

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan organisasi yang unik dan kompleks karena di rumah sakit terdapat suatu proses yang menghasilkan jasa perhotelan sekaligus jasa medik pelayanan kepada pasien yang rawat inap maupun yang berobat jalan dan rumah sakit merupakan suatu organisasi padat karya dengan latar belakang pendidikan yang berbeda-beda (Supriyanto, 2005). Rumah sakit sebagai organisasi yang kompleks dituntut memiliki sumber daya manusia yang kompeten demi memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kewajiban rumah sakit dalam menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas telah diatur dalam undang-undang diantaranya adalah undang-undang nomor 17 tahun 2023 tentang kesehatan pasal 4 ayat 1c tertulis setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dan pasal 178 ayat 1 yaitu Setiap Fasilitas Pelayanan Kesehatan wajib melakukan peningkatan mutu Pelayanan Kesehatan secara internal dan eksternal secara terus-menerus dan berkesinambungan.

Persaingan bisnis dalam bidang kesehatan menjadi semakin dinamis, kompleks dan ketat baik di pasar domestik maupun pasar internasional. Hal ini menunjukkan bahwa industri jasa pelayanan kesehatan terutama dalam bidang perumahsakitannya memiliki prospek yang bagus dan disisi yang lain menunjukkan persaingan di bidang perumahsakitannya akan semakin ketat dan kompetitif.

Berdasarkan data [research@cncindonesia.com](mailto:research@cncindonesia.com) (CNBC Indonesia, 2023) terlihat pertumbuhan rumah sakit di Indonesia cukup pesat terutama pertumbuhan rumah sakit swasta, hal ini dapat menunjukkan industri kesehatan di Indonesia memiliki peluang yang bagus. Data pertumbuhan rumah sakit dapat dilihat pada gambar berikut.

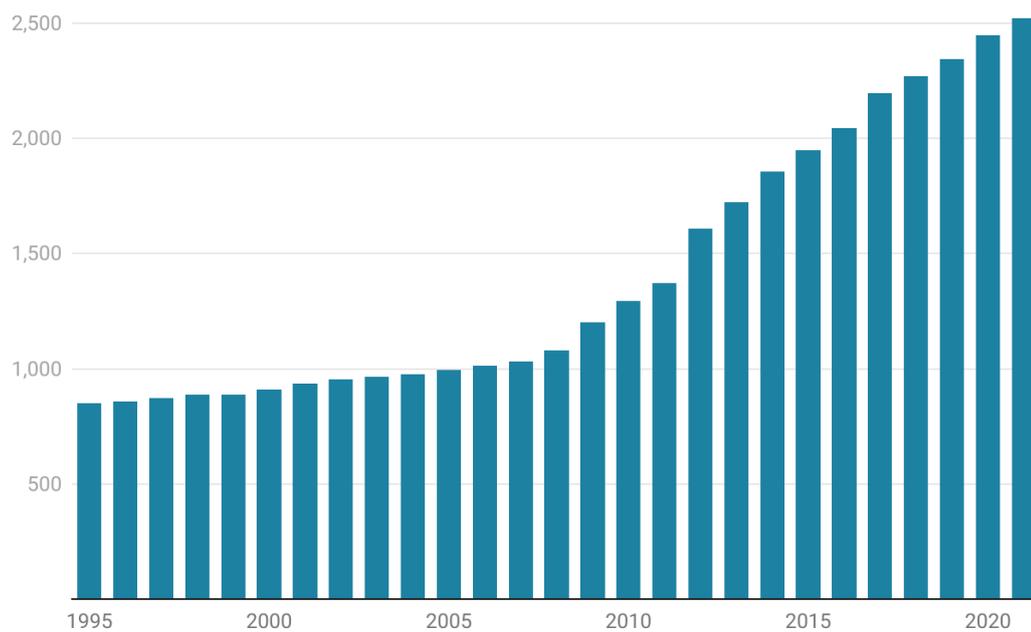


Chart: Aulia Mutiara Hatia Putri • Source: CEIC • Created with Datawrapper

Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Rumah Sakit di Indonesia Tahun 1995-2021

Menilik data diatas, perkembangan jumlah rumah sakit umum di Indonesia menunjukkan peningkatan, peningkatan signifikan terjadi sejak 2009 dan terus berlanjut hingga 2022. Bila dilihat sejak pandemi Covid-19 tahun 2019 jumlah rumah sakit meningkat 2,98%. Pertumbuhan rumah sakit yang semakin banyak dapat menjadikan persaingan dalam hal kinerja dan menjaga mutu pelayanan dan serta dengan semakin banyak pertumbuhan rumah sakit kebutuhan akan tenaga medis yang berkualitas pun meningkat setiap tahunnya. Para pencari kerja dibidang

medis akan banyak pilihan dan kesempatan untuk memilih tempat kerja yang cocok atau sesuai. Disisi lain hal ini dapat menjadikan potensi terjadinya *turnover intention* atau niat untuk berpindah pekerjaan, hal ini sesuai dengan penelitian (Andini, 2006) yang menyatakan banyaknya rumah sakit baru yang didirikan turut memberikan semangat baru kepada karyawan untuk mencoba sebuah peruntungan baru dan menjadi potensi tingginya intensitas *turnover* di sebuah rumah sakit.

*Turnover* karyawan yang tinggi Seringkali dianggap sebagai indikasi masalah mendasar pada sebuah organisasi. Untuk mengatasi masalah ini, manajemen perusahaan harus mempertimbangkan kepuasan kerja karyawan, karena ketidakpuasan karyawan dapat menyebabkan stres di tempat kerja, yang pada gilirannya mendorong karyawan untuk meninggalkan organisasi. Kepuasan atau ketidakpuasan kerja memainkan peran signifikan dalam memengaruhi niat berhenti kerja karyawan. Pada tahapan *employee withdrawal decision process* Mobley, 1978 menunjukkan bahwa kepuasan kerja atau *job satisfaction* memiliki pengaruh langsung pada *intention to stay/quit* atau niat karyawan untuk tinggal atau pergi (Mobley et al., 1978). Orang yang puas dengan pekerjaan mereka melakukan pekerjaan mereka dengan minat dan loyalitas penuh serta memiliki niat berhenti yang rendah dari organisasi, dan sebaliknya (Randhawa, 2007). Dan terdapat pengaruh positif antara niat berhenti kerja (*turnover intentions*) dan stres kerja. Semakin tinggi tingkat stres kerja perawat, semakin tinggi pula niat perawat untuk berhenti kerja (Rindu et al., 2020).

*Intention to leave* dan *turnover* adalah dua konsep yang erat kaitannya dalam konteks manajemen sumber daya manusia. *Intention to leave* adalah langkah

awal atau niat seseorang untuk meninggalkan pekerjaan dan *turnover* adalah tindakan nyata seseorang meninggalkan pekerjaan dan digantikan oleh karyawan baru. Data perputaran pegawai atau siklus keluar dan masuknya pegawai/*turnover* rumah sakit Muji Rahayu pada tahun 2020 sampai tahun 2022 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.2 Data *Turnover* Pegawai/Karyawan RS Muji Rahayu Tahun 2020-2022

	Tahun		
	2020	2021	2022
<i>Turnover</i>	15 %	19 %	18 %
Standar	5-10 %	5-10 %	5-10 %

(Sumber: data litbang RS Muji Rahayu)

Menurut (Gillies, 1994) angka *turnover* normal perawat di rumah sakit berkisar antara 5-10% per tahun. Berdasarkan *Society for Human Resource Management* (SHRM) merekomendasikan bahwa tingkat *turnover* yang sehat berada di kisaran 10% hingga 15% per tahun. Berdasarkan data tabel 1.2 diatas diketahui bahwa *turnover* RS Muji Rahayu setiap tahunnya selalu meningkat dan melebihi standar diatas 10% atau 15%. *Turnover* yang tinggi pada akhirnya akan merugikan rumah sakit, untuk merekrut karyawan baru rumah sakit harus mengeluarkan biaya perekrutan dan pelatihan, serta proses tersebut membutuhkan waktu yang tidak sedikit sehingga akan berdampak pada kualitas pelayanan karena ada posisi pekerjaan yang kosong. Beberapa efek negatif dari *turnover* termasuk biaya penggantian karyawan, penurunan produktivitas, penurunan kualitas pelayanan, gangguan dalam kontinuitas operasional, dan penurunan kepuasan karyawan yang tinggal. Selain itu, *turnover* yang tinggi juga dapat menciptakan ketidakstabilan organisasi dan mengganggu budaya kerja yang positif (Mobley et

al., 1978). Jumlah karyawan yang keluar merupakan salah satu indikator yang menentukan angka *turnover* dalam sebuah organisasi. (Saeed et al., 2014) menyatakan bahwa *turnover intention* dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan komitmen organisasional.

Berdasarkan data-data tersebut, masalah yang terlihat adalah *turnover* RS Muji Rahayu pada tahun 2020 sampai dengan tahun 2022 berkisar antara 15%-18% dan ini sudah melebihi batas standar atau toleransi yaitu 5-10%. *Turnover* dapat menandakan indikasi karyawan tidak nyaman dalam bekerja. Keputusan untuk keluar dari pekerjaan dimulai dari ketidakpuasan kerja, keputusan ini pada gilirannya dapat mengarah pada persiapan karyawan untuk mencari tempat kerja yang baru (Griffeth et al., 2000). Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi *work engagement* sebagai predictor dari *intention to stay* di RS Muji Rahayu.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah ada pengaruh *Work Engagement* terhadap *Job Satisfaction* karyawan di RS Muji Rahayu?
2. Apakah ada pengaruh *Work Engagement* terhadap *intention to stay* karyawan di RS Muji Rahayu?
3. Apakah ada pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *intention to stay* karyawan di RS Muji Rahayu?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi *work engagement* sebagai predictor dari *intention to stay* dan *job satisfaction*

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Menganalisis pengaruh *Work Engagement* terhadap *Job Satisfaction* karyawan di RS Muji Rahayu.
2. Menganalisis pengaruh *Work Engagement* terhadap *intention to stay* karyawan di RS Muji Rahayu.
3. Menganalisis pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *intention to stay* karyawan di RS Muji Rahayu.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini dapat membantu organisasi dalam meningkatkan *Intention to Stay* karyawan. Dan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak manajemen rumah sakit dalam mengambil kebijakan terkait dengan rencana pengelolaan sumberdaya manusia untuk meningkatkan *Intention to Stay* dan kepuasan kerja sehingga kinerja organisasi meningkat dan dapat meningkatkan profit serta daya saing rumah sakit.