

BAB I

PEDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada tahun 2020, diperkirakan akan ada kekurangan hampir 1 juta perawat di Amerika Serikat. Hal ini disebabkan karena terjadinya pertumbuhan industri kesehatan yang terus menerus melebihi kebutuhan perawat yang tersedia dan peningkatan angka *turnover* di masa yang akan datang (Health Resources & Services Administration, 2006 dalam Hunt, 2009). Hal ini didukung oleh laporan hasil survei di fasilitas keperawatan yang dilakukan oleh *American Health Care Association* (AHCA) tahun 2011, ada sekitar 2 juta pekerja yang bekerja di fasilitas keperawatan di seluruh Amerika Serikat pada tahun 2010, dimana staf perawat berjumlah 1,3 juta staf. Tingkat *turnover* tertinggi berada pada staf perawat sebesar 39,5% dari jumlah total *turnover* karyawan sebesar 35,1%. Tingkat *turnover* untuk Staf Perawat Terdaftar (RN), Izin Perawat Praktis (LPN), dan CNA berkisar 34,7% - 42,6%. Tingkat *turnover* untuk Direktur Keperawatan (DON) dan Perawat Terdaftar dengan Tugas Administrasi. (ARN) adalah 26,0% dan 28,9% (AHCA, 2011). Penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan O'Brien-Pallas, Murphy, Shamian, Hayes (2010), dimana ditemukan bahwa *turnover* juga merupakan masalah utama di rumah sakit di Kanada dengan tingkat *turnover* rata-rata 19,9%.

Di Indonesia, tingkat *turnover* juga cukup tinggi, hal ini bisa dilihat dari beberapa penelitian, seperti penelitian Lusiaty dan Supriyanto (2013) melaporkan bahwa selama 2010 hingga 2012 Balai Pengobatan Santa Familia Kutai Barat (BPSF) mengalami tingkat *turnover* tenaga perawat yang cukup tinggi. Pada tahun 2010 persentase *turnover* tenaga perawat 33,3% yang semakin meningkat hingga menyentuh angka 55% pada tahun 2012. Sehingga rata-rata *turnover* tenaga perawat BPSF Kutai Barat Kaltim pada tahun 2010 – 2012 adalah 31,51%. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada 24 Januari 2017 di Rumah Sakit Islam Hasanah Mojokerto dari 164 orang karyawan diantaranya ada 62 orang perawat. Terdapat 23 (37,1%) perawat keluar dalam periode waktu tahun 2016, dengan berbagai alasan yaitu 5 orang (21,7%) dikarenakan masa kontrak habis, 17 orang (73,9%) dikarenakan mengundurkan diri, dan 1 orang (4,3%) berpindah tugas. Angka ini jauh di atas standar *turnover* optimum perawat dalam suatu rumah sakit menurut Gillies (1994, dalam Mardiana, 2014) yaitu berkisar antara 5-10% pertahun.

Rumah Sakit adalah bagian integral dari organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna. Rumah Sakit tidak sekedar menjalankan pelayanan kuratif dan rehabilitatif namun juga menjalankan pelayanan preventif dan promotif (WHO, 2017). Perkembangan industri Rumah Sakit yang sangat pesat menyebabkan persaingan bisnis rumah sakit menjadi sangat tajam.

Rumah sakit merupakan instansi yang pelayanannya disediakan oleh tenaga medis seperti dokter, perawat, dan lain sebagainya. Rumah sakit dewasa ini menjadi alternatif utama bagi masyarakat di semua golongan, mulai dari ekonomi bawah, menengah, hingga atas untuk menjalani pengobatan. Banyaknya pasien atau pengguna jasa layanan rumah sakit, maka penting bagi rumah sakit untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan.

Rumah sakit merupakan organisasi penyedia jasa kesehatan. Bagi organisasi penyedia jasa, kualitas pelayanan adalah salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan karena konsumen pengguna jasa berharap mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik (Wulandari, 2015).

Rumah sakit dihadapkan pada upaya mampu melakukan pengelolaan terhadap sumber daya manusia yang ada. Kunci keberhasilan rumah sakit salah satunya bergantung pada kapasitas dan kualitas sumber daya manusianya (Mangkuprawira, 2007). Tenaga kerja adalah sumber daya manusia yang paling tinggi nilainya disebabkan kemampuan yang mereka miliki serta akan memberikan dampak yang kuat pada kinerja rumah sakit secara keseluruhan (Henderson *et al.*, 2008). Sumber daya manusia dalam organisasi merupakan aspek krusial yang menentukan keefektifan suatu organisasi. Organisasi perlu melakukan investasi dengan melaksanakan fungsi manajemen sumber daya manusia mulai dari

perekrutan, penyeleksian, sampai mempertahankan sumber daya manusia.

Sumber daya manusia di suatu organisasi perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi (Mangkunegara, 2011). Nilai sumber daya manusia sebuah organisasi mempunyai nilai yang tinggi di sebabkan oleh kemampuan yang mereka miliki (Mathis *et al.*, 2001) dan keberhasilan suatu organisasi salah satunya ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya (Arwani *et al.*, 2006).

Perawat di dalam praktek sehari-hari dikenal sebagai pelaksana pelayanan perawatan primer. Pelayanan keperawatan sebagai bagian integral dari pelayanan kesehatan mempunyai daya ungkit yang besar dalam mencapai tujuan pembangunan bidang kesehatan (Departemen Kesehatan RI, 2006). Kemajuan peranan perawat dalam mendukung pelayanan kesehatan yang lebih baik di seluruh dunia sangat mengesankan. Para dokter mulai menyadari bahwa bekerja sama dengan perawat dalam pelayanan kesehatan menghasilkan pengurangan biaya pelayanan kesehatan dan pada akhirnya memberikan hasil yang positif terhadap keberhasilan terapi pada pasien (Chiang-Hanisko *et al.*, 2008).

Keperawatan sebagai profesi dan perawat sebagai tenaga profesional bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan keperawatan sesuai kompetensi dan kewenangan yang dimiliki secara

mandiri maupun bekerjasama dengan anggota tim kesehatan lain (Departemen Kesehatan RI, 2006). Perawat didalam institusi pelayanan kesehatan jumlahnya paling banyak bila dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya, sehingga perannya menjadi penentu dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan baik di puskesmas maupun di rumah sakit. Di era globalisasi dampaknya sangat besar, karena itu para perawat harus dapat bersaing secara profesional. Hal itu bisa dicapai, bila para perawat terus meningkatkan profesionalisme melalui pendidikan dan pelatihan (Supriyantoro, 2011).

Diantara tenaga kesehatan yang ada di rumah sakit, tenaga kesehatan yang paling intens melayani pasien dalam proses pengobatan dan pemulihan kesehatan pasien adalah tenaga perawat, karena perawat mendampingi pasien selama 24 jam. Menurut Jehan (2013) mengemukakan bahwa diantara tenaga kesehatan lainnya perawat memiliki tingkat turnover yang tertinggi untuk kelompok profesional. Turnover yang tinggi mempengaruhi moral perawat dan akibatnya kemampuan mereka untuk memenuhi kebutuhan pasien dan memberikan perawatan yang berkualitas menurut Menurut Jehan (2013). Turnover perawat di rumah sakit memang bukan hal yang mudah, diperlukan perhatian yang lebih karena turnover dapat merugikan organisasi, baik dari segi biaya, sumber daya, maupun efektifitas keperawatan itu sendiri.

Menurut Putra dan Wibawa (2015) *turnover* mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi organisasi berupa jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi pada periode tertentu, sedangkan *turnover intention* mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungan dengan organisasi yang belum wujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan organisasi. Sedangkan Tett dan Mayer (1993) mendefinisikan *turnover intention* merupakan hasrat keinginan sadar dan terencana untuk meninggalkan organisasi.

Tingginya angka *turnover* karyawan dapat menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan. Menurut Porter (dalam Surji 2013), bahwa *turnover* karyawan dapat membebani biaya perusahaan jika dikaitkan dengan berhentinya operasional kerja, rekrutmen, wawancara, orientasi, pelatihan, dan habisnya waktu. Porter menambahkan bahwa posisi *entry level* dapat menghabiskan biaya sekitar 50 sampai 100 persen dari upah karyawan. Maka menjadi penting bagi perusahaan untuk melakukan upaya agar tingkat *turnover* karyawan tidak tinggi. Selain itu menurut Curtis dan Wright (2013), *turnover* dapat merusak layanan dan kualitas pelanggan sebagai ekspresi langsung pada perusahaan. Bothma dan Roodt (2013) menjelaskan kehilangan karyawan yang sangat terampil akan menimbulkan implikasi yang mengganggu bagi organisasi, seperti gangguan fungsi organisasi, pemberian layanan dan administrasi.

Permasalahan *turnover* merupakan salah satu masalah dalam organisasi yang sering didapati menyangkut sumber daya manusia. *Turnover* keperawatan menjadi salah satu masalah utama dalam industri pelayanan kesehatan (Albattat *et al.*, 2013) dan menjadi penyebab terganggunya kinerja dan profitabilitas industri pelayanan kesehatan (Hunt, 2009). Hal ini dikarenakan perawat merupakan salah satu sumber daya manusia terbesar di rumah sakit berkisar antara 60-70% menurut Gillies (dalam Aryanto, 2011), sehingga perawat sebagai bagian dari tenaga kerja rumah sakit memiliki kontribusi besar yang akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit.

Dari segi manajemen organisasi, tingkat *turnover* yang tinggi akan memberikan pengaruh negatif terhadap *patient safety*, persepsi psikologis perawat itu sendiri, dan mengganggu stabilitas pelayanan dari rumah sakit (Brunetto *et al.*, 2013) di samping juga berdampak terhadap kualitas dan produktivitas perawat (Edayani, 2014). *Turnover* juga menyebabkan hilangnya sumber daya manusia perawat yang berpengalaman dan terampil serta membahayakan kualitas perawatan yang diterima pasien (Brunetto *et al.*, 2013). *Turnover* yang berkelanjutan melemahkan sistem keperawatan itu sendiri dan mengganggu dalam pelaksanaan implementasi keperawatan yang efektif (Edayani, 2014). *Turnover* juga mengakibatkan tingginya tingkat kelelahan dan cedera diantara perawat serta meningkatkan morbiditas dan mortalitas pasien (Aiken *et al.*, 2002).

Perawat dituntut harus mampu memberikan pertolongan pertama kepada pasien dengan responsif tanpa mengeluhkan bagaimanapun kondisi dan keadaan pekerjaan. Tuntutan seperti itu, menjadikan perawat merupakan salah satu dari elemen rumah sakit yang sangat membutuhkan perilaku - perilaku dari dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Runtu dan Widyarini, 2009). Jika perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ini tumbuh dari diri perawat tentunya akan menimbulkan pelayanan yang baik yang dapat diberikan kepada konsumen sehingga menimbulkan *feedback* positif dari konsumen terhadap rumah sakit dan perawatpun akan mampu bertahan bekerja didalam rumah sakit tempat mereka bekerja.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi mampu meningkatkan efektivitas organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menekankan pada kontrak sosial antara individu dengan organisasi yang biasanya dibandingkan dengan perilaku *in-role* yang mendasarkan pada kinerja terbatas yang disyaratkan oleh organisasi (Andriani *et al.*, 2012).

Menurut Kolade, Oluseye, dan Omotayo (2014), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) juga mampu meningkatkan efisiensi dalam pelayanan, kepuasan pasien, citra rumah sakit dan kemudian yang pada akhirnya bermuara terhadap pencapaian kinerja yang

diharapkan rumah sakit. Karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) akan bekerja lebih keras dan mau untuk bekerja lebih dari sekedar apa yang seharusnya mereka kerjakan.

Pada penelitian Nasichudin dan Azzuhri (2013) diketahui bahwa Komitmen Organisasional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Artinya ketika karyawan memiliki Komitmen Organisasional dalam menjalankan pekerjaannya, maka mereka memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang baik. Komitmen Organisasional yang dimiliki karyawan maka *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) akan meningkat dan berpengaruh terhadap produktivitas. Oleh karena itu, Komitmen Organisasional juga harus dimiliki oleh setiap perawat yang nantinya diharapkan dapat menumbuhkan sikap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

