

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit (RS) merupakan suatu instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang sifatnya kompleks serta sifat organisasinya yang beraneka ragam, sehingga diperlukan sistem manajemen yang modern untuk setiap unit kerja. Peranan sumber daya manusia sangat penting dalam mencapai keberhasilan organisasinya. Sumber daya yang bekerja dirumah sakit terdiri atas tenaga kesehatan dan non kesehatan, dimana sumberdaya manusia ini merupakan aset *internal* yang paling berharga yang dimiliki suatu organisasi agar tercapai tujuan tersebut.

Sumber daya manusia adalah elemen penting dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia atau karyawan adalah aset penting dalam menjalankan operasi Organisasi. (Rivai, 2009) menyatakan bahwa pergantian karyawan adalah masalah seriuterutama untuk bagian sumber daya manusia. Keberhasilan dalam management dapat menentukan keberhasilan suatu organisasi baik fungsinya yang dapat memaksimalkan aktivitas operasional ataupun manajemen organisasi tersebut. Dengan kedua hal tersebut berjalan dengan maksimal, maka kinerja rumah sakit yang dapat dilihat dari pendapatan dan pengeluaran yang dioptimalkan.

Perawat merupakan salah satu tombak sumber daya manusia yang penting, dimana perawat merupakan tenaga kesehatan yang bekerja secara professional, bertanggung jawab dan mempunyai wewenang dalam memberikan pelayanan terhadap pasien selama 24 jam, dalam rangka mempertahankan karyawan yang berkualitas, organisasi harus memenuhi semua hak para karyawan yang telah memenuhi kewajibannya serta menciptakan kondisi yang nyaman bagi para karyawan. Apabila organisasi tidak melakukan hal tersebut, maka karyawan bisa jadi akan berniat melakukan tindakan keluar dari pekerjaannya (*turnover*).

Keinginan untuk pindah merupakan sinyal awal yang harus diperhatikan bagi organisasi karena tingginya *turnover intention* dapat mengganggu aktifitas dan produktivitas organisasi. Hal ini senada dengan yang dikatakan oleh Toly, 2001 bahwa keinginan karyawan berpindah kerja dapat mengganggu stabilitas operasi perusahaan dan menimbulkan biaya potensial. *Turnover Intention* karyawan masih normal terjadi pada organisasi selama angka *turnover intention* tersebut tidak tinggi. Tingkat *turnover intention* yang tinggi dapat membuat organisasi perlu menganggarkan biaya yang lebih tinggi untuk melaksanakan rekrutmen, seleksi, dan melaksanakan pelatihan untuk karyawan baru dimana tingginya biaya untuk semua hal tersebut dapat membuat kinerja keuangan organisasi terhambat. Mobley (1986) menguraikan bahwa pergantian karyawan dapat menimbulkan biaya yang relatif tinggi, dan organisasi harus menganalisis nilai riil biaya tersebut dengan seksama. Sekalipun sebuah organisasi telah berkomitmen penuh untuk membuat

lingkungannya tempat yang bagus untuk bekerja, pada akhirnya akan tetap ada karyawan yang mengundurkan diri.

Mosadeghrad (2013) mengemukakan bahwa diantara tenaga kesehatan lainnya perawat memiliki tingkat *turnover intention* lebih tinggi untuk tingkat profesional. *Turnover intention* yang tinggi mempengaruhi moral perawat dan akibatnya kemampuan mereka untuk memenuhi kebutuhan pasien dan memberikan perawatan kebutuhan perawat menurun. Mosadeghrad (2013) *turnover intention* perawat rumah sakit memang bukan hal yang mudah diperlukan perhatian yang lebih karena *turnover intention* dapat merugikan organisasi baik dari segi biaya, sumber daya, maupun efektivitas keperawatan itu sendiri.

Faktor yang mempengaruhi keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi antara lain adalah tingginya stress kerja dalam organisasi, Lingkungan kerja yang kurang nyaman dan kurangnya komitmen organisasional pada diri karyawan untuk memberikan semua kemampuannya bagi kemajuan organisasi. Cooper (2014) menyebutkan bahwa stress kerja yang dialami oleh tenaga perawat bila dibiarkan akan menyebabkan gejala pada seorang. Apabila seorang perawat mengalami stress dan mempertahankan stres tertentu dapat mendorong seseorang untuk melakukan pekerjaan mereka secara efisien, namun jika staf tidak memiliki kemampuan untuk mengelola tingkat stress, justru akan menciptakan masalah bagi pekerjaan mereka, yang pada akhirnya menghasilkan perilaku *turnover intention*.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Maryunani, 2013) menyimpulkan bahwa di Rumah Sakit Ibnu Sina Makasar tahun 2010-2012 *turnover* perawat rata-rata sebanyak 12,7%. Penelitian ini didukung oleh penelitian Lusiaty dan Supriyanto (2013) mengungkapkan bahwa rata-rata *turnover* tenaga perawat di Balai Pengobatan Santa Familia Kutai Barat Kalimantan Timur tahun 2010-2012 sebanyak 31,5%. Penelitian di Rumah Sakit Swasta di kota Medan pada tahun 2009 menunjukkan angka *turnover* perawat per tahun juga tinggi.

Tingkat *turnover* di RSPK masih cukup tinggi pada setiap tahunnya, Peneliti melakukan interview lebih dalam kepada pihak Manajemen Rumah Sakit dan menelaah data sejak bulan Januari 2016 sampai 2018 Menurut Manajemen *turnover* dalam satu periode selama 3 tahun terakhir pada RSPK. *Turnover* pada RSPK tahun 2016 dimana jumlah karyawan sebanyak 195 orang, dengan jumlah perawat yang masuk berjumlah 72 orang dan jumlah perawat yang keluar berjumlah 22 orang sehingga didapatkan bahwa jumlah presentasi *turnover* sejumlah 11,28% (14 Orang), Pada tahun 2017 dengan jumlah pegawai sebanyak 201 orang dimana angka rate *turnover* karyawan sebesar 11,44% (16 orang). Pada tahun 2018 dari jumlah karyawan sebanyak 210 orang dimana jumlah karyawan yang keluar berjumlah 92 orang sehingga di dapatkan Rate *turnover* sebesar 43,80% (26 orang). Dari hasil pra survey penelitian perawat yang dilakukan oleh peneliti di RSPK kepada 15 (lima belas) orang perawat maka didapatkan

kesimpulan ternyata 10 orang perawat mengatakan keinginannya untuk berpindah dari RSPK dengan berbagai macam alasan, diantaranya kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, adanya pekerjaan yang banyak atau beban kerja meningkat, hubungan kurang baik dengan teman seprofesinya, kurangnya Promosi Jabatan dan ingin mengganti suasana baru.

Kesimpulan berdasarkan angka *turnover* dalam satu tahun pada RSPK melebihi 10 % termasuk kategori Tinggi. Hal ini sesuai menurut Gillis (1994), *turnover Intention* karyawan dikatakan normal ketika berkisar antara 5% -10% per tahun, dan relatif tinggi bila lebih dari 10% per tahun.

Faktor yang menyebabkan terjadinya *turnover* diantaranya adalah stres kerja dan lingkungan kerja sebagai variabel yang mempengaruhi tingkat *turnover intention* karyawan penelitian oleh Lu et al. (2017) hal itu sejalan dengan hasil penelitian dari Qureshi (2013). Agar tingkat *turnover* karyawan itu rendah, Rumah sakit harus dapat memahami apa yang diharapkan karyawan. Umumnya, karyawan mencari rumah sakit yang membuat mereka merasa nyaman, aman, dan mendapatkan kepuasan. Karyawan yang harapan maupun keinginannya dapat terpenuhi oleh organisasi akan menunjukkan kepuasannya dan memilih untuk tetap bertahan. Akibatnya, *turnover intention* karyawan di Rumah sakit dapat berkurang. Oleh karena itu, suatu organisasi harus memperhatikan hal apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan.

Kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, banyaknya beban kerja yang dirasa terlalu berat yang dirasa masih menjadi hal yang sering terjadi dan keadaan tersebut bila dibiarkan terlalu lama akan menyebabkan stres. Dari hasil survei melalui wawancara yang dilakukan peneliti di RSPK, dimana dari 15 orang perawat yang di wawancara peneliti terdapat 7 orang perawat mengeluhkan masalah tersebut. Hal tersebut dibenarkan dengan hasil penelitian Miner (1992) dan juga Ree dan Cooper (2001) yang menyatakan bahwa perawat memiliki tingkat stres yang lebih tinggi dibanding dengan anggota medis lainnya.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Quraish et al. (2013) yaitu stres kerja memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention* dan menemukan adanya hubungan positif stres kerja terhadap *turnover intention*, dimana dengan meningkatnya stres kerja juga diikuti dengan meningkatnya *turnover intention*. Stres muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan-tuntutan pekerjaan, ketidakjelasan apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan, kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, tugas-tugas yang saling bertentangan, merupakan contoh pemicu stres. Hal ini sesuai penelitian terdahulu yang dapat dikaji sebagai penguat latar belakang penelitian, diantaranya pada penelitian yang telah dilakukan oleh (Sheraz et al., 2014). menemukan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* karyawan.

Stres Kerja, Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang paling menentukan keberhasilan perusahaan dalam menurunkan angka *turnover*

intention. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Harrison dan Gordon (2014), mengungkapkan bahwa salah satu factor pendorong terjadinya *turnover intention* adalah Lingkungan Kerja. Menurut (Sousa-Poza & Sousa-Poza, 2000) bahwa jenis lingkungan kerja terbagi menjadi lingkungan tempat kerja atau lingkungan kerja fisik dan suasana kerja atau lingkungan non fisik.

Variabel Lingkungan Kerja terdapat 6 orang perawat dari 15 orang yang mengalami lingkungan kerja tidak baik di RSPK, hal ini disebabkan karena adanya hubungan yang tidak baik (hubungan kerja yang tidak harmonis) dengan rekan seprofesinya terutama saat bekerja/jaga satu shift, dan terdapat 3 Orang perawat yang tidak mau membantu temannya karena mereka menganggap bukan pekerjaannya, dengan demikian dapat berdampak tidak adanya kerjasamanya sehingga menyebabkan tertundanya pekerjaan. Dalam penelitian Qureshi *et. al*, (2013) lingkungan kerja memiliki hubungan negatif dengan *turnover intention*, yang menunjukkan kondisi kerja yang baik dapat mengurangi jumlah *turnover intention*.

Lingkungan kerja disuatu rumah sakit tidak kondusif untuk bekerja, maka perawat dipastikan tidak akan bertahan lama dirumah sakit tersebut. Tidak hanya lingkungan kerja fisik tetapi dalam hal psikologisnya pun harus diperhatikan. Lingkungan kerja yang kondusif, akan membuat perawat merasa nyaman dalam melaksanakan tugasnya.

Prediktor yang digunakan untuk mengukur *turnover intention* adalah melalui komitmen organisasional selain stres kerja dan lingkungan kerja. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang ditemukan oleh Meyer *et al* (1990) yang menyebutkan adanya kontribusi yang signifikan dari komitmen organisasi dalam memprediksi *turnover intention*. Pernyataan tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Chang Lee *et al* (2010) menyatakan bahwa komitmen organisasi secara signifikan berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

Di RSPK terdapat 6 orang dari 15 orang yang berkomitmen dalam organisasi, hal ini disebabkan karena mereka merasa tidak bangga bekerja pada organisasi ini sehingga tidak mau menghabiskan karirnya pada organisasi ini, 4 orang merasa tidak akan menyesal jika akan meninggalkan organisasi ini, dan bekerja pada organisasi ini bukan merupakan kebutuhan dasarnya. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Mowday *et al* (1982) bahwa komitmen organisasional berpengaruh negative terhadap *turnover intention*. Selain itu karyawan yang berkomitmen akan memiliki niat pindah kerja yang rendah karena mereka memiliki rasa kesetiaan, keterikatan terhadap organisasi. Hal tersebut sesuai dengan hasil Penelitian tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Toly (2001) yang menyatakan bahwa tingkat komitmen organisasional yang tinggi mempengaruhi tingkat keinginan untuk berpindah. Penelitian ini juga didukung oleh Fang Guo & Shu Ming (2005) pada hasil

penelitiannya juga menemukan bahwa komitmen organisasional dan *turnover intention* secara signifikan memiliki hubungan yang negatif.

Komitmen organisasional dinilai merupakan peramal yang lebih baik karena merupakan respon yang lebih global dan bantahan terhadap organisasi. Ahmed dan Nawaz (2015), mempelajari tentang dampak komitmen organisasional terhadap *turnover intention* menyatakan bahwa motivasi belajar, kepuasan kerja, dukungan organisasi, ketersediaan program pelatihan, memiliki hubungan positif dengan komitmen organisasional. komitmen organisasional yang baik akan dapat mempertahankan karyawan untuk tetap loyal kepada perusahaan atau organisasi

Ketika tingkat komitmen dalam berorganisasi tinggi maka tingkat *turnover intention* karyawan menjadi rendah (cho dan Huang 2012). Temuan penelitian yang berkaitan dengan komitmen Organisasional dan *turnover intention* menunjukkan hasil yang sama (Blau, 2009; Gosh, et. al., 2011; Vincent Cho and Xu Huang, (2012). Hasil hipotesa pengujian 3 dalam penelitian ini pun memberikan penguatan pada penelitian sebelumnya bahwa komitmen organisasional mempengaruhi *Turnover Intention*.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yaitu:

1. Meningkatnya angka *turnover* pada RSPK dalam 3 tahun terakhir yaitu pada tahun 2016 Tingkat *turnover* mencapai 11,28%, Tahun 2017 sekitar 11,44% dan pada tahun 2018 sebesar 43,80%.
2. Keinginan Perawat untuk berpindah dari RSPK ketempat lain dengan alasan ingin mengganti suasana baru.
3. Perawat yang mengalami stres kerja disebabkan adanya kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, banyaknya beban kerja yang dirasa terlalu berat.
4. Terdapat Perawat yang memiliki hubungan yang kurang baik antar rekan kerja seprofesinya terutama saat bekerja/jaga satu shift, perawat yang tidak mau membantu temannya karena mereka menganggap bukan pekerjaannya.
5. Terdapat perawat yang merasa tidak bangga bekerja di RSPK sehingga tidak mau menghabiskan karirnya di RSPK.
6. Perawat merasa tidak akan menyesal jika akan meninggalkan RSPK dan bekerja pada organisasi ini bukan merupakan kebutuhan untuk menghidupi

C. Pembatasan Masalah

Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Peneliti membatasi penelitian ini dengan Stres kerja dan Lingkungan kerja sebagai Variabel Independen (bebas), *turnover intention* sebagai variabel Dependen (Terikat) dan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Mediasi ini mengingat Waktu dan sumber daya yang terbatas.
2. Sampel yang ada adalah seluruh karyawan perawat tetap (Tidak kontrak) yang berada di Poliklinik Rawat Jalan RSPK.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Stres Kerja perawat RSPK mempunyai pengaruh terhadap Komitmen Organisasional?
2. Apakah Lingkungan kerja perawat RSPK mempunyai pengaruh terhadap Komitmen Organisasional?
3. Apakah Stres kerja perawat RSPK mempunyai pengaruh terhadap *Turnover Intention*?
4. Apakah Lingkungan Kerja Perawat RSPK mempunyai pengaruh terhadap *Turnover Intention*?
5. Apakah Komitmen Organisasional perawat RSPK berpengaruh terhadap *Turnover Intention*?
6. Apakah Komitmen Organisasional memediasi antara pengaruh stress kerja dan lingkungan kerja terhadap *Turnover Intention*.

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Umum Penelitian
Untuk mengetahui Pengaruh Stres kerja dan Lingkungan kerja terhadap *turnover intention* dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi.
2. Tujuan Khusus Penelitian
 - a. Untuk menganalisa Pengaruh Stres Kerja perawat RSPK terhadap Komitmen Organisasional.
 - b. Untuk menganalisa Pengaruh Lingkungan Kerja perawat RSPK terhadap Komitmen Organisasional
 - c. Untuk menganalisa Pengaruh Stres kerja perawat RSPK terhadap *turnover intention*
 - d. Untuk menganalisa Pengaruh Lingkungan Kerja perawat RSPK terhadap *turnover intention*
 - e. Untuk menganalisa Pengaruh Komitmen Organisasional perawat RSPK terhadap *turnover intention*
 - f. Untuk menganalisa Pengaruh stres kerja dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* dengan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi di RSPK.

F. Kegunaan Hasil Penelitian

Merujuk kepada Tujuan penelitian, penulis berharap dari penelitian ini maka didapatkan 3 komponen yaitu:

1. Bagi RSPK
Hasil penelitian ini penulis berharap bisa menjadi bahan masukan yang berguna untuk management RSPK, dalam usaha mempertahankan karyawannya sehingga RSPK dapat menjadi Rumah sakit yang mempunyai Sumber Daya Manusia yang berkompeten dan baik di bidangnya.

2. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam berfikir mengenai penerapan teori yang telah didapat kedalam penelitian yang sebenarnya dan menjadi referensi bagi pihak yang membutuhkan.

3. Bagi Akademis

Dengan adanya penelitian ini penulis berharap menambah kajian pustaka dan sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya.