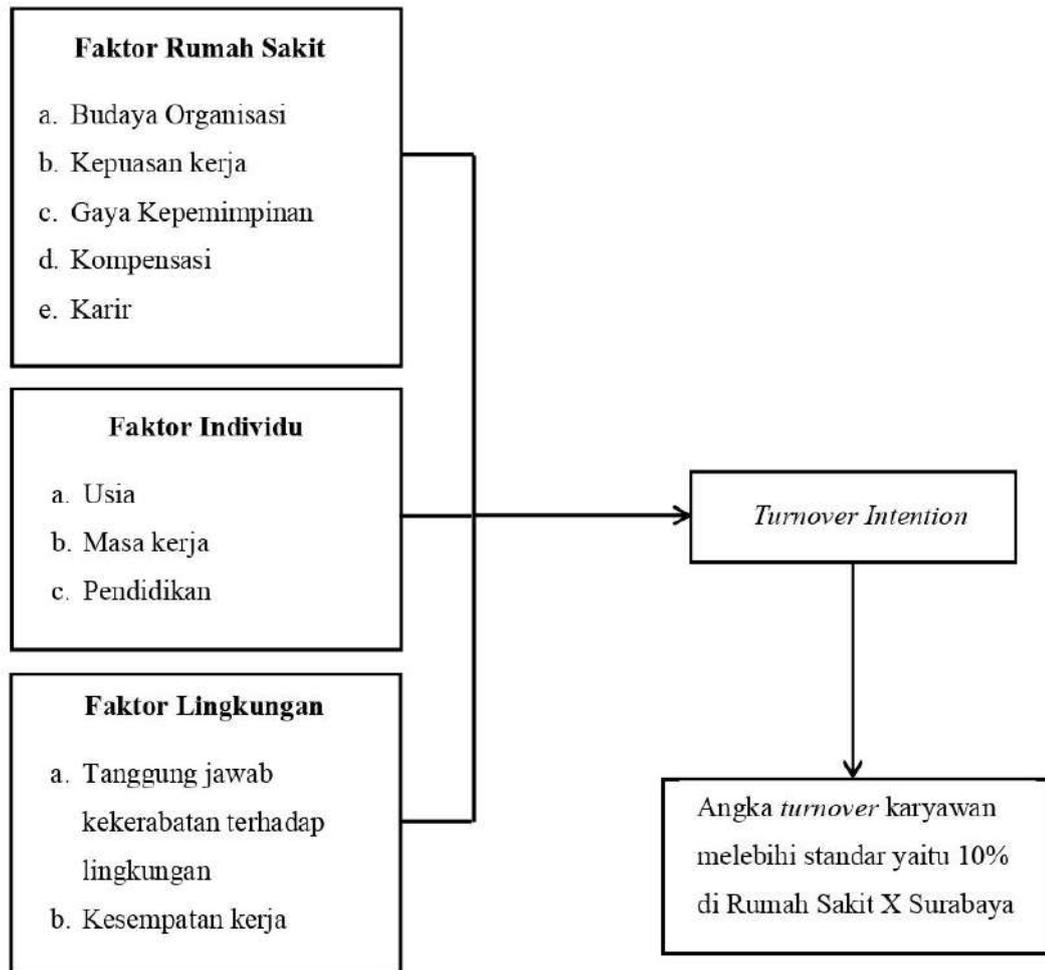
Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui tingkat *turnover* di Rumah Sakit X Surabaya mengalami kenaikan selama tiga tahun terakhir. Nilai *turnover* Rumah

Sakit X Surabaya di tahun 2019 adalah sebesar 11%, kemudian meningkat sebesar 15% pada tahun 2020, dan meningkat lagi sebesar 19% pada tahun 2021. Nilai *turnover* selama tiga tahun terakhir masih melebihi standar indikator mutu Rumah Sakit X Surabaya yaitu sebesar 10%.

Menurut Gillies (1994), tingkat *turnover* disebuah rumah sakit secara normal berkisar antara 5% -10% pertahun, dikatakan tinggi bila tingkat *turnover* lebih dari 10% pertahun. Namun, *turnover* yang semakin meningkat akan berbahaya bagi keberlangsungan organisasi dan dapat mengurangi produktivitas organisasi (Joarder et al., 2011). Nilai *turnover* yang terus meningkat akan menyebabkan kerugian bagi Rumah Sakit X Surabaya. Salah satu dampak dari *turnover* yang tinggi adalah adanya biaya *financial* terkait dengan *turnover* karyawan seperti biaya untuk rekrutmen dan training karyawan baru (Park et al., 2014). Ada pula pemborosan biaya yang digunakan untuk orientasi, lembur, dan pengawasan (Suryani, 2011). Selain itu, terdapat dari segi *non-financial* seperti hilangnya produktivitas dan menurunnya kualitas pelayanan, penelitian (Waldman et al., 2004).

Hal ini membuat peneliti akan melakukan penelitian atas terjadinya *turnover* dikalangan karyawan di Rumah Sakit X Surabaya karena melebihi standar yang ditetapkan rumah sakit sebesar 10% di 3 tahun terakhir.

1.2. Kajian Masalah



Gambar 1. 1 Kajian Masalah

Berdasarkan gambar 1.1 diketahui bahwa terdapat faktor yang kemungkinan menyebabkan angka *turnover* karyawan melebihi standar yaitu 10% di Rumah Sakit X Surabaya. Peneliti memasukkan faktor-faktor teori menurut Mobley (2002) dan Price (1990). Menurut Mobley (2002) terdapat faktor yang mempengaruhi *turnover intention*, sebagai berikut yaitu faktor organisasi dan faktor individu.

1. Faktor organisasi (Rumah Sakit)

Faktor organisasi 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 (2002) yang terdiri dari budaya organisasi, gaya kepemimpinan, kompensasi, kepuasan kerja, dan karir.

2. Faktor Individual

Menurut 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 usia, pendidikan, masa kerja (Mobley, 2002).

Selain itu, faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover* ditinjau dari teori Price (1990), faktor yang mempengaruhi terjadinya *turnover intention* yaitu : 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 tanggung jawab kekerabatan terhadap lingkungan dan kesempatan kerja.

1.3. Batasan Masalah

Terdapat banyak faktor yang kemungkinan mempengaruhi peningkatan angka *turnover* karyawan di Rumah Sakit X Surabaya sesuai dengan standar yang ditetapkan rumah sakit. Oleh karena itu, peneliti ingin berfokus pada penyebab *turnover intention* yaitu pada faktor kepuasan kerja. Dasar pemilihan variabel tersebut adalah karena aspek dari faktor kepuasan kerja merupakan dorongan terbesar yang menyebabkan seseorang meninggalkan organisasi. Hal ini sependapat dengan teori Mobley, Horner & Hollingsworth kepuasan kerja mempengaruhi keinginan seseorang untuk keluar dari organisasi. Model Mobley dkk menerangkan bahwa proses keluarnya seseorang dari suatu perusahaan dimulai dengan meningkatnya ketidakpuasan kerja dari karyawan. Menurut Martin & Gert (2008) Kepuasan kerja dilihat sebagai faktor terkuat munculnya *turnover intention*. Selain itu, Penelitian yang dilakukan Mowday; Michael dan Spector; Arnold dan Fieldman menunjukkan bahwa tingkat *turnover* dipengaruhi oleh kepuasan kerja seseorang. Mereka menemukan bahwa semakin tidak puas seseorang dengan pekerjaannya akan semakin kuat dorongannya untuk melakukan *turnover intention*. Penelitian ini dilakukan untuk tenaga paramedis (keperawatan dan kebidanan), kesehatan lainnya, dan non kesehatan. Sedangkan tenaga medis (dokter) tidak dilakukan penelitian, dikarenakan dokter tersebut merupakan dokter tamu (Non PKWT / PKWTT).

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalah penelitian yang ingin diketahui oleh peneliti adalah Apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan di Rumah Sakit X Surabaya?

1.5. Tujuan

1.5.1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan di Rumah Sakit X Surabaya.

1.5.2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengidentifikasi kepuasan kerja (dimensi gaji, promosi, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, supervisi, dan kondisi kerja) karyawan di Rumah Sakit X Surabaya
- b. Untuk mengidentifikasi *Turnover intention* karyawan di Rumah Sakit X Surabaya
- c. Untuk menganalisis Pengaruh kepuasan kerja terhadap *Turnover intention* karyawan di Rumah Sakit X Surabaya.

1.6. Manfaat

1.6.1. Manfaat Bagi Peneliti

1. Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam melaksanakan dan menyusun penelitian.
2. Memberikan kesempatan pada peneliti untuk menerapkan ilmu pengetahuan.

3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendorong peneliti berikutnya lebih mengembangkannya

1.6.2. Manfaat bagi Rumah Sakit

Dalam penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan yang positif terhadap upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan serta meminimalisir *turnover intention* karyawan dan menekan tingginya angka *turnover* karyawan.

1.6.3. 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 tolak ukur mengetahui sejauh mana keberhasilan proses belajar mahasiswa.
3. Menambah kajian dalam bidang mutu pelayanan rumah sakit yang dijadikan sebagai referensi untuk mahasiswa yang akan melakukan penelitian di bidang manajemen Sumber Daya Manusia di rumah sakit.