

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan aspek yang berperan penting terhadap pencapaian tujuan organisasi baik untuk tujuan jangka panjang maupun jangka pendek. Selain itu, organisasi perlu mengatur SDM sebaik mungkin agar dapat mencapai tujuan-tujuannya dengan efektif. Untuk mencapai tujuan, maka organisasi harus selalu melakukan investasi terkait penerimaan, pemilihan dan mempertahankan SDM yang berkualitas agar tidak berdampak pada perpindahan karyawan atau *turnover* (Laksono Kurniadi, 2018)

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang menghadapi dua jenis pelanggan yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal (Ningkiswari dan Wulandari, 2018). Pelanggan internal adalah pelanggan yang berasal dari dalam institusi tersebut yakni karyawan yang bersangkutan. Sedangkan pelanggan eksternal merupakan konsumen pengguna jasa institusi tersebut. Di dalam rumah sakit, perawat merupakan salah satu sumber daya yang penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit. *Turnover* perawat yang tinggi dapat mengganggu efektivitas dan efisiensi di sebuah rumah sakit. Menurut Handayani dan Bigwanto (2019), menyatakan bahwa *turnover* perawat yang tinggi akan menimbulkan dampak negatif bagi rumah sakit, baik dari segi biaya, sumber daya maupun motivasi kerja.

Di Indonesia khususnya pada rumah sakit swasta banyak perawat yang ingin pindah dari pekerjaannya atau keluar dari pekerjaannya. Karena rumah sakit swasta mempunyai sebuah aturan dan pedoman ataupun komitmen yang diatur secara internal yang tanpa memikirkan atau memperhitungkan unsur manfaat biaya dan efektifitas biaya bagi perawatnya. Menurut Rosamey dalam Hidayah (2016) tuntutan akan pelayanan kesehatan yang optimal bagi masyarakat mengharuskan perawat bekerja secara profesional dengan beban kerja yang tinggi.

Turnover intention merupakan keinginan atau rencana seseorang untuk meninggalkan organisasi (Lestari, n.d.,2019). Sedangkan *turnover* perawat merupakan keinginan atau niat perawat untuk keluar dari organisasi tempat ia bekerja, *turnover* perawat dapat berakibat pada *turnover* secara nyata (Yusmi et al., 2018). *Turnover* perawat merupakan tantangan yang serius, karena berdampak pada efisiensi dan efektifitas pelayanan kesehatan di sebuah rumah sakit. *Turnover* yang terjadi sangat merugikan pihak perusahaan baik dari segi biaya dan juga merugikan sumber daya. *Turnover* terjadi berarti perusahaan kehilangan sejumlah tenaga kerja. Kehilangan ini menyebabkan perusahaan mencari karyawan yang baru. Perusahaan harus mengeluarkan biaya mulai dari rekrutmen tenaga kerja hingga mendapatkan tenaga kerja yang siap pakai. Keluarnya karyawan berarti ada posisi yang kosong dan harus diisi. Selama masa posisi kosong, maka tenaga kerja yang ada tidak sesuai lagi sehingga tugas menjadi terbengkalai. Karyawan yang sebelumnya tidak berusaha mencari pekerjaan baru berusaha mencari lowongan kerja yang nantinya akan terjadi *turnover*.

Kepuasan kerja merupakan salah satu indikator yang mempengaruhi *turnover intention*, rendahnya kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, ketidaknyamanan di tempat kerja, beban kerja yang banyak, rendahnya tingkat promosi usia yang masih muda akan berdampak pada kemampuannya bagi kemajuan perusahaan. Oleh sebab itu, kepuasan kerja harus ditumbuhkan pada setiap karyawan dimana perusahaan harus memperhatikan setiap karyawan mulai dari kompensasi, jenjang karir dimana ini akan menjadi aset perusahaan untuk kedepannya. Perhatian yang kurang dan anggapan karyawan sebagai aset saja dapat menyebabkan terjadinya *turnover intention* (Rachman & Dewanto, 2016). Hal ini didukung juga oleh penelitian terlebih dahulu oleh Gunawan (2013) yang menunjukkan besarnya pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* sebesar 69,9%. Artinya apabila kepuasan kerja meningkat, maka *turnover intention* karyawan akan mengalami penurunan. Dari hasil penelitian tersebut, seharusnya perusahaan dapat memperhatikan kebutuhan karyawan dan memberi kesenangan bagi karyawan dalam mengerjakannya, sehingga hal demikian dapat meminimalkan karyawan dari keinginan pindah kerja yang tinggi.

Turnover yang terjadi merupakan tantangan yang harus diselesaikan oleh pimpinan perusahaan. Banyak kemungkinan-kemungkinan yang menjadi penyebab atas *turnover intention* terjadi, menurut penelitian terdahulu pola pengembangan karir yang tidak sesuai dengan jenjang keperawatan dimana banyak perawat yang dari awal bekerja sampai usia pensiun masih di posisi sebagai tenaga pelaksana dan tidak adanya program-program pendidikan dan pelatihan yang berkesinambungan dari manajemen rumah sakit hal demikian dapat menyebabkan perawat memutuskan untuk berhenti bekerja, muliana (2013) dalam Suryani *et al.*, (2020). Kadarisman (2013) menyatakan bahwa manajemen dihadapkan pada tantangan untuk harus mampu menangani karir pegawainya. Proses karir dan pengembangannya didalam suatu perusahaan atau organisasi harus mempunyai konsep yang jelas sistematis serta terencana dengan baik. Apabila proses pengembangan karir dikesampingkan dan lalai tidak dilakukan oleh manajemen organisasi, maka kemungkinan besar pegawai yang berpotensi dan berprestasi baik akan meninggalkan organisasinya.

Penelitian lain mengatakan bahwa budaya organisasi suatu perusahaan dapat mempengaruhi retensi karyawan, untuk itu perusahaan harus memberi perhatian khusus terhadap budaya organisasi dan lingkungan kerja, Chatterjee dalam Rahmawati (2016). Pondasi bagi sebuah organisasi dan pijakan bagi pelaku yang ada didalamnya adalah budaya perusahaan, oleh karena itu pembentukan budaya perusahaan ini merupakan salah satu lingkup manajemen sumber daya manusia. Penelitian oleh Sulastri, Arif, dan Wardhani (2019) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara budaya organisasi dengan *intensi turnover*, dimana budaya organisasi yang mendukung karyawan dalam bekerja adalah keterbukaan dalam hal kebijakan atau standar yang ditetapkan. Dari penelitian tersebut seharusnya perusahaan menciptakan suasana atau lingkup kerja yang kondusif dengan menjaga hubungan interpersonal dan komunikasi yang baik antar karyawan maupun atasan.

Apabila pada suatu perusahaan mengalami peningkatan *turnover* hal ini akan berdampak pada image yang *negatif* untuk perusahaan tersebut, dimana perusahaan tersebut dianggap kurang mampu dalam memperhatikan kebutuhan karyawannya terkhususnya bagi karyawan yang keluar adalah karyawan yang

berpotensi. Karyawan yang ingin keluar dari perusahaannya akan menyebabkan kerugian, terlebih lagi bagi sebuah perusahaan yang memberikan jasa pelayanan Kesehatan seperti di rumah sakit. Hal ini akan menimbulkan pengeluaran biaya yang harus disesuaikan anggaran untuk menyeleksi calon karyawan dan kebutuhan terkait, memerlukan waktu untuk mengeluarkan biaya tambahan untuk pemberian kompensasi kepada karyawan (tenaga pengganti) yang bekerja lembur, dan berkurangnya personil akan membuat pekerjaan *overloaded* sehingga akan meningkatkan kemungkinan adanya *human error*.

Untuk melihat kondisi *turnover intention* perawat di Rumah Sakit Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa, peneliti memperoleh data sekunder dari perusahaan mengenai rekapitulasi jumlah perawat yang masuk dan keluar di RS Rumah Sehat Terpadu DD selama 3 tahun terakhir yang digambarkan pada gambar 1.1 berikut :

Tabel 1.1. Data Masuk – Keluar (*Turnover*) Perawat Rumah Sakit Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa (RST DD) Tahun 2017-2019.

Tahun	Jumlah Perawat	Masuk	Keluar	Persentase Keluar (%)
2017	116	35	24	20,68%
2018	120	40	23	19,16%
2019	145	31	30	20,68%

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 *turnover* perawat di Rumah Sakit Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa mengalami peningkatan dan penurunan. Jumlah perawat yang bekerja pada tahun 2017 sebanyak 116 perawat. Dari data tersebut terdapat 24 perawat yang keluar atau apabila dipresentasikan tingkat *turnover* perawat adalah 20,68% dari jumlah total perawat. Pada tahun 2018 tingkat *turnover* perawat turun menjadi 19,16% dari jumlah perawat yang bekerja sebanyak 120 perawat dan dari data tersebut 23 perawat yang keluar. Pada tahun 2019 tingkat *turnover* mengalami peningkatan, dari jumlah perawat yang bekerja sebanyak 145 dan dari data tersebut 30 perawat yang keluar atau apabila dipresentasikan berjumlah 20,68% terjadinya *turnover* perawat dari jumlah total perawat. Hal ini sejalan dengan pendapat Gillis, yang mengatakan bahwa

keluarnya perawat dikatakan normal berkisar antara 5-10% per tahun, dikatakan tinggi apabila lebih dari 10%. (Klampok, n.d., 2018). Dilihat dari teori Gillies tersebut tentu *turnover* yang terjadi di rumah sakit RST-DD sudah melalui batas optimum, dan jika diabaikan maka akan menimbulkan kerugian bagi Rumah Sakit.

Menurut hasil wawancara oleh kabagian.SDI yang didapatkan oleh peneliti mengenai faktor keinginan berpindah perawat menunjukkan kecenderungan perawat memilih keluar dari rumah sakit RST-DD dikarenakan yang pertama diterima kerja sebagai pegawai negeri sipil, melanjutkan kuliah, mengurus keluarga, tidak melanjutkan karena ingin menikah, dan yang terakhir ialah mereka ingin berpindah kerja atau keluar dari rumah sakit RST DD karena keberadaan lokasi rumah sakit RST-DD yang lokasinya jauh dari rumah dan lokasi kurang strategis. Hal demikian seorang perawat ingin keluar dan mencari pekerjaan yang keberadaan lokasinya strategis dan tidak terlalu jauh dari rumah.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang **faktor-faktor yang mempengaruhi dengan keinginan pindah kerja (*turnover intention*) perawat di RS Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa**. Diharapkan dengan diketahuinya hubungan antara faktor-faktor tersebut dan *turnover intention*, dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi pihak RS Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa untuk mengurangi tingginya angka *turnover*.

1.2. Perumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dalam hal ini identifikasi masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap *turnover intention* ?
2. Bagaimana pengaruh komunikasi organisasi terhadap *turnover intention* ?
3. Bagaimana pengaruh pengembangan karir terhadap *turnover intention* ?
4. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap *turnover intention* ?
5. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja ?
6. Bagaimana pengaruh komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja ?
7. Bagaimana pengaruh pengembangan karir terhadap kepuasan kerja?
8. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja ?
9. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk diketahuinya faktor yang mempengaruhi terjadinya keinginan pindah kerja terhadap perawat di Rumah Sakit Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa

2. Tujuan Khusus

Diketahuinya faktor-faktor yang berhubungan dengan keinginan pindah kerja (*turnover intention*) perawat di RS Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa

- a. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kompensasi terhadap *turnover intention* pada perawat di RS Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa
- b. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi organisasi terhadap *turnover intention* pada perawat di RS Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa
- c. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengembangan karir terhadap *turnover intention* pada perawat di RS Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa
- d. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap *turnover intention* pada perawat di RS Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa
- e. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja pada perawat di RS Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa
- f. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi organisasi terhadap kepuasan kerja pada perawat di RS Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa
- g. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengembangan karir terhadap kepuasan kerja pada perawat di RS Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa
- h. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pada perawat di RS Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa
- i. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada perawat di RS Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dibahas pada penelitian ini, maka penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi beberapa pihak. Pihak-pihak yang dimaksud antara lain :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *turnover intention* perawat melalui kepuasan kerja dan diharapkan dengan dilakukan penelitian ini akan memberikan informasi dan masukan terhadap pihak rumah sakit Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa sehingga dapat membantu pihak manajemen untuk mengurangi angka *turnover intention* di RS Rumah Sehat Terpadu Dompot Dhuafa.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan referensi bagi penelitian yang akan datang.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini 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.