

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin modern saat ini, menuntut Rumah Sakit bersaing ketat untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya. Rumah Sakit yang bertahan adalah Rumah Sakit yang mampu menciptakan keunggulan kompetitif, mampu beradaptasi dengan lingkungan serta memiliki kinerja yang efektif dan efisien. Untuk mencapai kinerja yang efektif dan efisien tersebut, Rumah Sakit harus memiliki strategi yang baik berdasarkan peluang, ancaman, kekuatan dan kelemahan yang ada. Sumber daya manusia merupakan bagian dari Rumah Sakit yang perlu dikelola dengan efektif dan efisien untuk mengurangi pengeluaran Rumah Sakit. Sumber daya manusia yang perlu dikelola tersebut adalah karyawan.

Karyawan adalah sumber daya yang paling penting dalam perusahaan karena kinerjanya mempunyai pengaruh secara langsung terhadap operasional perusahaan, oleh sebab itu perusahaan harus mengelola dan memperhatikan karyawan sebaik mungkin agar berkontribusi lebih dalam pencapaian tujuan perusahaan. Karyawan yang mengalami tekanan pekerjaan, tidak mendapatkan perhatian serta kebutuhannya tidak terpenuhi biasanya akan lebih mudah untuk meninggalkan perusahaan. Berhentinya karyawan dari perusahaan diawali oleh niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan, niat tersebut disebut *turnover intention* (Mahrofi, Sunaryo dan Wahono, 2019)

Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya Merupakan Rumah Sakit Swasta kelas B yang terletak di Jalan Undaan Kulon 17-19 Kota Surabaya. Rumah Sakit ini

berdiri pada tahun 1993 dengan nama *Soerabaliache Oogheelkundige Kliniek*. Kini, Rumah Sakit Mata Undaan pun telah menjadi rumah sakit khusus yang menangani penyakit mata dengan pelayanan yang makin komprehensif. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya. Pemilihan Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya sebagai objek penelitian merujuk pada alasan masih terdapat sejumlah karyawan yang keluar dari Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya di tahun 2023 berdasarkan data karyawan yang masuk dan keluar di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya. Data karyawan yang masuk dan keluar diperoleh dari kegiatan waktu magang. Berikut adalah data perputaran karyawan Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya Tahun 2023 :

Tabel 1. 1 Data Turnover Karyawan RSMU Tahun 2023

No	Unit	Σ Jumlah Karyawan	Karyawan Keluar	Turnover (%)
1	Tenaga Medis	35	2	5,7
2	Tenaga Keperawatan	90	0	0%
3	Tenaga Non Medis	189	3	1,58%
4	Tenaga Kesehatan Lain	11	0	0%
5	Tenaga Penunjang Medis	46	5	10,8%
TOTAL			10	2,69%

Sumber : (Hasil pengolahan Data Turn Over dan Mutasi Rumah Sakit Mata Undaan Tahun 2023)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa tingkat perputaran karyawan (*turnover*) di Rumah Sakit Mata Undaan di bagian Tenaga Medis 5,7%, Tenaga Keperawatan 0%, Tenaga Non Medis 1,58%, Tenaga Kesehatan Lain 0% dan yang paling tinggi yaitu dari bagian Tenaga Penunjang Medis pada tahun 2023

sebanyak 10,8% dan termasuk kategori tinggi. Hal ini sesuai dengan teori menurut Gillies (1994) dalam Ningsih (2019), *Turnover* karyawan dikatakan normal ketika berkisar antara 5% -10% per tahun, dan relatif tinggi bila lebih dari 10% per tahun. Apabila dilihat secara rinci, angka *turnover* paling tinggi yaitu ada pada tenaga penunjang medis sebesar 10,8%. Pemilihan penunjang medis sebagai fokus utama penelitian berhubungan dengan alasan tingginya angka *turnover* tenaga penunjang medis yang didukung dengan hasil wawancara pada saat kegiatan magang dengan General Manager Penunjang Medis yang menyebutkan bahwasannya karyawan penunjang medis yang keluar dari Rumah Sakit Mata Undaan disebabkan oleh Lingkungan kerja yang tidak nyaman sehingga beresiko untuk karyawan yang tetap berada dan bekerja di Rumah Sakit sewaktu-waktu bisa terpengaruh.