Rumah Sakit Mekar Sari merupakan Rumah Sakit kelas C yang sudah terakreditasi paripurna pada tahun 2017. Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh penulis ditemukan masalah *turnover* yang terjadi di Rumah Sakit Mekar Sari. Jumlah karyawan Rumah Sakit Mekar Sari Tahun 2017 adalah 320 karyawan diantaranya ada 113 (35%) perawat. Terdapat 15 (13%) *turnover* perawat dalam waktu tahun 2017, dengan berbagai alasan yaitu 7 (6%) dikarenakan tanpa keterangan, 7 (6%) dikarenakan mengundurkan diri dan 1 (1%)

dipecat. Dapat diketahui bahwa tingkat *turnover* perawat pada Rumah Sakit Mekar Sari tergolong tinggi., hal ini merupakan sebuah indikasi adanya permasalahan *turnover intention*. menurut Gillies (1994, dalam Mardiana, 2014) yaitu tingkat *turnover* disebuah rumah sakit secara normal berkisar antara 5-10% pertahun, dikatakan tinggi bila tingkat *turnover* lebih dari 10% pertahun.

Pada aktivitas sehari-hari perawat Rumah Sakit Mekar Sari masih terlihat adanya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat yang rendah, hal ini didapat dari hasil observasi peneliti di Rumah Sakit Mekar Sari. Dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat yang rendah ini dilihat dari perilaku perawat yang tidak menjalankan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu : (a) Tidak termasuk perilaku *altruism* yaitu individualis dalam penyelesaian pekerjaan, (b) Tidak termasuk perilaku *conscientiousness* yaitu mengulur waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, (c) Tidak termasuk perilaku *courtesy* yaitu kurang komunikatif dengan rekan kerjanya, (d) Tidak termasuk perilaku *sportmanship* yaitu kurangnya partisipasi perawat dalam kegiatan perawat diluar jam kerja, (e) Tidak termasuk perilaku *civic virtue* yaitu setelah absen masuk kerja sering tidak langsung melakukan pekerjaannya, sering mencuri waktu untuk istirahat pada jam kerja, terlambat kerja setelah waktu istirahat dan kurangnya perhatian kepada pasien.

Melihat fenomena di atas dapat disimpulkan bahwa masih rendahnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat Rumah Sakit Mekar Sari. Pentingnya membangun *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tidak lepas dari komitmen karyawan dalam organisasi. Komitmen karyawan akan mendorong terciptanya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Penelitian dari Wee et al. (2012) yang mengungkapkan bahwa ada pengaruh yang signifikan serta berhubungan positif antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan *turnover intention* yang berarti bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ini mampu meminimalisir *turnover intention* dikalangan karyawan.

Komitmen Organisasional di Rumah Sakit Mekar Sari masih rendah ini didapat penulis saat melakukan wawancara kepada 8 (7%) perawat di Rumah Sakit Mekar Sari dapat disimpulkan bahwa ada 3 (3%) perawat yang bangga bekerja di Rumah Sakit Mekar Sari dan 5 (4%) perawat yang kurang bangga terhadap Rumah Sakit Mekar Sari, kurang menganggap Rumah Sakit Mekar Sari sebagai tempat terbaik untuk bekerja dan akan mempertimbangkan jika ada tawaran pekerjaan lainnya, hal ini disebabkan karena gaji perawat yang tidak sesuai dengan UMR kota Bekasi dan tidak ada jenjang karir di Rumah Sakit Mekar Sari. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Irbayuni (2012) yang menemukan bahwa Komitmen Organisasional mempunyai kontribusi terhadap keinginan untuk pindah kerja.

Penelitian ini dilakukan karena motivasi sebagai berikut : pertama, Rumah Sakit Mekar Sari sudah terakreditasi paripurna tetapi tingkat *Turnover Intention* perawat tinggi. Kedua, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat tidak berjalan dengan baik di Rumah Sakit Mekar Sari hal ini menyebabkan rendahnya tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Ketiga, walaupun sebagian besar perawat adalah karyawan tetap tetapi Komitmen Organisasional perawat masih rendah.

Berdasarkan latar belakang dan ulasan diatas maka penulis termotivasi untuk mengangkat judul “**Analisis Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dan Komitmen Organisasional Terhadap *Turnover Intention* Perawat Di Rumah Sakit Mekar Sari**”.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah berdasarkan latar belakang diatas adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan jumlah karyawan Rumah Sakit Mekar Sari tahun 2017 adalah 320 orang karyawan diantaranya ada 113 (35%) perawat. Terdapat 15 (13%) *turnover* perawat dalam waktu tahun 2017, dengan berbagai alasan yaitu 7 (6%) dikarenakan tanpa keterangan, 7 (6%) dikarenakan mengundurkan diri dan 1 (1%) dipecat. Dapat diketahui bahwa tingkat *turnover* perawat pada Rumah Sakit Mekar Sari tergolong tinggi., hal ini merupakan

sebuah indikasi adanya permasalahan *turnover intention*. menurut Gillies (1994, dalam Mardiana, 2014) yaitu tingkat *turnover* disebuah rumah sakit secara normal berkisar antara 5-10% pertahun

2. Pada aktivitas sehari-hari perawat Rumah Sakit Mekar Sari masih terlihat adanya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat yang rendah, hal ini didapat dari hasil observasi peneliti di Rumah Sakit Mekar Sari. Dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat yang rendah ini dilihat dari perilaku perawat yang tidak menjalankan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu : (a) Tidak termasuk perilaku *altruism* yaitu individualis dalam penyelesaian pekerjaan, (b) Tidak termasuk perilaku *conscientiousness* yaitu mengulur waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, (c) Tidak termasuk perilaku *courtesy* yaitu kurang komunikatif dengan rekan kerjanya, (d) Tidak termasuk perilaku *sportmanship* yaitu kurangnya partisipasi perawat dalam kegiatan perawat diluar jam kerja, (e) Tidak termasuk perilaku *civic virtue* yaitu setelah absen masuk kerja sering tidak langsung melakukan pekerjaannya, sering mencuri waktu untuk istirahat pada jam kerja, terlambat kerja setelah waktu istirahat dan kurangnya perhatian kepada pasien.

3. Komitmen Organisasional di Rumah Sakit Mekar Sari masih rendah ini didapat penulis saat melakukan wawancara kepada 8 (7%) perawat di Rumah Sakit Mekar Sari dapat disimpulkan bahwa ada 3 (3%) perawat yang bangga bekerja di Rumah Sakit Mekar Sari dan 5 (4%) perawat yang kurang bangga terhadap Rumah Sakit Mekar Sari, kurang menganggap Rumah Sakit Mekar Sari sebagai tempat terbaik untuk bekerja dan akan mempertimbangkan jika ada tawaran pekerjaan lainnya, hal ini disebabkan karena gaji perawat yang tidak sesuai dengan UMR kota Bekasi dan tidak ada jenjang karir di Rumah Sakit Mekar Sari.

C. Pembatasan Masalah

Penelitian ini terfokus pada seluruh perawat di Rumah Sakit Mekar Sari, penelitian dilakukan mengacu pada variabel yang ada yaitu *Turnover Intention Perawat*, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Perawat dan Komitmen Organisasional Perawat.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dan Komitmen Organisasional Terhadap *Turnover Intention* Perawat Di Rumah Sakit Mekar Sari ?

2. Apakah terdapat pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap *Turnover Intention* Perawat Di Rumah Sakit Mekar Sari ?
3. Apakah terdapat pengaruh Komitmen Organisasional terhadap *Turnover Intention* Perawat Di Rumah Sakit Mekar Sari ?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dan Komitmen Organisasional Terhadap *Turnover Intention* Perawat Di Rumah Sakit Mekar Sari.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Teridentifikasinya pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dan Komitmen Organisasional Terhadap *Turnover Intention* Perawat Di Rumah Sakit Mekar Sari.
2. Teridentifikasinya pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap *Turnover Intention* Perawat Di Rumah Sakit Mekar Sari.
3. Teridentifikasinya pengaruh Komitmen Organisasional terhadap *Turnover Intention* Perawat Di Rumah Sakit Mekar Sari.

F. Manfaat Hasil Penelitian

Merujuk pada tujuan penelitian diatas, maka hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat :

1. Bagi Rumah Sakit Mekar Sari

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian oleh Rumah Sakit Mekar Sari dalam pengambilan keputusan untuk upaya melakukan langkah-langkah yang diperlukan dalam meningkatkan *organizational citizenship behavior* (OCB) dan Komitmen Organisasional untuk mengurangi *turnover intention* Perawat di Rumah Sakit Mekar Sari.

2. Bagi Akademisi

Dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan dan menjadi referensi bahan penelitian selanjutnya.

3. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini, dapat memberikan pengetahuan serta wawasan baru untuk mampu menerapkan teori yang didapat di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang sebenarnya.