

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Rumah Sakit

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.340/MENKES/PER/III/2010 menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata dengan mengutamakan Upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan Upaya peningkatan kesehatan yang pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan, serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga dan penelitian. Rumah sakit juga merupakan institusi yang dapat memberi keteladanan dalam budaya hidup bersih dan sehat serta kebersihan lingkungan (Depkes RI. 2009).

Dari pengertian mengenai rumah sakit diatas, dapat diketahui bahwa rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang merupakan bagian dari sumberdaya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung pelayenggaraan Upaya kesehatan. Rumah sakit tidak hanya berfungsi sebagai penyedia dan pemberi pelayanan medis saja, tetapi juga sebagai penyedia tempat penelitian bagi institusi pendidikan khususnya mahasiswa.

Tujuan didirikannya rumah sakit telah diatur dalam Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, tentang Rumah Sakit Pasal 3, pengaturan penyelenggaraan Rumah Sakit bertujuan untuk :

1. Mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.
2. Memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit.
3. Meningkatkan mutu dan mempertahankan Standar Pelayanan Rumah Sakit.
4. Memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, Sumber Daya Rumah Sakit dan Rumah Sakit.

Berdasarkan Undang-Undang RI No.44 tahun 2009 tentang rumah sakit disebutkan bahwa rumah sakit mempunyai fungsi sebagai:

- a) Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- b) Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- c) Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d) 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

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Secara umum sumber

daya yang terdapat dalam suatu organisasi bisa dikelompokkan atas dua macam, yakni sumber daya manusia (*human resource*), dan sumber daya non-manusia (*non-human resources*). Sedangkan, sumber daya non-manusia ini antara lain modal, mesin, teknologi, bahan-bahan (*material*), dan lain-lain.

2.3. Definisi *Turnover*

Turnover merupakan pergantian karyawan, yaitu berhentinya individu sebagai anggota suatu organisasi dengan disertai pemberian imbalan keuangan oleh organisasi yang bersangkutan (Mobley, 2011). Menurut Robbins dan Judge (2009) berpendapat bahwa *turnover* adalah tindakan pengunduran diri secara permanen yang dilakukan oleh karyawan baik secara sukarela atau pun tidak secara sukarela. *Turnover* dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian atau kematian anggota organisasi.

Menurut Rivai (2009), *turnover* merupakan keinginan karyawan untuk berhenti kerja dari perusahaan secara sukarela atau pindah dari satu tempat ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya sendiri. Jewell dan Siegall (1998), *turnover* merupakan fungsi dari ketertarikan individu yang kuat terhadap berbagai alternatif pekerjaan lain di luar organisasi atau sebagai penarikan diri dari pekerjaan yang sekarang yang tidak memuaskan. Menurut Ronald dan Milkha (2014), *turnover* adalah kecenderungan atau intensitas individu untuk meninggalkan organisasi dengan berbagai alasan dan diantaranya keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik.

Pemberentian (*turnover*) menurut Robbins (2001) dibedakan menjadi dua tipe yaitu *turnover* yang sukarela atau yang diprakarsai oleh karyawan (*voluntary*

turnover), dan tipe *turnover* terpaksa atau yang diprakarsai oleh organisasi, (*in voluntary turnover*) ditambah dengan kematian dan pengunduran diri atas desakan. Mengacu pada beberapa definisi yang dikemukakan diatas maka dapat disimpulkan bahwa *turnover* adalah keluar atau pindahnya karyawan dari perusahaan baik secara sukarela maupun terpaksa dan disertai pemberian imbalan.

2.3.1. Rumus Perhitungan *Turnover*

Turnover dalam suatu perusahaan dapat diukur berdasarkan indeks laju *turnover* secara kuantitatif dan dinyatakan dalam persentase berdasarkan jangka waktu tertentu (biasanya dalam 1 tahun). Persentase *turnover* karyawan dihitung menggunakan rumus sebagai berikut (Hasibuan, 2012) :

$$TO = \frac{\text{Jumlah Karyawan diterima} - \text{Jumlah karyawan keluar}}{\frac{1}{2} (\text{Jumlah karyawan awal} - \text{Jumlah karyawan akhir})} \times 100\%$$

Gambar 2. 1 Rumus perhitungan *turnover*

Keterangan :

- TO : Presentase *turnover*
- Jumlah yang diterima : Jumlah karyawan yang diterima dalam suatu perusahaan
- Jumlah yang keluar : Jumlah karyawan yang keluar dalam suatu perusahaan
- Jumlah karyawan awal : Jumlah karyawan yang diterima pada awal sebelum adanya perekrutan dan keluarnya karyawan

Jumlah karyawan akhir : Jumlah karyawan yang keluar pada akhir setelah adanya karyawan yang keluar.

2.4. *Turnover intention*

2.5.1 Definisi *Turnover intention*

Turnover intention (keinginan berpindah kerja) merupakan kecenderungan atau intensitas individu untuk meninggalkan organisasi dengan berbagai alasan dan diantaranya keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik (Ronald dan Milkha, 2014). Menurut Grant et al., (2001) *turnover intention* adalah kecenderungan sikap atau tingkat dimana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan organisasi atau mengundurkan diri secara sukarela dari pekerjaannya.

Robbins (2006) mendefinisikan *turnover* sebagai pemberhentian karyawan yang bersifat permanent dari perusahaan baik yang dilakukan oleh karyawan sendiri (secara sukarela) maupun yang dilakukan oleh perusahaan. *Turnover intention* adalah niat meninggalkan perusahaan secara suka rela, yang dapat mempengaruhi status perusahaan dan dengan pasti akan mempengaruhi produktivitas karyawan (Issa et. al, 2013). Proses dimana karyawan-karyawan meninggalkan organisasi dan harus digantikan (Mathis and Jackson, 2001).

Dari beberapa pengertian mengenai *Turnover intention* di atas, dapat disimpulkan bahwa *Turnover intention* merupakan keinginan seorang karyawan untuk keluar atau mengundurkan diri dari pekerjaan mereka. *Turnover intention* merupakan hasil evaluasi individu tentang kelanjutan hubungan kerja mereka

dengan perusahaan yang belum diwujudkan dalam tindakan keluar dari perusahaan

2.5.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi *Turnover intention*

Menurut Mobley (2002) menyebutkan bahwa terdapat faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention* menurut sebagai berikut :

1. Faktor Organisasi

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. Faktor organisasi menurut Mobley antara lain :

a. Budaya Organisasi

Menurut Amstrong (2005) budaya organisasi dapat dipahami dengan tiga kategori, yaitu:

- 1) Nilai (*Values*), merupakan suatu keyakinan yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi. Nilai dapat berupa perhatian dan pertimbangan, inovasi, *performance*, kompetensi, kompetitif, pelayanan pada pelanggan, kualitas dan *teamwork*.
- 2) Norma (*Norms*), merupakan aturan tidak tertulis mengenai pedoman bagaimana harus bertindak. Norma mengajarkan orang tentang apa yang harus dikatakan, dilakukan, dipercayai dan dipakai.
- 3) Artifak (*Artefacts*), merupakan aspek nyata yang dapat dilihat, didengar, dan dirasakan yang memberikan kontribusi pemahaman budaya organisasi, meliputi lingkungan kerja, bahasa yang digunakan, surat dan memo.

b. Gaya kepemimpinan

Menurut Siagian (2002) kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk mempengaruhi bawahannya sehingga orang tersebut mau melakukan kehendak pemimpin meskipun hal itu tidak disenanginya. Sedangkan Robbins dan Judge (2008) mendefinisikan kepemimpinan sebagai kemampuan seseorang untuk mempengaruhi kelompok guna mencapai tujuan yang ditetapkan. Dengan mengembangkan *Path-Goal Theory* yang menganut kepemimpinan sebagai pelayan dan tidak memandangnya sebagai kekuasaan. Maksud dari teori ini bahwa pemimpin sebagai pelatih dan fasilitator kepada bawahannya. Menurut House (2010) *Path-Goal Theory* dijadikan sebagai acuan untuk memahami kepemimpinan dengan mengidentifikasi perilaku kepemimpinan menjadi empat bagian, terdiri dari :

1) Pemimpin yang mengarahkan (*directive leader*)

Pemimpin memberikan pengarahan mengenai pekerjaan yang harus diselesaikan dan memberikan bimbingan secara spesifik cara-cara menyelesaikan tugas.

