

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Turnover masih merupakan masalah yang sering dihadapi dalam industri kesehatan. Sekilas gambaran mengenai masalah *turnover* di industri kesehatan di Indonesia. Saat ini, jumlah Rumah Sakit pun terus meningkat. Berdasarkan data Kementerian Kesehatan, jumlah rumah sakit di Indonesia sudah mencapai 1.959 unit per Mei 2012. Jumlah itu bisa terus bertambah seiring dengan perkembangan ekonomi, sebagaimana tercantum dalam harian *Kompas.com*, 20 Juli 2012. Dengan banyaknya Rumah Sakit yang ada, tidak dapat dipungkiri persaingan antar Rumah Sakit semakin ketat. Bukan hanya bersaing dengan sesama Rumah Sakit namun juga dengan instansi kesehatan lainnya seperti praktek dokter umum, praktek bidan, klinik dokter spesialis, puskesmas dan pelayanan kesehatan lainnya (“Industri Rumah Sakit”).

Dengan banyaknya Rumah Sakit yang ada, kebutuhan akan tenaga medis yang berkualitas pun meningkat setiap tahunnya. Namun data menunjukkan bahwa jumlah tenaga medis di Indonesia masih jauh lebih dari cukup. Badan kesehatan dunia, WHO mengidentifikasi Indonesia, Bangladesh, Bhutan, dan India sebagai negara-negara yang memiliki kurang dari 23 tenaga kesehatan termasuk dokter, bidan dan perawat, per 10.000 penduduk (“WHO: Kekurangan”). Padahal sumber daya manusia yang handal sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan Rumah Sakit tersebut. Maka dari itu peran Manajemen SDM di suatu Rumah Sakit sangatlah penting, mulai dari perekrutan, seleksi, hingga mempertahankan sumber daya manusia nya.

Akan tetapi fenomena yang sering terjadi adalah manakala kinerja perusahaan telah baik, dapat rusak baik secara langsung maupun tidak langsung oleh berbagai perilaku karyawan. Salah satu bentuk perilaku karyawan tersebut adalah Intensi keluar (*turnover intentions*) yang dapat berujung pada keputusan karyawan meninggalkan pekerjaannya. Intensi keluar (*turnover intentions*) dapat diartikan yaitu pergerakan tenaga kerja keluar dari organisasi. *Turnover* dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian,

ataukematian anggota organisasi. Tingkat *turnover* yang tinggi akan menimbulkan dampak negatif bagi organisasi, hal ini seperti menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian (*uncertainty*) terhadap kondisi tenaga kerja dan peningkatan biaya sumber daya manusia yakni yang berupa biaya pelatihan yang sudah diinvestasikan pada karyawan sampai biaya rekrutmen dan pelatihan kembali. *Turnover* yang tinggi juga mengakibatkan organisasi tidak efektif karena perusahaan kehilangan karyawan yang berpengalaman dan perlu melatih kembali karyawan baru (Andini, 2006).

Turnover intention adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela maupun tidak sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya sendiri. (Mobley, 1982). Menurut Mathis dan Jackson (2010), *turnover* dibagi menjadi dua yaitu *voluntary* (atas keinginan sendiri) dan *involuntary* (bukan keinginan sendiri). *Involuntary turnover* terjadi ketika karyawan melakukan pelanggaran aturan perusahaan (absensi yang meningkat, hasil kinerja yang di bawah standar, dan lainnya). Sedangkan *voluntary turnover* dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti ketidakpuasan bekerja, kompensasi yang kurang, masalah dengan atasan, peluang karir, jauhnya jarak antara rumah dengan tempat tinggal, masalah keluarga/personal lainnya, dan lain-lain.

Penelitian-penelitian dan literatur yang ada menunjukkan bahwa *turnover intention* seseorang terkait erat dengan kepuasan gaji, kepuasan kerja dan budaya organisasi. Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan (Hasibuan, 2012). Dan salah satu tujuan pemberian kompensasi adalah untuk menurunkan tingkat turnover. (Notoatmodjo, 2009). Penelitian yang dilakukan pada PT TIKI Jalur Nugraha Malang menunjukkan kompensasi merupakan faktor yang signifikan terhadap turnover intention karyawan (Putrianti, Hamid dan Mukzam, 2014).

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya

terhadap kegiatan tersebut. Jadi secara garis besar kepuasan kerja dapat diartikan sebagai hal yang menyenangkan atau yang tidak menyenangkan yang mana pegawai memandang pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Kepuasan dalam pekerjaan didefinisikan sebagai kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan, dan suasana lingkungan kerja. Sementara kepuasan kerja di luar pekerjaan adalah kepuasan yang dinikmati di luar pekerjaan dengan besarnya balas jasa yang akan diterima dari hasil kerjanya agar dapat memenuhi kebutuhan (Hasibuan, 2012). Penelitian yang dilakukan oleh Syafrizal di Hotel Horison Semarang, menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja dengan *turnover intention* (Syafrizal, 2011).

Budaya organisasi yang kuat akan menurunkan *turnover intention* karena menunjukkan kesepakatan antara organisasi dengan karyawan. Kesamaan tujuan membangun kekompakan, loyalitas, dan komitmen terhadap organisasi tersebut sehingga membuat keinginan karyawan untuk keluar menjadi kecil (Robbins dan Judge, 2012). Ini diperkuat dengan penelitian di Kanada dimana budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* (MacIntosh dan Doherty, 2010). Dengan adanya latar belakang berikut, peneliti ingin melihat apakah ada hubungan antara kompensasi, kepuasan kerja, dan budaya organisasi terhadap *turnover* di MRCCC Siloam Semanggi.

Masalah *turnover* terjadi di setiap Rumah Sakit dan untuk saat ini peneliti akan melakukan penelitian di Rumah Sakit MRCCC Siloam Semanggi Jakarta. Sekilas mengenai MRCCC Siloam Semanggi, Rumah sakit khusus kanker ini sudah berdiri sejak 2011. MRCCC Siloam Semanggi merupakan bagian dari Siloam Hospitals Group, dimana Rumah Sakit pertama berdiri di Karawaci, Tangerang. Rumah Sakit MRCCC Siloam Semanggi memiliki pelayanan dokter spesialis umum yang lengkap dan memiliki dokter subspecialis di bidang kanker. Memiliki teknologi canggih seperti CT-scan 256 slice, MRI 3 Tesla dan teknologi yang fokus juga terhadap penanganan kanker seperti PET scan, Cyclotron, LINAC Radioterapi, dan kemoterapi (“Overview MRCCC”).

Peneliti mendapat data *turnover* karyawan sebagai dasar utama melakukan penelitian ini dari personalia (HRD) Rumah Sakit MRCCC Siloam Semanggi. Berikut adalah data *turnover* MRCCC Siloam Semanggi selama tahun 2013 dibandingkan dengan data *turnover* dari industri kesehatan di Amerika Serikat pada tahun 2013

Tabel 1.1. Data *turnover* karyawan MRCCC Siloam Semanggi 2013

Data <i>turnover</i> di MRCCC Siloam Semanggi pada tahun 2013	
Januari	9
Februari	11
Maret	8
April	10
Mei	8
Juni	11
Juli	7
Agustus	7
September	26
Oktober	12
November	12
Desember	12
Total tahun 2013	133

Sumber: HRD MRCCC Siloam Semanggi

Tabel 1.2. Data *voluntary turnover* industri di Amerika Serikat 2013

2013 Voluntary Turnover	
All Industries	10.4%
Banking & Finance	12.8%
Healthcare	12.5%
Hospitality	18.2%
Insurance	6.8%
Manufacturing & Distribution	8.4%
Not-For-Profit	11.0%
Services	11.0%
Utilities	5.2%

Sumber : CompData Surveys

Tabel 1.3. Data *total turnover* industri di Amerika Serikat 2013

2013 Total Turnover	
All Industries	15.1%
Banking & Finance	17.2%
Healthcare	16.8%
Hospitality	29.3%
Insurance	10.4%
Manufacturing & Distribution	13.3%
Not-For-Profit	15.3%
Services	15.2%
Utilities	7.2%

Sumber : CompData Surveys

Dengan jumlah total karyawan rata-rata dalam 1 tahun 620 karyawan baik medis maupun non medis selama tahun 2013. Maka dengan total karyawan yang keluar adalah 133 karyawan maka tentunya ini perlu menjadi perhatian perusahaan. Seperti yang diungkapkan Gallup dalam tulisan Benson Smith bahwa tingkat

turnover yang masih dapat ditoleransi adalah 10% (Smith dan Rutigliano, 2002). Menurut Bernadette Kelly dalam artikel di Forbes yang disadur dari Chorn.com menyatakan bahwa *turnover* yang sehat berada di bawah 15% (“What is”). Bisa dilihat bahwa *turnover* pada industri kesehatan di Amerika Serikat pada tahun 2013 adalah 16,8% sedangkan tingkat *turnover* MRCCC Siloam Semanggi pada tahun 2013 adalah 21,45%. Maka penulis melihat perlunya dibahas mengenai *turnover* karyawan di MRCCC Siloam Semanggi. Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk melihat “Analisis Pengaruh Kompensasi, Kepuasan Kerja, dan Budaya Organisasi terhadap *Turnover Intention* pada karyawan di Rumah Sakit MRCCC Siloam Hospitals Semanggi.”

1.2 Identifikasi Masalah

Hasil observasi peneliti di MRCCC Siloam Semanggi, maka masalah yang menimbulkan kekecewaan karyawan sehingga ada niat keluar dari pekerjaan adalah kompensasi karyawan yang kurang sesuai dengan harapan, tingginya beban kerja dan besarnya nama perusahaan membuat karyawan mempunyai harapan yang tinggi akan kompensasi yang cukup tinggi namun ternyata kompensasi yang diterima hampir sama dengan tempat lama mereka bekerja. Cepat atau lambat membuat kepuasan kerja karyawan menurun.

Pergantian kepemimpinan yang cepat membuat karyawan kebingungan, dalam empat tahun berdirinya Rumah Sakit sudah berganti kepemimpinan sebanyak empat kali, dan setiap pemimpin mempunyai kebijakan yang berbeda, sehingga membuat karyawan bingung dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Budaya organisasi positif yang ingin dibangun agar terciptanya iklim kerja yang kondusif pun belum tercapai. Dengan segala permasalahan yang timbul membuat tingginya tingkat keluar masuk karyawan, dimana berdasarkan data dari HRD adalah lebih dari 15%.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang di atas maka penulis membatasi masalah pada pengaruh kompensasi, kepuasan kerja, dan budaya organisasi terhadap *voluntary turnover* pada karyawan yang telah bekerja lebih dari satu tahun dan punya niat untuk keluar dari MRCCC Siloam Hospitals Semanggi.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka masalah yang akan dirumuskan beberapa permasalahan karyawan di MRCCC Siloam Hospitals Semanggi yaitu: Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja, apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja, apakah kompensasi berpengaruh terhadap *turnover intention*, apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention*, apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*.

1.5 Tujuan Penelitian

Merujuk pada perumusan masalah di atas, adapun tujuan kajian yang dicapai oleh MRCCC Siloam Hospitals Semanggi adalah sebagai berikut: (1) Untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana pengaruh kompensasi terhadap *turnover intention* karyawan di MRCCC Siloam Hospitals Semanggi, (2) Untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana pengaruh kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan di MRCCC Siloam Hospitals Semanggi, (3) Untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap *turnover intention* karyawan di MRCCC Siloam Hospitals Semanggi, (4) Untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan di MRCCC Siloam Hospitals Semanggi.

1.6 Manfaat Penelitian

Sedangkan manfaat penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut: Bagi Penulis, dapat menambah wawasan pengetahuan serta pengalaman yang berharga terutama mengenai kompensasi, kepuasan kerja, dan budaya organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan di MRCCC Siloam Hospitals Semanggi.

Bagi Perusahaan, penelitian ini merupakan sumbangan pemikiran, semoga dapat bermanfaat secara luas bagi perusahaan karena mengungkapkan informasi dan saran-saran yang dapat membantu perkembangan MRCCC Siloam Hospitals Semanggi dimasa sekarang maupun dimasa yang akan datang. Dengan penelitian ini diharapkan MRCCC Siloam Hospitals Semanggi mengetahui keinginan/harapan para karyawannya. Bagi pihak lain, untuk menambah pengetahuan tentang kompensasi, kepuasan kerja, dan budaya organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan di MRCCC Siloam Hospitals Semanggi. Semoga dapat menjadi salah satu referensi yang dapat digunakan pihak lain jika ingin melakukan penelitian serupa di tempat lain.