

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang memberikan jasa kesehatan dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan. Sehingga mengharuskan rumah sakit memberikan mutu pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan serta yang terpenting dapat menjangkau semua kalangan masyarakat. Sejalan dengan pendapat (Herlambang, 2016) bahwa, mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang menggunakan sumber daya yang tersedia di rumah sakit sesuai kode etik yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif dalam upaya pemenuhan derajat kesehatan sehingga pasien merasa aman dan puas.

Untuk dapat mencapai kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah pasien, peran sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor yang sangat menentukan. Departemen SDM berperan sangat vital dalam perusahaan karena kelangsungan hidup perusahaan sangat ditentukan oleh faktor SDM yang dimilikinya. Departemen SDM memiliki peranan strategis dalam perusahaan dan memiliki kontribusi lebih dalam menentukan perkembangan masa depan perusahaan melalui pengembangan, kreatifitas, fleksibilitas dan manajemen pro aktif. Hal ini menandakan perlu adanya pengelolaan SDM yang baik guna mencapai tujuan perusahaan, SDM harus terlibat jauh dalam mendesain rencana strategik perusahaan (Dessler, 2015).

Salah satu permasalahan bagi departemen SDM adalah *turnover*. *Turnover* merupakan suatu kejadian dimana berpindahnya karyawan dari suatu organisasi. *Turnover* seringkali digunakan oleh karyawan untuk mendapatkan atau mencari keadaan yang lebih baik, namun hal ini dapat menimbulkan kerugian bagi organisasi yang ditinggalkannya (Prihanjana, 2013). Salah satu penyebab turnover yaitu adanya ketidakpuasan yang dialami oleh karyawan kepada organisasi selama bekerja, adanya

ketidakpuasan yang diperoleh dalam bekerja akan berdampak buruk terhadap organisasi salah satunya adalah *turnover intention*. Terjadinya *turnover* diawali dengan timbulnya keinginan untuk berpindah pekerjaan (*Turnover Intention*) oleh karyawan.

*Turnover intention* adalah keinginan untuk berpindah pekerjaan atau keinginan untuk keluar dari suatu organisasi karena tidak merasa nyaman dan berkeinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik lagi. Keinginan tersebut muncul pada saat karyawan masih bekerja pada perusahaan dan dipengaruhi oleh banyak faktor. Menurut Mobley et al (1978) dalam (Pranowo, 2016) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya *Turnover Intention* adalah karakteristik individu, lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi.

Pelayanan kesehatan termasuk dalam 3 industri teratas yang memiliki tingkat *turnover* yang tinggi setelah industri *hospitality* dan perbankan (Cohen et al., 2016). Salah satu sumber daya manusia yang memiliki peran penting bagi rumah sakit dan menentukan baik tidaknya pelayanan yang diberikan kepada pasien adalah perawat. Perawat adalah profesi yang menantang secara mental, emosional, dan fisik. Perawat dituntut bekerja cepat di lingkungannya, selalu siap untuk memberikan asuhan keperawatan pada pasien, meyakinkan anggota keluarganya, serta dituntut selalu mengikuti SOP yang sudah ditentukan oleh Rumah Sakit. Hal tersebut sangat berpotensi menimbulkan stres pada perawat, sehingga banyak organisasi pelayanan kesehatan yang memiliki tingkat *turnover* perawat yang tinggi.

*Turnover* merupakan fenomena yang normal dalam institusi rumah sakit bila prevalensi kejadiannya masih sesuai standar. Menurut Gillies dalam (Mardiana et al., 2014) standar *turnover* adalah 5-10% per tahun dianggap sebagai kondisi ideal. Namun fakta menunjukkan *turnover* yang terjadi pada organisasi rumah sakit cenderung meningkat diatas batas standar. Beberapa penelitian telah melaporkan angka kejadian *turnover* dalam pelayanan kesehatan. Menurut Survei *American Hearth Care Association* “*AHA*” tahun

2014 *turnover* mereka tercatat mempunyai kejadian *turnover* 44.3%, (Yang et al 2015) sedangkan di Kanada, berdasarkan penelitian (Hayes et al., 2012) rata-rata kejadian *turnover* perawat di rumah sakit mencapai 19,9% pertahun.

Indonesia termasuk negara yang memiliki masalah dalam *turnover*. Berdasarkan beberapa penelitian di Indonesia tercatat di Sumatera Barat *turnover* perawat cukup tinggi di rumah sakit swasta tercatat 24,3% (Aryanto, 2011), sedangkan di Bogor sebesar 24,3% (Mardiana et al., 2014). Data yang tercatat di Rumah Sakit Swasta Surabaya pada tahun 2014 yaitu 13,67%, tahun 2015 sebesar 13,69%, dan tahun 2016 sebesar 16,91% (Asmara, 2017). Di Jakarta *turnover* tercatat cukup tinggi yaitu 30,9% (Muliana, 2013) dan 21% (Langitan, 2010) dan angka ini jauh di atas standar *turnover* yang idealnya, sedangkan di Kutai Barat tercatat 31.5% (Lusiati & Supriyanto, 2013). Menurut penelitian (Tobing, 2010) di tiga rumah sakit swasta kota Medan tercatat rata-rata tingkat *turnover* perawat setiap tahunnya masing-masing sebesar 34,88%, 26,19%, dan 24,60%. Menurut (Elizabeth, 2012) tingkat *turnover* pelayanan kesehatan sebesar 23% dari keseluruhan *turnover* karyawan dan 50% di antaranya adalah perawat. Tingginya prevalensi *turnover* di rumah sakit tentu akan berdampak buruk terhadap pelayanan kesehatan salah satunya adalah *turnover intention*.