2) Pemimpin yang mendukung (*supportive leader*)

Pemimpin yang mendukung bawahannya dengan menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan bawahannya.

3) Pemimpin yang partisipatif (*participative leader*)

Pemimpin partisipatif menggunakan ide dan gagasan bawahannya sebelum mengambil keputusan.

4) Pemimpin berorientasi prestasi (*achievement-oriented leader*)

Pemimpin memberikan tujuan-tujuan yang menantang kepada bawahannya dengan harapan agar bawahannya menjadi lebih berprestasi.

c. Kompensasi

Kompensasi adalah setiap bentuk penghargaan yang diberikan kepada karyawan atas balas jasa terhadap kontribusi perusahaan. Kompensasi menurut Nasution (2005) adalah segala sesuatu yang diterima oleh karyawan dari perusahaan sebagai balas jasa atas kontribusi yang telah diberikan kepada perusahaan.

d. Kepuasan kerja

Menurut Sofyandi (2007) kepuasan kerja adalah suatu sikap yang dimiliki oleh seseorang dalam menghadapi pekerjaannya, apabila seseorang dengan tingkat kepuasan tinggi maka akan memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya, tetapi apabila seseorang dengan tingkat kepuasan rendah maka akan memiliki sikap negatif terhadap pekerjaannya.

Apabila tingkat kepuasan rendah maka kemungkinan besar niat karyawan untuk pindah menjadi besar dan akan berujung kepada keputusan pindah pekerjaan ke tempat lain. Kepuasan kerja merupakan faktor yang memengaruhi *turnover intention*. Aspek kepuasan yang ditemukan berhubungan dengan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi meliputi kepuasan gaji, promosi, supervisor, rekan kerja, dan kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri.

e. Karir

Karir adalah serangkaian posisi yang dicapai seseorang sepanjang jangka waktu kehidupan kerja seseorang, mencakup tahapan karir terkait dengan usia dan kebutuhan pribadi (Ivancevich, 2001).

2. Faktor Individu

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).

a. Usia

Usia produktif menurut Depkes RI (2013) bahwa usia 26–35 tahun merupakan masa dewasa awal yang merupakan tahap penentu bagi seseorang untuk memilih bidang pekerjaan yang sesuai dengan karir. Hal ini menunjukkan adanya kesesuaian antar individu dengan pekerjaan dan organisasi. Dessler (2005), mengemukakan bahwa usia produktif adalah usia antara 25 – 45 tahun. Tahap ini merupakan penentu seseorang untuk memilih bidang pekerjaan yang sesuai bagi karir individu tersebut. Karyawan yang usia produktif, cenderung tinggi untuk berkeinginan pindah pekerjaan. Menurut Novliadi (2007), hal ini disebabkan karyawan dengan usia yang tidak produktif memiliki tanggung jawab terhadap keluarga atau karena energi yang sudah berkurang sehingga enggan berpindah-pindah tempat kerja.

b. Pendidikan

Pendidikan dapat menjadi indikator dari tingginya tingkat *turnover*, karena dengan latar belakang seseorang dianggap mampu untuk menduduki jabatan tertentu (Hasibuan, 2003). Apabila seseorang bekerja dengan tingkat pendidikan yang tidak terlalu tinggi maka akan memandang tugas-tugas tersebut menjadi suatu tekanan, ia akan merasa gelisah dengan tugas-tugas yang diberikannya dan merasa tidak aman. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seseorang yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi akan semakin banyak perubahan positif yang terjadi, mampu berfikir secara efektif dan menemukan cara-cara efektif terhadap pekerjaannya (Langitan, 2010).

c. Masa Kerja

Individu dengan tingkat masa kerja lama, cenderung akan tetap menetap di perusahaan tersebut dan berkemungkinan kecil untuk pindah pekerjaan. Menurut Robbins (2006), seseorang dengan tingkat masa kerjanya lama akan mampu menyesuaikan diri terhadap lingkungannya sehingga ada rasa kepuasan dalam menjalankan pekerjaannya.

