

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pola hidup masyarakat saat ini berkaitan erat dengan aspek kesehatan. Tingkat pendapatan nasional yang terus meningkat membuat masyarakat menyadari akan pentingnya menjaga status kesehatannya (Xiaoming *et al.*, 2014). Kesadaran tersebut memotivasi mereka untuk mengakses fasilitas pelayanan kesehatan yang berkualitas. Hal ini menciptakan permintaan yang lebih besar sehingga mendorong sektor kesehatan untuk terus bersaing dalam meningkatkan standar serta kualitas pelayanannya secara keseluruhan. Keberhasilan sebuah rumah sakit dalam menghadapi persaingan dapat terwujud dengan pengelolaan sumber daya manusia yang optimal. Pengelolaan ini melibatkan proses yang panjang mulai dari rekrutmen yang cermat untuk memperoleh individu yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan rumah sakit sampai dengan strategi retensi untuk mempertahankan tenaga kerja yang berharga.

Sebuah rumah sakit akan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada pasiennya apabila didukung dengan sumber daya manusia yang berkualitas pula. Dalam lingkungan bisnis rumah sakit yang semakin kompetitif, rumah sakit diharapkan untuk selalu memperhatikan kesejahteraan dan kepuasan karyawannya dalam rangka mempertahankan produktivitas dan mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Tujuan sebuah rumah sakit dapat tercapai apabila rumah sakit tersebut mampu mengatur sumber daya manusia yang dimilikinya dengan

baik. Setiap rumah sakit sudah seharusnya memusatkan perhatiannya pada pengelolaan sumber daya manusia yang dimilikinya guna memastikan bahwa kebutuhan dan potensi karyawan yang ada dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan. Namun, pengelolaan sumber daya manusia di rumah sakit tidak semudah mengelola sumber daya lainnya, karena manusia memiliki pikiran, perasaan, dan keinginan.

Manajemen sumber daya manusia harus mampu mengelola sumber daya manusia yang dimiliki supaya karyawan yang ada tetap mau bertahan di rumah sakit. Jika pengelolaan karyawan di rumah sakit buruk maka berpotensi meningkatkan angka *turnover* karyawan. Proses *turnover* karyawan terjadi ketika karyawan memiliki keinginan atau niat untuk mengundurkan diri dari tempatnya bekerja saat ini atau disebut dengan *turnover intention*. Merujuk pada teori Mobley (1986) *turnover intention* merupakan kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja lain menurut pilihannya sendiri. Faktor yang dapat menyebabkan seorang karyawan memiliki niat untuk keluar dari rumah sakit antara lain kurangnya kepuasan dalam pekerjaan, beban kerja yang tinggi, dan kualitas hidup kerja karyawan di rumah sakit yang masih kurang. Menurut Handoko (2000), keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaannya akan muncul ketika mereka melihat peluang karir yang lebih menjanjikan di tempat lain (Masita, 2021).

Menurut Hart dan Staveland (dalam Tarwaka, 2015), bahwa beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan, perilaku

dan persepsi dari pekerja. Beban kerja yang diterima karyawan tentunya harus sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan. Kesenjangan akan timbul apabila beban kerja yang diberikan kepada karyawan tidak sesuai dengan pekerjaan dan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan. Beban kerja yang terlalu sedikit bersamaan dengan tugas yang monoton dapat menyebabkan rasa bosan. Karyawan yang bosan dengan pekerjaannya dapat mengakibatkan berkurangnya perhatian dan berpotensi membahayakan pekerja. Sebaliknya, apabila beban kerja yang dilimpahkan kepada karyawan berlebihan maka dapat menyebabkan karyawan tersebut tidak dapat bekerja secara optimal sehingga berdampak pada kualitas kerja karyawan.

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) merupakan salah satu unsur utama dalam proses pengelolaan sumber daya manusia di rumah sakit. Penilaian kinerja adalah kegiatan manajer untuk mengevaluasi perilaku dan kinerja karyawan serta menetapkan kebijaksanaan selanjutnya (Hasibuan, 2016). Penilaian kinerja di dalam sebuah organisasi pada umumnya digunakan untuk menilai kinerja karyawan. Dengan adanya penilaian kinerja tersebut, karyawan akan merasa dihargai dan diakui keberadaannya di dalam organisasi sehingga karyawan dapat menunjukkan komitmen yang lebih besar untuk organisasi mereka. Selain itu, penilaian kinerja bisa menjadi salah satu metode yang dapat digunakan oleh rumah sakit untuk mengetahui dan menilai seberapa besar kepuasan kerja karyawan terhadap pekerjaannya. Berikut ini merupakan data penilaian kinerja di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera pada tahun 2023 semester II:

Tabel 1.1 Data Penilaian Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Tahun 2023 Semester II

No.	Unit	Jumlah Karyawan	Diatas Standar		Standar		Dibawah Standar		Tidak Dapat Dievaluasi	
			n	%	n	%	n	%	n	%
1.	Pimpinan	5	4	80%	0	0%	0	0%	1	20%
2.	Sekretaris & Kesekretariatan	3	2	66,7%	0	0%	1	33,3%	0	0%
3.	<i>Casemix</i>	7	5	71,4%	1	14,3%	1	14,3%	0	0%
4.	IPCN	2	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%
5.	PIPP	1	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%
6.	Komite Keperawatan	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
7.	<i>Case Manager</i>	2	0	0%	1	50%	1	50%	0	0%
8.	Kepala Bagian Pelayanan	2	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%
9.	MCU	1	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%
10.	Dokter Spesialis	6	0	0%	0	0%	0	0%	6	100%
11.	Farmasi	36	29	80,6%	2	5,6%	5	13,9%	0	0%
12.	Laboratorium	13	13	100%	0	0%	0	0%	0	0%
13.	Radiologi	8	7	87,5%	0	0%	1	12,5%	0	0%
14.	Gizi	12	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%
15.	Rekam Medis	8	7	87,5%	0	0%	1	12,5%	0	0%
16.	<i>Front Office</i>	14	14	100%	0	0%	0	0%	0	0%
17.	Laundry	4	3	75%	0	0%	1	25%	0	0%
18.	ICU & RIK	23	23	100%	0	0%	0	0%	0	0%
19.	Dokter IGD & IGD	27	19	70,4%	4	14,8%	4	14,8%	0	0%
20.	<i>Maternal Wing</i>	23	22	95,7%	1	4,3%	0	0%	0	0%

No.	Unit	Jumlah Karyawan	Diatas Standar		Standar		Dibawah Standar		Tidak Dapat Dievaluasi	
			n	%	n	%	n	%	n	%
21.	Neonatus	12	12	100%	0	0%	0	0%	0	0%
22.	OK	10	9	90%	1	10%	0	0%	0	0%
23.	Poli Spesialis	31	3	9,7%	28	90,3%	0	0%	0	0%
24.	Paviliun <i>Executive</i>	11	1	9,1%	10	90,9%	0	0%	0	0%
25.	Paviliun <i>Pink</i>	24	1	4,2%	23	95,8%	0	0%	0	0%
26.	Paviliun <i>Blue 1</i>	15	2	13,3%	12	80%	1	6,7%	0	0%
27.	Paviliun <i>Blue 2</i>	16	9	56,3%	5	31,3%	2	12,5%	0	0%
28.	HRD & <i>Driver</i>	7	5	71,4%	1	14,3%	1	14,3%	0	0%
29.	<i>Marketing</i>	5	3	60%	0	0%	2	40%	0	0%
30.	IPS	14	4	28,6%	5	35,7%	5	35,7%	0	0%
31.	SIMRS	4	4	100%	0	0%	0	0%	0	0%
32.	<i>Finance & Administration</i>	2	0	0%	1	50%	1	50%	0	0%
33.	<i>Bagian Accounting</i>	3	2	66,7%	0	0%	1	33,3%	0	0%
34.	<i>Logistik (Purchasing)</i>	2	0	0%	1	50%	1	50%	0	0%
35.	Kasir	15	0	0%	13	86,7%	2	13,3%	0	0%
TOTAL		369	221	59,9%	109	29,5%	32	8,7%	7	1,9%

Sumber: Data HRD di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera tahun 2023

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat diketahui bahwa masih terdapat karyawan dengan hasil penilaian kinerja di bawah standar yaitu sebanyak 32 orang atau 8,7% dari keseluruhan jumlah karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera. Penilaian kinerja digunakan oleh perusahaan untuk mengetahui dan menilai seberapa besar kepuasan kerja karyawan terhadap pekerjaannya. Kepuasan tersebut dapat mendorong karyawan untuk tetap bertahan di perusahaannya dan secara sukarela memberikan kemampuannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan (Firdaus, 2017). Karyawan yang tidak puas dengan hasil kinerjanya dapat berdampak pada timbulnya keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan.

