

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Kompetisi dalam bidang sumber daya manusia telah merambah ke berbagai bidang kehidupan. Perubahan yang terjadi dimasyarakat juga sangat mempengaruhi kompetisi tersebut. Perubahan tersebut meliputi perubahan demografi, sosial ekonomi, serta ilmu pengetahuan. Sumber daya manusia sudah tidak dianggap lagi menjadi suatu beban atau biaya di sebuah organisasi tetapi sumber daya manusia adalah asset berharga perusahaan dalam menjalankan roda bisnisnya. Oleh sebab itu banyak perusahaan atau organisasi melakukan investasi yang besar untuk memperoleh, menciptakan dan mempertahankan sumber daya manusia yang terbaik bagi organisasinya

Dalam mempertahankan sumberdaya manusia yang terbaik banyak persoalan-persoalan yang seringkali muncul dan menghambat kinerja perusahaan diantaranya adalah *turnover*. *Turnover* sangat merugikan suatu organisasi atau perusahaan selain menghambat kinerja juga mempengaruhi peta persaingan bisnis apabila karyawan yang menduduki jabatan strategis di perusahaan tersebut berpindah ke kompetitor.

Untuk mengatasi hal tersebut biasanya perusahaan atau organisasi harus mengetahui sinyal-sinyal berkeinginan berhenti karyawan dari pekerjaannya (*turnover intention*). Keinginan berhenti (*turnover intention*) merupakan sikap yang dimiliki oleh karyawan untuk mencari pekerjaan baru di tempat lain atau adanya rencana untuk meninggalkan perusahaan dalam masa tiga bulan yang akan datang, enam bulan yang akan datang maupun satu tahun yang akan datang. Sikap lain yang muncul dalam individu atau karyawan ketika muncul *turnover intention* adalah berupa keinginan untuk mencari lowongan pekerjaan lain.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat kita pastikan bahwa *turnover intention* sebagai cikal bakal karyawan keluar dari sebuah organisasi. Banyak hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan kenapa karyawan bisa timbul rasa keinginan berpindah, hal-hal yang menyebabkan timbulnya keinginan tersebut

antara lain ketidakpuasan dari karyawan dalam bekerja maupun hasil yang didapatkan setelah bekerja.

Kepuasan kerja merupakan sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Perusahaan harus bisa memberikan kepuasan kepada karyawannya agar tidak timbul keinginan dari karyawan untuk berhenti yang dimana hal tersebut sangat merugikan perusahaan.

Mempertahankan karyawan terbaik sangat-sangat dibutuhkan apalagi bagi perusahaan berkembang. Dimana untuk meningkatkan persaingan bisnis perusahaan harus menyiapkan tenaga-tenaga yang handal, yang dimana rencananya pada tahun 2015 akan diadakan *ASEAN Free Trade Area (AFTA)* dimana seluruh negara di ASEAN sepakat membentuk kawasan bebas perdagangan dengan tujuan agar dapat meningkatkan daya saing ekonomi ASEAN diseluruh dunia. Dengan adanya kebijakan perdagangan bebas AFTA ini, nantinya tidak akan ada hambatan tarif (bea masuk) ataupun hambatan non tarif untuk negara-negara anggota ASEAN. Maka perusahaan-perusahaan yang ada di Indonesia atau khususnya perusahaan yang pemiliknya adalah orang Indonesia asli harus berbenah dan merubah strategi bisnisnya tersebut sehingga dapat bertahan dan berkembang dalam era AFTA di tahun ini. Maka perusahaan harus mempunyai strategi-strategi yang handal untuk mencegah karyawan terbaiknya untuk berpindah kerja.

Dengan adanya kebijakan AFTA di ASEAN tersebut maka persaingan bisnis di Indonesia ini semakin kompetitif dengan masuknya negara-negara ASEAN. Banyak cara agar perusahaan yang ada di Indonesia tetap kompetitif antara lain adalah meningkatkan sumber daya manusianya dan mengembangkan teknologi yang digunakan perusahaan agar tercipta efektifitas dan efisiensi. Didalam industri jasa kesehatan atau rumah sakit dengan adanya AFTA ini maka persaingan diindustri tersebut semakin menarik dikarenakan rumah sakit yang sudah memiliki teknologi yang *update* dan tenaga kerja yang berkompeten. Dalam hal ini dapat menjadi batu sandungan bagi rumah sakit yang tidak memiliki strategi yang cukup matang.

Pertumbuhan rumah sakit dalam beberapa tahun belakang ini meningkat pesat, hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat antar rumah sakit di Indonesia ditambah dengan kebijakan AFTA semakin manambah ketat persaingan tersebut, karena terdapat kemungkinan akan ada Rumah Sakit dari ASEAN membuka cabang di Negara Ini. Untuk menghadapi persaingan ini rumah sakit harus memiliki strategi yang tepat selain harus memiliki teknologi yang mutakhir, rumah sakit juga harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Dan juga pada akhir-akhir ini menemukan karyawan yang berkualitas itu tidaklah mudah, apalagi untuk karyawan-karyawan yang fungsinya dibidang kesehatan. Maka dari itu perusahaan harus membuat strategi-strategi bagaimana memuaskan karyawan sehingga para karyawan ini tidak berfikir atau berkeinginan untuk pindah dari perusahaan sekarang ke perusahaan lain.

Berdasarkan hal tersebut diatas banyak peneliti melakukan *research* tentang *turnover intention* dan kepuasan kerja, antara lain adalah Rizwan dan Mukhtar (2014). Yang dimana hasil dari penelitiannya mengungkapkan bahwa hubungan antara pemberdayaan karyawan dan lingkungan kerja dengan kepuasan karyawan mempunyai hasil yang signifikan, namun hubungan gaji dan promosi dengan kepuasan karyawan agak signifikan. Selain itu, ada pengaruh yang signifikan dari kepuasan kerja terhadap *turnover intention* (keinginan keluar karyawan). Di dalam penelitian tersebut untuk variabel-variabel penentu dari kepuasan adalah pemberdayaan, lingkungan kerja, *Pay* dan *Promotion*. Sedangkan penentuan dari *Turnover Intention* dari variabel Kepuasan Karyawan. Dimana penelitian tersebut dilakukan kepada karyawan *Public Sector* dan *Non Public Sector* di Pakistan.

Berdasarkan kajian terdahulu tersebut dan penjelasan-pejelasan diatas maka peneliti akan melakukan pengujian hal-hal yang menyebabkan *turnover intention* dan kepuasan kerja dengan variabel pemberdayaan, lingkungan kerja dan kompensasi sebagai variabel bebas. Peneliti akan melakukan pengujian kembali dengan objek yang berbeda, objek yang akan diteliti adalah salah satu rumah sakit swasta di Jakarta. Jenis-jenis rumah sakit yang ada di Indonesia adalah Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Spesialis yang memiliki tipe-tipe tertentu yang diatur dalam undang-undang perumahsakitannya. Untuk memfokuskan

penelitian peneliti akan mengambil objek penelitian di rumah sakit spesialis khusus mata salah satunya adalah Rumah Sakit Mata Jakarta Eye Center. Rumah Sakit Mata Jakarta Eye Center berdiri pada 1 Februari 1984. Dengan berjalannya waktu Jakarta Eye Center memiliki 2 rumah sakit khusus mata yaitu JEC @ Menteng dan JEC @ Kedoya dengan memiliki 2 (dua) rumah sakit tersebut juga dibarengi dengan bertambahnya dokter-dokter mata yang bergabung, alat-alat penunjang pemeriksaan yang canggih.

Dengan pesatnya perkembangan zaman dan pada tahun 2015 ini akan diadakan AFTA maka Jakarta Eye Center ingin meningkatkan mutu pelayanannya dengan dilakukannya akreditasi nasional yang dimana diselenggarakan oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS), yang dimana dalam akreditasi yang dilaksanakan oleh KARS, Jakarta Eye Center mendapatkan pencapaian paripurna dari komite tersebut. Dan pada tahun 2014 kemarin agar memiliki standar yang berlaku di internasional maka di JEC @ Kedoya dilakukan akreditasi tingkat internasional yang diselenggarakan oleh *Joint Commission International (JCI)* dan pada kesempatan ini JEC lulus dari akreditasi tersebut.

Untuk menjaga kualitas pelayanan dan penghargaan yang sudah di dapat perusahaan harus menjaga tingkat kepuasan kerja dari karyawan agar dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, maka diperlukan data-data yang sangat signifikan sehingga perusahaan dapat mengambil keputusan dan kebijakan yang jelas untuk mempertahankan karyawannya. Hal ini sesuai dengan data beberapa tahun belakangan ini, dimana terjadi peningkatan *turnover* karyawan di Rumah Sakit Mata Jakarta Eye Center.

Dengan meningkatnya jumlah *turnover* di Rumah Sakit Jakarta Eye Center dibandingkan beberapa tahun yang lalu tanpa diketahui dengan jelas apa penyebabnya dan berkembang pesatnya persaingan bisnis di industri rumah sakit saat ini. Oleh karena itu perlu diketahui penyebab permasalahan diatas sehingga peneliti tertarik untuk mengambil penelitian ini. Peneliti akan menganalisis pengaruh pemberdayaan karyawan, lingkungan kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja dan *turnover intention* pada Rumah Sakit Jakarta Eye Center.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut: (i) perlunya perusahaan memperhatikan kepuasan kerja karyawan sehingga meminimalisir keinginan berpindah karyawan dari perusahaan; (ii) meningkatnya jumlah *turnover* karyawan beberapa tahun terakhir; (iii) apakah pemberdayaan karyawan, lingkungan kerja dan kompensasi, berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan keinginan berpindah karyawan (*turnover intention*) di perusahaan.

## 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya. Maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: (i) apakah terdapat pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap kepuasan kerja dan *turnover intention* di Rumah Sakit Jakarta Eye Center; (ii) apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan *turnover intention* di Rumah Sakit Jakarta Eye Center; (iii) apakah terdapat pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja dan *turnover intention* di Rumah Sakit Jakarta Eye Center; (iv) apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* di Rumah Sakit Jakarta Eye Center; (v) apakah ada pengaruh pemberdayaan karyawan, lingkungan kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja dan *turnover intention* di Rumah Sakit Jakarta Eye Center.

## 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut: (i) menguji pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap peningkatan kepuasan kerja dan penurunan *turnover intention*; (ii) menguji pengaruh lingkungan kerja terhadap peningkatan kepuasan kerja dan penurunan *turnover intention*; (iii) menguji pengaruh kompensasi terhadap peningkatan kepuasan kerja dan penurunan *turnover intention*; (iv) menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap penurunan *turnover intention*.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis, kalangan akademisi, dan perusahaan sebagaimana dijabarkan sebagai berikut: (i) manfaat bagi penulis, untuk mengetahui sejauh mana variabel bebas (*independent*) berupa pemberdayaan karyawan, lingkungan kerja dan kompensasi berpengaruh terhadap terciptanya kepuasan kerja dan menurunkan keinginan keluar dari karyawan (*turnover intention*), yakni dengan melakukan studi perbandingan terhadap teori manajemen sumber daya manusia yang diperoleh selama perkuliahan di Program Pascasarjana dengan harapan dapat diterapkan di tempat kerja nantinya; (ii) manfaat bagi kalangan akademisi, antara lain memberi masukan bagi penelitian di bidang sumber daya manusia (khususnya yang terkait dengan kepuasan kerja dan *turnover intention*) dan hasil penelitian ini mendorong penelitian selanjutnya (khususnya dalam penelitian mengenai kepuasan kerja dan *turnover intention*) di suatu perusahaan atau organisasi; (iii) Manfaat bagi perusahaan, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada manajemen di Rumah Sakit Jakarta Eye Center sebagai upaya untuk melakukan perbaikan-perbaikan agar tercipta kepuasan kerja dan mengurangi rasa keinginan keluar (*turnover intention*) dari seorang karyawan.