3. Faktor Lingkungan

Menurut Price (1990) faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya turnover intention 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. Semakin besar rasa tanggung jawab tersebut semakin rendah turnover intention.

b. Kesempatan Kerja.

Menurut Sagir (1994) kesempatan kerja sebagai lapangan usaha atau kesempatan kerja yang sudah tersedia untuk bekerja akibat dari suatu kegiatan ekonomi. Semakin banyak kesempatan kerja tersedia di bursa kerja, semakin besar turnover intention-nya.

2.5.3 Indikator *Turnover intention*

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

a. *Thinking of Quitting* (Memikirkan untuk keluar)

Mencerminkan individu untuk berpikir keluar dari pekerjaan atau tetap berada di lingkungan pekerjaan. Diawali dengan ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, kemudian karyawan mulai berfikir untuk keluar dari tempat bekerjanya saat ini.

b. *Intention to Search for Alternatives* (Mencari alternatif pekerjaan)

Mencerminkan individu berkeinginan untuk mencari pekerjaan pada organisasi lain. Jika karyawan sudah mulai sering berpikir untuk keluar dari pekerjaannya, karyawan tersebut akan mencoba mencari pekerjaan diluar perusahaannya yang dirasa lebih baik.

c. *Intention to Quit* (Niat untuk Keluar)

Mencerminkan individu yang berniat untuk keluar. Karyawan berniat untuk keluar apabila telah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dan nantinya akan

diakhiri dengan keputusan karyawan tersebut untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya.

2.5. Kepuasan Kerja

2.5.1 Definisi Kepuasan Kerja

Pentingnya kepuasan kerja karyawan terhadap pekerjaannya sangat mempengaruhi output pekerjaannya. Kepuasan kerja menurut Setiawan dan Ghozali (2006) adalah kondisi menyenangkan atau secara emosional positif yang berasal dari penilaian seseorang atas pekerjaannya atau pengalaman kerjanya. Sedangkan menurut Martoyo (2004) adalah keadaan emosional karyawan dimana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dari perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Balas jasa karyawan ini, baik berupa finansial maupun yang non finansial.

Robbins dan Judge (2007) mengatakan kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Robbins dan Judge (2013) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan positif tentang suatu pekerjaan yang merupakan hasil evaluasi dari beberapa karakteristik.

Pendapat lain dari Luthans (2006) menyebutkan bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan emosi yang senang atau emosi yang positif yang berasal dari penilaian kerja atau pengalaman kerja seseorang. Sedangkan Kreitner dan Kinichi (2010) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai respon perasaan atau emosional terhadap pekerjaan seseorang.

2.5.2 Indikator Kepuasan Kerja

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja menurut Alshetri (2013) adalah :

1) *Pay* (kepuasan terhadap gaji)

Kepuasan terhadap gaji merupakan salah satu indikator dari kepuasan kerja. Gaji adalah upah yang diperoleh seseorang sebanding dengan usaha yang dilakukan dan sama dengan upah yang diterima oleh orang lain dalam posisi yang sama. Gaji dipandang sebagai bagian dari sistem yang mendukung dan digunakan oleh organisasi untuk memotivasi karyawan dengan memenuhi aturan dan peraturan. Bagi pekerja, gaji dipandang sebagai suatu outcome atau reward yang penting. Karyawan merasa puas dengan gajinya apabila sistem gaji dalam perusahaan tersebut mempertimbangkan penentuan gaji tersebut. (Andini, 2006)

2) *Promotion* (kepuasan terhadap promosi)

Mengacu pada sejauh mana pergerakan atau kesempatan maju diantara jenjang berbeda dalam organisasi. Keinginan untuk promosi mencakup keinginan untuk pendapatan yang lebih tinggi, status sosial, pertumbuhan secara psikologis, dan keinginan untuk rasa keadilan.

3) *Coworkers* (kepuasan terhadap rekan kerja)

Rekan kerja merupakan salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan interaksi sosial. Oleh karena itu mempunyai rekan kerja yang menyenangkan dapat meningkatkan kepuasan kerja.

4) *Nature of work* (kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri)

Sejauh mana pekerjaan menyediakan kesempatan seseorang untuk belajar memperoleh tanggung jawab dalam suatu tugas tertentu dan tantangan untuk

pekerjaan yang menarik. *Nature of work* juga menjadi salah satu indikator kepuasan kerja

5) *Supervision* (kepuasan terhadap atasan)

Sejauh mana perhatian bantuan teknis dan dorongan ditunjukkan oleh supervisor terdekat terhadap bawahan. Atasan yang memiliki hubungan personal yang baik dengan bawahan serta mau memahami kepentingan bawahan memberikan kontribusi positif bagi kepuasan karyawan, dan partisipasi bawahan dalam pengambilan keputusan memberikan dampak positif terhadap kepuasan kerja.

2.5.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Luthans (2011) mengatakan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja adalah:

1) Pekerjaan itu sendiri

Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan kerja adalah pekerjaan itu sendiri. Pekerjaan yang memberikan kepuasan adalah pekerjaan yang menarik dan menantang, pekerjaan yang tidak membosankan, serta pekerjaan yang dapat memberikan status.

2) Gaji

Gaji merupakan hal yang *signifikan*, namun merupakan faktor yang kompleks dan multidimensi dalam kepuasan. Hal ini lah yang menjadi faktor dominan kepuasan kerja.

3) Promosi

Promosi merupakan faktor yang memengaruhi kepuasan kerja. Promosi berhubungan dengan kebutuhan karir seseorang di tempat kerja.

4) Supervisi

Supervisi merupakan sumber kepuasan kerja lainnya yang cukup penting. Hubungan dengan atasan di tempat kerja akan memengaruhi kepuasan kerja seseorang dalam organisasi.

5) Rekan kerja.

Pada dasarnya kelompok kerja akan berpengaruh pada kepuasan kerja. Rekan kerja yang ramah dan kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja bagi karyawan.

6) Kondisi kerja.

Kondisi kerja memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja. Kondisi yang dimaksud adalah kondisi pekerjaan seperti jam kerja, temperatur, perlengkapan kantor serta lokasi pekerjaan.

2.5.4 Dampak Ketidakpuasan Kerja

Menurut (Robbins dan Judge : 2013) dampak ketidakpuasan kerja terhadap karyawan adalah :

1) *Exit*

Meninggalkan organisasi merupakan dampak dari ketidakpuasan kerja. Karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja akan mencari tempat kerja baru yang dirasa dapat untuk memenuhi kebutuhannya.

2) *Voice*

Secara aktif dan konstruktif karyawan yang tidak mendapat kepuasan kerja akan melakukan beberapa Upaya. Upaya tersebut bisa dilakukan dengan menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan, dan sebagian bentuk kegiatan perserikatan.

3) *Loyalty*

Ketidakpuasan kerja oleh karyawan akan berdampak pada loyalitas karyawan. Loyalitas ini dapat dilihat dari sikap seseorang terhadap organisasinya.

4) *Neglect*

Karyawan yang tidak merasa puas terhadap pekerjaannya akan cenderung bersikap acuh. Sikap tersebut dapat dilakukan dengan secara pasif membiarkan keadaan memburuk, yang meliputi keabsenan dan keterlambatan, penurunan usaha, dan peningkatan tingkat kesalahan.