Selain itu, tuntutan pekerjaan yang terlalu tinggi juga membuat karyawan ingin keluar dari lingkungan tersebut, keadaan ini membuat karyawan menjadi tidak loyal terhadap perusahaan yang mengakibatkan tingginya angka *turnover intention* (Robbins *et al.*, 2013). Menurut Xiaoming *et al.* (2014), banyak karyawan pada akhirnya tidak dapat menanggung beban tersebut sehingga mereka meninggalkan pekerjaannya. Wefald *et al.*, (2008) menjelaskan beban kerja merupakan tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan karyawan dalam sebuah organisasi, tingginya beban kerja akan meningkatkan niat karyawan untuk meninggalkan organisasi (Fitriantini, Agusdin dan Nurmayanti, 2019).

Penelitian ini dilakukan di Unit Farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya. Pemilihan Unit Farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera sebagai objek penelitian merujuk pada alasan tingkat *turnover* karyawan tertinggi pada tahun 2023 ada pada jabatan karyawan farmasi berdasarkan data karyawan *turnover* karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera. Data *turnover* karyawan diperoleh dari

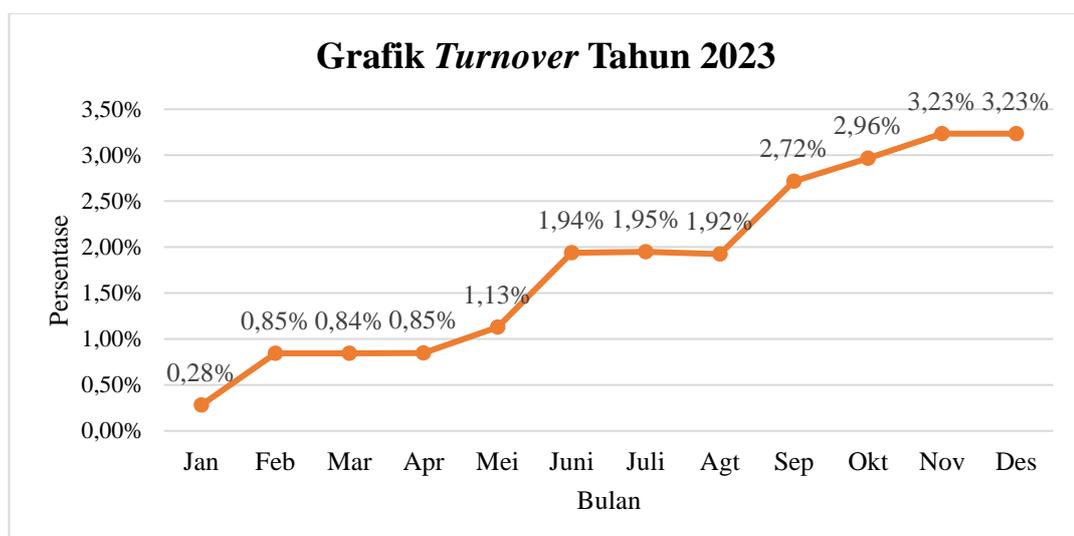
pengajuan data pra penelitian ke Bagian HRD. Tingkat *turnover* karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera ditunjukkan pada Tabel 1.2 berikut:

Tabel 1.2 Data *Turnover* Karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Tahun 2023

No.	Jabatan Karyawan	Jumlah Karyawan	Status Penilaian Kinerja	Keluar	<i>Turnover</i>
1.	Farmasi	36	Di atas standar	4	11%
2.	Perawat	138	Di atas standar	5	4%
3.	Kepala Unit Kasir	1	Di atas standar	1	1%
4.	Bidan	27	Di atas standar	2	7%
Total				12	3,23%

Sumber: Data HRD di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera tahun 2023

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas, diketahui bahwa tingkat perputaran karyawan (*turnover*) di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera pada tahun 2023 sebesar 3,23%. Angka tersebut melebihi standar *turnover* karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera yaitu sebesar 3%. Dari perhitungan di atas, juga dapat diketahui bahwa angka *turnover* tertinggi pada tahun 2023 ada pada jabatan farmasi yaitu sebesar 11%. Tingkat *turnover* karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera per bulannya dapat dilihat pada grafik *turnover* karyawan tahun 2023 di bawah ini:



Gambar 1.1 Grafik *Turnover* di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Tahun 2023

Persentase *turnover* karyawan di atas diperoleh dari perhitungan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Turnover} = \frac{\text{Jumlah karyawan yang keluar}}{\text{Total karyawan}} \times 100\%$$

Pengkategorian *turnover* karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera dilihat berdasarkan:

1. Penilaian kinerjanya baik
2. Memiliki masa kerja lebih dari 1 tahun
3. Memiliki peran penting di unit.

Tingginya angka *turnover* dapat membawa dampak negatif pada rumah sakit. Hal ini dikarenakan ketika karyawan meninggalkan rumah sakit, maka otomatis rumah sakit harus bersiap mengeluarkan biaya untuk melakukan perekrutan karyawan baru. Proses ini tentu saja membutuhkan waktu yang lama dan biaya yang tidak sedikit. Selain itu, adanya *turnover intention* membuat rumah sakit terancam kehilangan karyawan yang berkompeten. Apabila karyawan tersebut keluar dari rumah sakit, maka proses pelayanan akan terganggu sehingga dapat berdampak pada kualitas pelayanan dan citra rumah sakit.

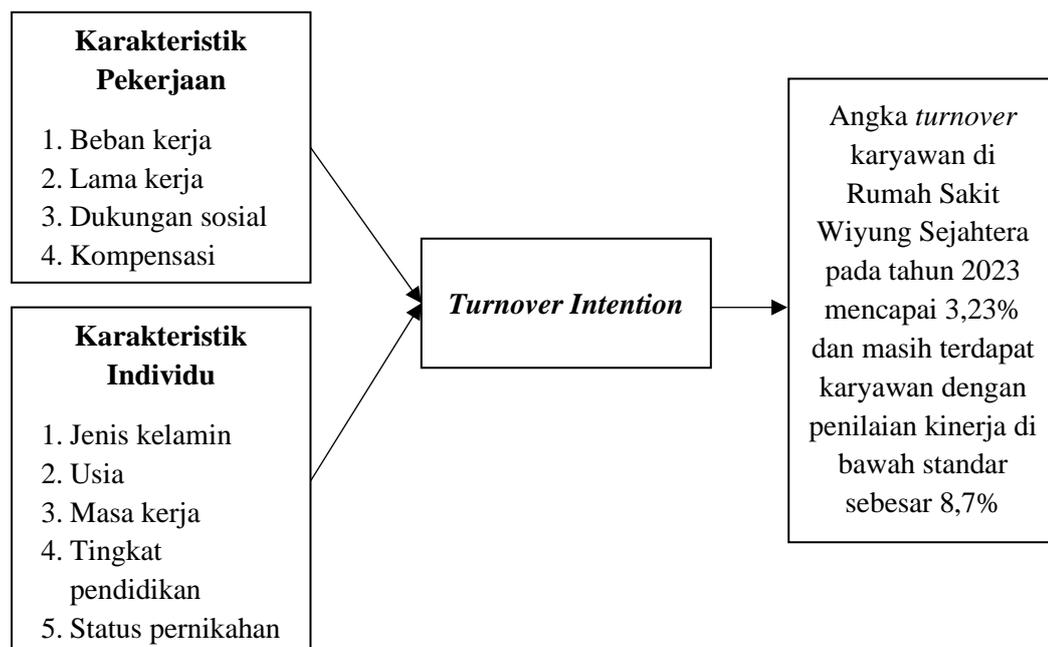
Pada penelitian ini, peneliti menggunakan variabel beban kerja karena peneliti ingin mengetahui apakah variabel beban kerja dapat mempengaruhi *turnover intention* karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera. Selain itu, penelitian ini juga didukung oleh temuan penelitian terdahulu bahwa variabel tersebut dapat digunakan untuk meneliti *turnover intention*. Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan, peneliti masih menemukan adanya kesenjangan penelitian dalam topik *turnover intention* karyawan. Pada penelitian yang dilakukan

oleh Fitriantini (2019) menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari beban kerja terhadap *turnover intention*. Namun, pada penelitian yang dilakukan oleh Novel (2021), hasil penelitiannya menyatakan bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan uraian masalah dan data yang telah dipaparkan di atas, mendorong peneliti untuk melangsungkan penelitian dengan judul “pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan di unit Rumah Sakit Wiyung Sejahtera” dengan tujuan untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.

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 1.2 Kajian Masalah

Berdasarkan gambar di atas, diketahui terdapat 2 faktor penyebab tingginya angka *turnover* karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera pada Tahun 2023, yaitu:

1. Karakteristik Pekerjaan

a. Beban Kerja

Beban kerja yang berat membuat seorang karyawan mengalami tekanan secara fisik maupun psikis yang memicu timbulnya pikiran untuk keluar dari pekerjaannya (*turnover intention*) (Rivai, 2013).

b. Lama Kerja

Turnover seringkali terjadi pada karyawan baru atau karyawan dengan masa kerja yang relatif lebih singkat. Sebaliknya, karyawan dengan masa kerja yang lama rendah kemungkinannya untuk pindah dari pekerjaannya (Rivai, 2013).

c. Dukungan Sosial

Karyawan yang kurang mendapatkan dukungan sosial dari rekan dan atasannya di tempatnya bekerja akan mudah mengalami stress kerja dan dapat berdampak pada tingginya angka absensi kerja, keinginan pindah kerja, bahkan sampai pada keinginan untuk berhenti bekerja (Rivai, 2013).

d. Kompensasi

Apabila rumah sakit memberikan kompensasi yang rendah, karyawan akan merasa tidak puas dan mulai mencari rumah sakit lain yang memberikan gaji lebih tinggi (Rivai, 2013).

2. Karakteristik Individu

a. Jenis Kelamin

Tingkat *turnover* pada karyawan perempuan lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan laki-laki. Karyawan perempuan disini adalah karyawan perempuan yang sudah menikah hal ini dikarenakan mereka memiliki dua peran dan tanggung jawab yang besar yaitu sebagai ibu rumah tangga dan wanita karir (Mobley, 1986).

b. Usia

Karyawan dengan usia yang lebih muda memiliki keinginan lebih tinggi untuk keluar dari pekerjaannya karena mereka memiliki banyak keinginan dan kesempatan untuk mencoba pekerjaan baru (Mobley, 1986).

c. Masa Kerja

Semakin lama masa kerja seorang karyawan semakin rendah keinginan untuk pindah dari pekerjaannya. Karyawan dengan masa kerja relatif singkat lebih sulit bertahan karena belum beradaptasi dengan lingkungan kerja dan tuntutan pekerjaan (Mobley, 1986).

d. Tingkat Pendidikan

Karyawan dengan latar belakang pendidikan yang tinggi dan posisi jabatan yang sesuai cenderung akan mempengaruhi tingkat retensi karyawan tersebut. Apabila pendidikan karyawan tidak sesuai dengan jabatan yang diinginkan maka akan berpengaruh terhadap tingkat *turnover* karyawan (Mobley, 1986).

e. Status Pernikahan

Karyawan yang sudah menikah memiliki tanggungjawab keluarga yang lebih besar daripada karyawan yang belum menikah, sehingga karyawan yang sudah menikah memiliki tingkat *turnover intention* yang lebih rendah karena enggan untuk mencari pekerjaan lain (Mobley, 1986).

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dalam penelitian ini, maka peneliti menetapkan batasan tertentu agar ruang lingkup penelitian ini dapat terfokus dan terarah. Pada penelitian ini, peneliti berfokus pada variabel beban kerja untuk mengetahui apakah variabel tersebut dapat mempengaruhi *turnover intention* karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera. Selain itu, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan di Unit Farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut “Apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan di Unit Farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera?”

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan di Unit Farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.

1.5.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus pada penelitian ini yaitu:

1. Mengidentifikasi karakteristik responden di Unit Farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.
2. Mengidentifikasi beban kerja karyawan di Unit Farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.
3. Mengidentifikasi *turnover intention* karyawan di Unit Farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.
4. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan di Unit Farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.

1.6 Manfaat

1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti

Mengembangkan kemampuan, menambah pengalaman dan pengetahuan dalam mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama menempuh perkuliahan.

1.6.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera dalam membuat perencanaan dan strategi untuk menurunkan presentase angka *turnover* karyawan.

1.6.3 Manfaat Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo

Penelitian ini dapat memberikan bahan tambahan referensi dan bahasan kepustakaan bagi mahasiswa dan pihak lain yang ingin melakukan penelitian di bidang manajemen sumber daya manusia.