Banyak faktor yang menyebabkan seseorang *turnover intention* atau keluar bekerja dari suatu pekerjaan, misalnya kompensasi atau upah yang diterima tidak sebanding dengan beban kerja yang dilakukan oleh seseorang. Namun, kompensasi atau upah bukanlah faktor utama terjadinya *turnover*. Penelitian yang dilakukan oleh (Langitan, 2010) di Rumah Sakit Bhakti Yudha Depok, menunjukkan bahwa perawat yang meninggalkan tempat kerjanya merupakan perawat dengan usia yang masih relatif muda, yaitu <32 tahun dan mempunyai masa kerja yang tidak lebih dari 9 tahun. Hal tersebut dikarenakan perawat-perawat tersebut masih mencari identitas dalam dunia kerja dan ingin mengeksplorasi potensi yang ada didalam dirinya. Penelitian yang dilakukan oleh (Lusiati & Supriyanto, 2013) didapatkan sekitar 20%

*turnover* terjadi karena perawat merasa puas terhadap kompensasi yang diterima dan 45% *turnover* terjadi karena perawat merasa tidak puas terhadap kompensasi yang diterima.

Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya adalah Rumah Sakit Swasta yang didirikan untuk menyelenggarakan kegiatan jasa pelayanan kesehatan di bidang kesehatan perempuan dan anak paripurna dan mulai beroperasi 17 September 2006. Selain itu Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya merupakan salah satu Rumah Sakit Swasta yang memiliki data *turnover* cukup tinggi. Berdasarkan data dari bagian Sumber Daya Manusia RSIA Brawijaya pada tahun 2018 didapatkan persentase *turnover* sebesar 17,40%, tahun 2019 sebesar 20,80%, dan tahun 2020 sebesar 21,90%. Dari hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa dalam waktu tiga tahun terakhir perawat yang pindah/keluar cenderung meningkat. Menurut bagian mutu Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya standar *turnover* yang ditetapkan oleh Rumah Sakit adalah 10% setiap tahunnya. *Turnover* yang terjadi pada perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya sudah melebihi dari standar optimum dan mengalami kenaikan setiap tahunnya. Oleh karena itu perlu dicari apa penyebab dari masalah tingginya *turnover* di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya.

Hasil studi pendahuluan yang peneliti lakukan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya pada bulan Januari 2021 dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 10 perawat untuk mengetahui *turnover intention* didapatkan bahwa 60% perawat setuju dan sangat setuju untuk *turnover intention*. Berdasarkan pernyataan dari kuesioner didapatkan hasil 6 perawat (60%) menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan berkeinginan untuk pindah/berhenti kerja, 9 perawat (90%) menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan akan keluar bila ada kesempatan/penawaran kerja dari RS lain, 8 perawat (80%) menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan sering mencari informasi pekerjaan di tempat lain, 10 perawat (100%) menyatakan setuju dan sangat

setuju terhadap pernyataan akan keluar dari RSIA Brawijaya apabila ada reward yang lebih baik di tempat lain, 5 perawat (50%) menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan lelah dengan pekerjaan yang sekarang dan berpikir pindah di tempat yang lain, 3 perawat (30%) menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan akan meninggalkan rumah sakit ini dalam waktu dekat. Berdasarkan hasil wawancara langsung dengan beberapa perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya yang masih bekerja didapatkan beberapa alasan kenapa perawat banyak keluar atau pindah kerja dari Rumah Sakit ini, salah satunya adalah masalah kompensasi di mana mereka merasa ada perbedaan gaji dengan perawat baru sedangkan masa kerja mereka lebih lama. Alasan lainnya yaitu mereka mendapatkan penawaran kerja di rumah sakit lain yang lebih menarik dengan kompensasi gaji yang lebih tinggi atau jenjang karir yang lebih baik.

Jika hal ini tidak ditangani dengan cepat maka akan banyak lagi perawat yang ingin dan akan keluar dari rumah sakit. Oleh karena itu, berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Jakarta Tahun 2020. Hubungan antara faktor-faktor tersebut dan *turnover intention*, dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi pihak Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Jakarta untuk mengurangi tingginya angka *turnover*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya permasalahan yang terjadi di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya adalah tingginya angka *turnover* perawat dari tahun ke tahun dan telah melebihi dari standar optimum *turnover* yaitu sebesar 10% setiap tahunnya. Diketahui bahwa tingginya persentase *turnover* perawat pada tahun 2018 didapatkan persentase turnover sebesar 17,40%, tahun 2019 sebesar 20,80%, dan tahun 2020 sebesar 21,90%.