Turnover merupakan kenyataan akhir yang dihadapi perusahaan berupa jumlah karyawan yang meninggalkan perusahaan pada periode tertentu, sedangkan *turnover intention* adalah hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungan dengan perusahaan, namun belum diwujudkan dalam tindakan pasti untuk meninggalkan perusahaan (Mobley, 1986) dalam (Wijayanti, 2005).

Menurut Mobley, “dampak negatif yang dirasakan oleh perusahaan akibat terjadinya turnover sangat merugikan perusahaan baik dari segi biaya yaitu dari perekrutan awal karyawan sehingga memperoleh karyawan siap pakai, motivasi karyawan dan sumber daya yang lainnya”. Karyawan yang tetap berada dan bekerja dalam perusahaan sewaktu-waktu akan terpengaruh semangat kerja dan motivasinya. “Misalnya, karyawan yang pada mulanya tidak mempunyai keinginan

untuk mencari pekerjaan baru akan mulai mencari lowongan kerja baru dan pada akhirnya meninggalkan perusahaan (Nasution, 2009).

Turnover intention merujuk pada keinginan atau niat karyawan untuk keluar dari organisasi tempat mereka bekerja. Robbins dan Judge (2008) menjelaskan terkait *turnover intention* dimana perilaku ini didasari oleh keinginan seorang karyawan untuk pergi dari perusahaan tempatnya bekerja atas kemauannya sendiri maupun secara paksaan yang penyebabnya dikarenakan kurang menariknya pekerjaan saat ini dan ditemukan opsi pekerjaan lain.

Turnover intention seringkali digunakan sebagai hasil akhir variabel dalam penelitian karena lebih mudah untuk diukur dan cenderung lebih akurat. Hal ini disebabkan karena sulitnya mendapatkan akses karyawan yang telah keluar untuk memastikan alasan mereka meninggalkan perusahaan (Firth et al., 2004 dalam Lambert, 2009)

Faktor yang memengaruhi *turnover intention* antara lain karakteristik individu, lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi (Mobley, 1986), sedangkan menurut Iskandar and Rahadi (2021) antara lain usia, masa kerja, beban kerja, faktor lingkungan, kepuasan kerja, kepuasan gaji, faktor organisasi.

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang mempengaruhi karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan perusahaan (Nitisemito, 2000). Tempat kerja yang nyaman akan membuat karyawan merasa nyaman dalam menyelesaikan pekerjaannya. Demikianpun sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak nyaman akan memicu karyawan untuk keluar dari pekerjaannya (*turnover intention*)

Lingkungan Kerja yang baik tentu akan membuat karyawan merasa aman dan nyaman dalam bekerja. Sebaliknya jika Lingkungan Kerja tidak memberikan rasa nyaman dan aman kepada karyawan maka akan berpotensi menjadi hambatan dalam bekerja seperti permasalahan dengan rekan kerja, tidak nyaman dengan kondisi ruang kerja, atau kurang bisa menikmati pekerjaan sehingga karyawan tidak merasa betah dalam bekerja. Kondisi ketidaknyamanan karyawan dalam bekerja akan menimbulkan keinginan untuk berpindah ke pekerjaan lain (*turnover intention*) dengan harapan mendapat Lingkungan Kerja yang lebih kondusif baginya. Demi menjaga stabilitas karyawan faktor lingkungan kerja memang penting untuk diperhatikan oleh pihak perusahaan. Hal ini untuk mengantisipasi terjadinya pengunduran diri karyawan yang membuat *turnover* karyawan semakin tinggi.

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan para karyawan dalam memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai perasaan senang atau emosi positif yang didapat seseorang dari pengalaman kerja yang berkenaan dengan individu, bukan kelompok (Andini., 2006). Kepuasan kerja dapat ditunjukkan melalui kenyamanan lingkungan kerja, dukungan rekan kerja, system kompensasi yang adil berdasarkan kesesuaian beban kerja, kualitas supervise dan kesempatan promosi. Kepuasan kerja yang tinggi mengimplikasikan bahwa karyawan senang dan nyaman kepada lingkungan organisasi serta jerih payah yang sesuai dari hasil kerjanya (Aziri, 2011)

Kepuasan kerja yang dirasakan dapat mempengaruhi pemikiran seseorang untuk keluar. Evaluasi terhadap berbagai alternatif pekerjaan, pada akhirnya akan

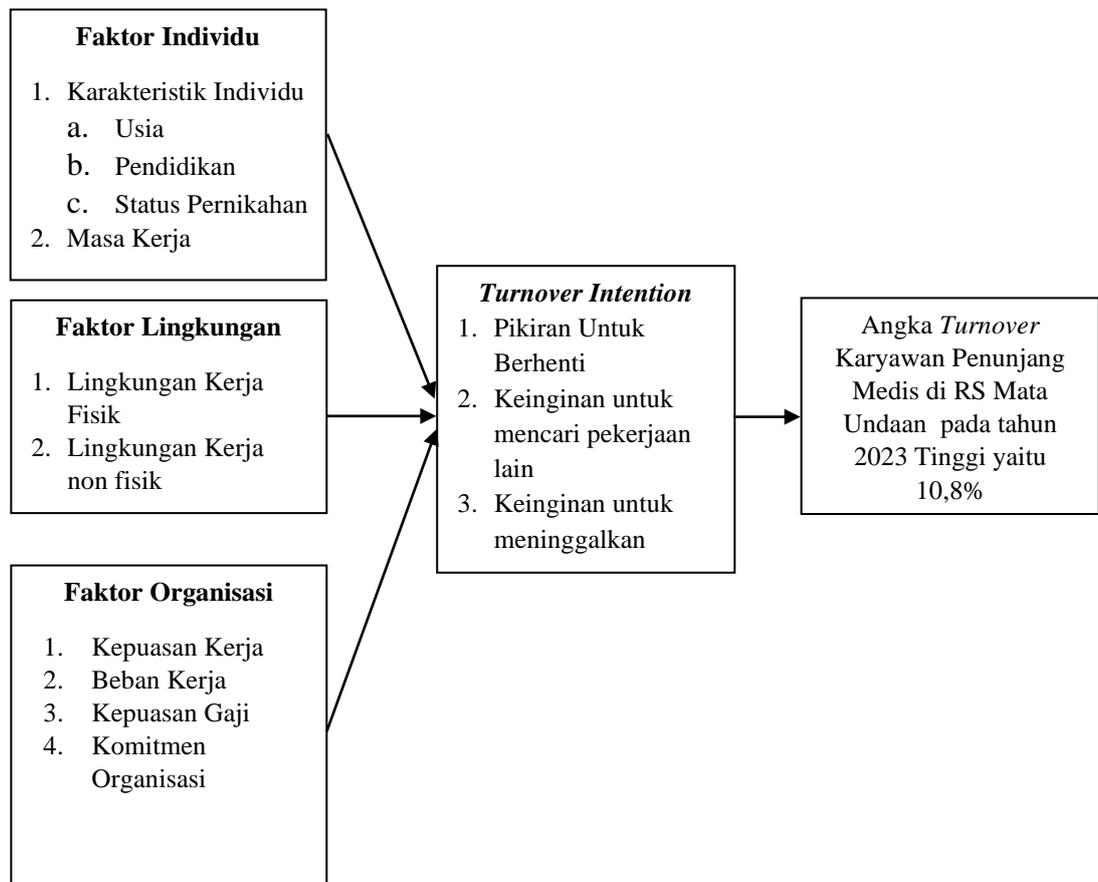
mewujudkan terjadinya *turnover* karena individu yang memilih keluar organisasi akan mengharapkan hasil yang lebih memuaskan di tempat lain.

Penelitian ini menggunakan variabel lingkungan kerja dan kepuasan kerja dalam meneliti pengaruhnya terhadap *turnover intention* yang didukung oleh temuan penelitian terdahulu bahwa variabel tersebut dapat digunakan untuk menyelidiki *turnover intention*. Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan, peneliti masih menemukan adanya kesenjangan penelitian dalam meneliti topik *turnover intention*.

Berdasarkan uraian masalah dan data yang telah dipaparkan di atas, mendorong peneliti untuk melangsungkan penelitian dengan judul judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan Penunjang Medis di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya Tahun 2024”**.

1.2 Kajian Masalah

Suatu masalah merupakan bagian dari kegiatan yang kemungkinan terjadi karena beberapa faktor dari penyebab masalah. Untuk mempermudah mengetahui penyebab atau akibat dari suatu masalah dapat digambarkan, sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Kajian Masalah

Berdasarkan gambar 1.1 kajian masalah diatas dapat diketahui terdapat faktor yang mempengaruhi kemungkinan terjadinya *turnover intention* diantaranya:

1. Faktor Individu
 - a. Karakteristik Individu

Karakteristik Individu merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *turnover intention*. Menurut Mobley (1986) Karakter

individu yang memengaruhi keinginan pindah kerja antara lain usia, pendidikan, dan Status Pernikahan.

b. Masa Kerja

Turnover lebih banyak terjadi pada karyawan dengan masa kerja lebih singkat. Interaksi dengan usia dan kurangnya sosialisasi awal adalah keadaan yang memungkinkan untuk terjadinya *turnover* (Iskandar dan Rahadi, 2021).

2. Faktor Lingkungan

Secara garis besar lingkungan kerja menurut Sedarmayanti (2009) terbagi menjadi dua yaitu :

a. Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat memengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung.

b. Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah segala keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

3. Faktor Organisasi

a. Kepuasan Kerja

Faktor lain yang mempengaruhi *turnover intention* adalah Kepuasan Kerja. Menurut Mobley (1986) Pada tingkat individual, kepuasan merupakan variabel psikologi yang paling sering diteliti dalam suatu model

intention to leave. Aspek kepuasan yang ditemukan berhubungan dengan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi meliputi kepuasan akan gaji dan promosi, kepuasan atas supervisor yang diterima, kepuasan dengan rekan kerja dan kepuasan akan pekerjaan dan isi kerja.

b. Beban Kerja

Beban kerja merupakan tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan karyawan dalam sebuah organisasi, tingginya beban kerja akan meningkatkan niat karyawan untuk meninggalkan organisasi Wefald (2008) dalam (Fitriantini, Agusdin dan Nurmayanti, 2019)

c. Kepuasan Gaji

Kepuasan kerja karyawan dianggap sebagai penyebab *turnover*, tapi persepsi karyawan terhadap perlakuan tidak adil dalam hal kompensasi menjadi penyebab lebih kuat (Iskandar dan Rahadi, 2021).

d. Komitmen Organisasi

Variabel terakhir yang dapat mempengaruhi *turnover intention* adalah komitmen organisasi Robbins Stephen, P. dan Judge (2008) mengemukakan bahwa komitmen organisasi adalah tingkat sampai mana seorang karyawan memihak sebuah organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.

1.3 Batasan Masalah

Banyak faktor yang mempengaruhi *Turnover Intention* pada sebuah organisasi, sehingga berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang

terjadi di RS Mata Undaan, pada penelitian ini hanya akan membahas pada pengaruh lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan penunjang medis di rumah sakit mata undaan bukan untuk kalangan dokter atau tenaga lainnya.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis dapat merumuskan permasalahan penelitian yaitu “Apakah ada pengaruh lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan penunjang medis di Rumah Sakit Mata Undaan?”

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Tujuan Umum pada penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan penunjang medis di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.

1.5.2 Tujuan Khusus

Tujuan Khusus pada penelitian ini yaitu:

1. Mengidentifikasi karakteristik responden karyawan penunjang medis di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.
2. Mengidentifikasi lingkungan kerja karyawan penunjang medis di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.
3. Mengidentifikasi kepuasan kerja karyawan penunjang medis di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.
4. Mengidentifikasi *turnover intention* karyawan penunjang medis di Rumah Sakit

Mata Undaan Surabaya.

5. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention* karyawan penunjang medis di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.
6. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan penunjang medis di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.

1.6 Manfaat

1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman peneliti tentang pengaruh lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan penunjang medis di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.

1.6.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit Mata Undaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya dalam membuat perencanaan dan strategi untuk menurunkan presentase angka *turnover* karyawan penunjang medis.

1.6.3 Manfaat Bagi Stikes Yayasan RS Dr. Soetomo

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan literatur sebagai informasi dalam meningkatkan ilmu pengetahuan khususnya bagi prodi S1 Administrasi Rumah Sakit STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya.