

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **a. Latar Belakang Masalah**

Berdasarkan Undang-undang nomor 36 Tahun 2009 tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan memiliki pengetahuan dan atau keterampilan melalui pendidikan dibidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan, disebutkan juga bahwa tenaga kesehatan dikelompokkan ke dalam tenaga medis, tenaga psikologi klinis, tenaga keperawatan, tenaga kebidanan, tenaga kefarmasian, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga kesehatan lingkungan, tenaga gizi, tenaga keterampilan fisik, tenaga teknik biomedika, tenaga kesehatan tradisional dan tenaga kesehatan lain (Kemenkes RI, 2014).

Sumber daya dibidang kesehatan adalah segala bentuk dana, tenaga, perbekalan kesehatan, sediaan farmasi dan alat kesehatan serta fasilitas pelayanan kesehatan dan teknologi yang dimanfaatkan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat (Kemenkes RI, 2014).

Berdasarkan uraian tersebut, maka diperlukan upaya pemenuhan kesehatan secara komprehensif yang didukung oleh sumber daya kesehatan. Salah satu sumber daya dibidang kesehatan yang sangat strategis adalah sumber daya manusia kesehatan (SDMK). Tersedianya SDM yang bermutu dapat mencukupi kebutuhan, distribusi secara adil dan merata, serta termanfaatkan secara berhasil guna dan berdaya guna untuk menjamin terselenggaranya pembangunan kesehatan guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang tinggi-tingginya mutlak diperlukan secara berkesinambungan

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, ketrampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya (ratio, rasa, dan karsa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya

teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa SDM sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya (Sutrisno, 2011).

Salah satu indikator keberhasilan rumah sakit yang efektif dan efisien adalah tersedianya SDM yang cukup dengan kualitas yang tinggi, profesional sesuai dengan fungsi dan tugas setiap personel. Ketersediaan SDM rumah sakit disesuaikan dengan kebutuhan rumah sakit berdasarkan tipe rumah sakit dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Untuk itu ketersediaan SDM di rumah sakit harus menjadi perhatian pimpinan. Salah satu upaya penting yang harus dilakukan pimpinan rumah sakit adalah merencanakan kebutuhan SDM secara tepat sesuai dengan fungsi pelayanan setiap unit, bagian, dan instalasi rumah sakit (Ilyas, 2004).

Fenomena yang sering terjadi adalah kinerja rumah sakit yang telah demikian bagus dapat terganggu oleh berbagai perilaku karyawan yang sulit dicegah terjadinya (Alfiah, 2013). Salah satu bentuk perilaku tersebut adalah keinginan pindah kerja (*turnover intention*) yang berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. *Turnover* dapat diartikan sebagai pergerakan tenaga kerja keluar dari organisasi. *Turnover* mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi suatu organisasi berupa jumlah karyawan yang meninggalkan organisasi pada periode tertentu, sedangkan keinginan karyawan untuk berpindah (*turnover intentions*) mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai kelanjutan hubungan dengan organisasi yang belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan organisasi. *Turnover* dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian atau kematian anggota organisasi (Witasari, 2009).

*Turnover intention* juga dapat diartikan kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela atau pindah dari satu tempat ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya sendiri (Mobley, 1978). Sedangkan menurut Issa (2013) *turnover intention* adalah niat meninggalkan perusahaan secara sukarela, yang dapat mempengaruhi status perusahaan dan dengan pasti akan mempengaruhi produktivitas kerja.

Hasil penelitian sebelumnya oleh Ikhwanto & Amir (2015) menyebutkan bahwa hubungan antara kepuasan kerja dengan *turnover intention* pada karyawan menunjukkan ada hubungan negatif sangat signifikan antara kepuasan kerja dengan intensi *turnover* artinya semakin tinggi kepuasan kerja yang dimiliki karyawan maka semakin rendah intensi *turnover*.

Penelitian lain oleh Silistianingsih (2018) menyebutkan dalam analisis *turnover intention* terhadap karyawan wanita dimana ada pengaruh signifikan positif antara konflik peran ganda terhadap *turnover intention*. Dwiningtyas, (2015) menyebutkan pula dalam penelitiannya bahwa kepuasan kerja dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh negatif signifikan serta ada pengaruh positif signifikan stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan.

Penelitian dilakukan oleh Simanjuntak (2013) tentang analisis pengaruh keterlibatan kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan dimana hasilnya menunjukkan bahwa keterlibatan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* dan kepuasan karyawan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan pengamatan peneliti, *turnover intention* dapat menimbulkan kecenderungan karyawan untuk melakukan *turnover*, indikasi-indikasi yang dapat dilihat antara lain : Absensi yang meningkat, karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, biasanya ditandai dengan absensi yang semakin meningkat, data yang didapat dari rumah sakit Hermina Daan Mogot karyawan absensi di tahun 2017 sebanyak 72 karyawan dan ditahun 2018 sebanyak 92 karyawan.

Malas bekerja, karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, akan lebih malas bekerja karena orientasi karyawan ini adalah bekerja ditempat lainnya yang dipandang lebih mampu memenuhi keinginan karyawan bersangkutan.

Menolak untuk pelatihan, Karyawan akan menolak secara tegas pelatihan yang akan ditugaskan ke mereka apalagi pelatihan tersebut mengharuskan untuk ikatan dinas karena biaya yang cukup tinggi.

Dampak terhadap indikasi-indikasi diatas adalah tingginya angka lembur dikarenakan absensi karyawan yang cukup tinggi dengan kenaikan biaya 33,10%, semangat bekerja berkurang yang berakibat dapat menimbulkan komplain pasien, dan yang terakhir pengetahuan dan ketrampilan karyawan kurang kompeten disebabkan karena karyawan menolak untuk pelatihan.

Rumah sakit Hermina Daan Mogot memiliki program retensi karyawan mulai dari pemberian kompensasi seperti mendapatkan bonus, tunjangan hari raya, pemberian tambahan cuti sampai dengan pemberian kesempatan mendapatkan pendidikan formal maupun non formal, walaupun program retensi karyawan sudah dijalankan namun belum cukup untuk karyawan dapat tetap bekerja di rumah sakit Hermina Daan Mogot.

Rumah sakit Hermina Daan Mogot juga memiliki Standar Mutu Pelayanan (SMP) yang dipantau setiap triwulan, salah satunya adalah indikator mutu *turnover* karyawan dengan standar 0,25%. Dari data yang didapat oleh peneliti rata-rata prosentase *turnover* karyawan melebihi standar yang ditentukan, pada tahun 2015 angka *turnover* sebesar 11,33%, tahun 2016 sebesar 11,67%, tahun 2017 sebesar 15,20 %, dan tahun 2018 data Triwulan I, II sebesar 8,26%. Peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian di rumah sakit Hermina Daan Mogot dimana trend *turn-over* nya tiap tahun makin meningkat. Berdasarkan data tersebut, maka peneliti ingin mengetahui faktor-faktor apa yang menyebabkan karyawan berpindah (*turnover intention*) dari rumah sakit Hermina Daan Mogot.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih mendalam yang berkaitan dengan: **“Faktor – faktor yang mempengaruhi *turnover intention* karyawan pada rumah sakit Hermina Daan Mogot Tahun 2018.”**

#### **b. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan sebelumnya, dapat dilihat bahwa ada indikasi atau keinginan karyawan untuk *turnover* atau tidak loyal. *Turnover* di rumah sakit Hermina Daan Mogot memiliki *trend* makin

meningkat dari tahun ke tahun dengan rata-rata prosentasi sebesar 12,72 %, lebih besar dari angka standar normal *turnover* yang dibuat oleh rumah sakit Hermina Daan Mogot sebesar 0,25 %, dengan tingginya angka turnover karyawan di rumah sakit Hermina Daan Mogot maka berdampak pada peningkatan biaya lembur karyawan sebesar 33,10%, malas bekerja dan menolak untuk pelatihan berdampak pada produktivitas, absensi karyawan kepuasan karyawan bahkan berdampak pada kinerja rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Berdasarkan data tersebut maka peneliti ingin mengambil tentang *turnover intention* untuk mencegah turnover yang tinggi, sehingga yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : "Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention* karyawan di rumah sakit Hermina Daan Mogot pada Tahun 2018?"

### c. Pertanyaan Penelitian

1. Faktor faktor apa saja yang mempengaruhi *turnover intention* karyawan di rumah sakit Hermina Daan Mogot tahun 2018 ?
2. Bagaimana gambaran *turnover intention* karyawan di rumah sakit Hermina Daan Mogot?
3. Bagaimana gambaran karakteristik usia pada karyawan di rumah sakit Hermina Daan Mogot?
4. Bagaimana gambaran karakteristik jenis kelamin pada karyawan di rumah sakit Hermina Daan Mogot?
5. Bagaimana gambaran karakteristik pendidikan pada karyawan di rumah sakit Hermina Daan Mogot?
6. Bagaimana gambaran karakteristik supervisi atasan pada karyawan di rumah sakit Hermina Daan Mogot?
7. Bagaimana gambaran karakteristik loyalitas karyawan pada karyawan di rumah sakit Hermina Daan Mogot?
8. Apakah terdapat hubungan antara karakteristik usia dengan *turnover intention*?

9. Apakah terdapat hubungan antara karakteristik jenis kelamin dengan *turnover intention*?
10. Apakah terdapat hubungan antara karakteristik pendidikan dengan *turnover intention*?
11. Apakah hubungan antara karakteristik supervisi atasan terhadap *turnover intention*?
12. Apakah terdapat hubungan antara loyalitas karyawan terhadap *turnover intention*?

#### **d. Tujuan Penelitian**

##### 1.4.1 Tujuan Umum

Mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *turnover intention* karyawan rumah sakit Hermina Daan Mogot Tahun 2018

##### 1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui apa saja yang mempengaruhi *turnover intention* karyawan di rumah sakit Hermina Daan Mogot tahun 2018 ?
2. Mengetahui gambaran *turnover intention* karyawan di rumah sakit Hermina Daan Mogot?
3. Mengetahui gambaran karakteristik usia pada karyawan di rumah sakit Hermina Daan Mogot?
4. Mengetahui gambaran karakteristik jenis kelamin pada karyawan di rumah sakit Hermina Daan Mogot?
5. Mengetahui gambaran karakteristik pendidikan pada karyawan di rumah sakit Hermina Daan Mogot?
6. Mengetahui gambaran karakteristik supervisi atasan pada karyawan di rumah sakit Hermina Daan Mogot?
7. Mengetahui gambaran karakteristik loyalitas karyawan pada karyawan di rumah sakit Hermina Daan Mogot?
8. Menganalisis hubungan antara karakteristik usia dengan *turnover intention*?

9. Menganalisis hubungan antara karakteristik jenis kelamin dengan *turnover intention*?
10. Menganalisis hubungan antara karakteristik pendidikan dengan *turnover intention*?
11. Menganalisis hubungan antara karakteristik supervisi atasan terhadap *turnover intention*?
12. Menganalisis hubungan antara loyalitas karyawan terhadap *turnover intention*?

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Manfaat Bagi Rumah sakit**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi rumah sakit khususnya bagian HRD dalam menurunkan angka *turnover* karyawan.

#### **1.5.2 Manfaat Bagi Masyarakat**

Sebagai bahan pengetahuan dan wawasan mengenai pengelolaan sumber daya manusia di rumah sakit.

#### **1.5.3 Manfaat bagi Peneliti**

1. Sebagai bahan bagi peneliti dalam mengimplementasikan ilmu yang diperoleh dalam perkuliahan, sehingga dapat memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan.
2. Dapat mengetahui permasalahan yang ada di lapangan terutama mengenai faktor faktor yang mempengaruhi *turnover* karyawan di rumah sakit.

#### **1.5.4 Manfaat bagi peneliti lain**

Hasil penelitian dapat dijadikan bahan masukan dan bahan referensi untuk peneliti selanjutnya.

### **1.6 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover* karyawan pada rumah sakit Hermina Daan Mogot tahun 2018. Pengumpulan data penelitian dilakukan pada bulan November –

Desember 2018. Populasi penelitian adalah karyawan pelaksana rumah sakit Hermina Daan Mogot yang beralamat di Jl. Kintamani Raya No.2 Kawasan Daan Mogot Baru, Jakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitative dengan menggunakan rancangan penelitian *Cross – Sectional*. Alasan peneliti mengambil penelitian ini karena adanya kejadian *turnover* yang cukup tinggi dengan rata-rata *turnover* sebesar 12,72% periode tahun 2016 s/d 2018.