Tingginya angka *turnover* perawat mengindikasikan tingginya niat atau keinginan perawat untuk keluar dari pekerjaannya karena *turnover* merupakan akibat atau hasil keputusan *turnover intention*. *Turnover* perawat dapat memberi akibat negatif bagi perawat itu sendiri, rekan kerja dan rumah sakit. Perawat yang memiliki niat untuk meninggalkan pekerjaannya biasanya tidak semangat bekerja karena pikirannya berada diluar dari tempat dimana ia bekerja sehingga kinerja pelayanan yang diberikan tidak berjalan dengan optimal dan dapat mengganggu stabilitasi operasional rumah sakit.

Berdasarkan masalah tersebut, peneliti pun tertarik untuk meneliti mengenai analisis hubungan faktor-faktor yang berhubungan dengan *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Jakarta tahun 2020.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

- 1.3.1 Bagaimana gambaran *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Jakarta tahun 2020?
- 1.3.2 Bagaimana gambaran usia perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Jakarta tahun 2020?
- 1.3.3 Bagaimana gambaran status perkawinan perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Jakarta tahun 2020?
- 1.3.4 Bagaimana gambaran lama kerja perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Jakarta tahun 2020?
- 1.3.5 Bagaimana gambaran kompensasi perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Jakarta tahun 2020?
- 1.3.6 Bagaimana gambaran supervisi perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Jakarta tahun 2020?
- 1.3.7 Bagaimana gambaran kebijakan organisasi perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Jakarta tahun 2020?
- 1.3.8 Apakah ada hubungan antara variabel usia dengan *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Jakarta tahun 2020?

- 1.3.9 Apakah ada hubungan antara variabel status perkawinan dengan *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Jakarta tahun 2020?
- 1.3.10 Apakah ada hubungan antara variabel masa kerja dengan *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Jakarta tahun 2020?
- 1.3.11 Apakah ada hubungan antara variabel kompensasi dengan *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Jakarta tahun 2020?
- 1.3.12 Apakah ada hubungan antara variabel supervisi dengan *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Jakarta tahun 2020?
- 1.3.13 Apakah ada hubungan antara variabel kebijakan organisasi dengan *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Jakarta tahun 2020?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

##### 1.4.1 Tujuan Umum

Mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Jakarta tahun 2020.

##### 1.4.2 Tujuan Khusus

1.4.2.1 Mengetahui gambaran *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Jakarta tahun 2020.

1.4.2.2 Mengetahui gambaran usia perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Jakarta tahun 2020.

1.4.2.3 Mengetahui gambaran status perkawinan dengan *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Jakarta tahun 2020.

- 1.4.2.4 Mengetahui gambaran masa kerja dengan *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Jakarta tahun 2020.
- 1.4.2.5 Mengetahui gambaran kompensasi dengan *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Jakarta tahun 2020.
- 1.4.2.6 Mengetahui gambaran supervisi dengan *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Jakarta tahun 2020.
- 1.4.2.7 Mengetahui gambaran kebijakan organisasi dengan *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Jakarta tahun 2020.
- 1.4.2.8 Mengetahui hubungan antara usia dengan *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Jakarta tahun 2020.
- 1.4.2.9 Mengetahui hubungan antara status perkawinan dengan *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Jakarta tahun 2020.
- 1.4.2.10 Mengetahui hubungan antara masa kerja dengan *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Jakarta tahun 2020.
- 1.4.2.11 Mengetahui hubungan antara kompensasi dengan *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Jakarta tahun 2020.
- 1.4.2.12 Mengetahui hubungan antara supervisi dengan *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Jakarta tahun 2020.
- 1.4.2.13 Mengetahui hubungan antara kebijakan organisasi dengan *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Jakarta tahun 2020.



## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Rumah Sakit**

Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam menghadapi *turnover intention* perawat di rumah sakit. Sehingga diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dalam membuat kebijakan manajemen sumber daya manusia pada industri jasa kesehatan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat membantu rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen perawat agar nantinya pelayanan rumah sakit akan semakin baik.

### **1.5.2 Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman, dan keterampilan peneliti tentang permasalahan manajemen sumber daya manusia dalam suatu perusahaan serta dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan.

### **1.5.3 Bagi Instansi Pendidikan**

Sebagai bahan untuk menambah pengetahuan serta memberikan informasi dan referensi atau perbandingan bagi pihak lain yang tertarik untuk melakukan penelitian dengan tema *turnover intention* dalam literatur sumber daya manusia.

## **1.6 Ruang Lingkup**

Penelitian ini dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Ilmu-Ilmu Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul Jakarta untuk mengetahui gambaran faktor-faktor yang berhubungan dengan *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Jakarta tahun 2020 pada bulan Oktober 2020 sampai selesai. Jenis penelitian ini adalah penelitian survey analitik yang menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu variabel bebas (*independent*) adalah umur, status perkawinan, masa kerja, kompensasi, supervisi, dan kebijakan organisasi dan

variabel terikat (*dependent*) adalah *turnover intention* perawat. Pengambilan sample dengan *simple random sampling* dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner.