

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas kesehatan yaitu rumah sakit, klinik, dan puskesmas merupakan tempat kerja sekaligus tempat untuk memberi dan menerima perawatan. Seluruh tenaga kerja dalam industri kesehatan memegang peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Tidak hanya tenaga medis saja, namun tenaga non-medis juga ikut memberikan kontribusi vital bagi berjalannya pelayanan kesehatan di rumah sakit untuk mencapai kesembuhan atau kesehatan pasien (Dokras, 2016).

Suatu tantangan utama yang ditangani fasilitas kesehatan, dalam hal ini rumah sakit, adalah membuat kebijakan dan memastikan bahwa tenaga kesehatannya memiliki kapasitas yang memadai untuk memberikan pelayanan kesehatan. Tenaga kesehatan yang berdedikasi dan terbimbing dengan baik memerankan peran kunci dalam kualitas pelayanan yang diberikan (Vujicic dan Zurn, 2006). Hal itu dapat diraih melalui sistem manajemen yang berkualitas.

Jika sistem manajemen rumah sakit tidak dapat memberdayakan pekerjaanya dengan baik, maka akan timbul rasa ketidakcocokan antara pekerja dengan pekerjaannya, dan menimbulkan keinginan untuk berpindah pekerjaan (*turnover intention*) yang dapat berdampak negatif bagi rumah sakit itu sendiri. Terdapat beberapa hal yang berpengaruh untuk mempertahankan pekerja dan menghindari terjadinya *turnover intention* seperti faktor organisasional dan manajemen,

hubungan kerja, keseimbangan kehidupan kerja, *rewards*, pelatihan dan pengembangan karir, dan kebijakan yang ada di tempat bekerja itu sendiri (Mathis dan Jackson, 2010).

Stres kerja, lingkungan kerja, serta keseimbangan kehidupan kerja juga sebagai faktor penting yang membawa pengaruh terhadap *turnover intention*. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Suong H., terbukti bahwa stres kerja, baik berupa tekanan kerja, tekanan waktu, atau tekanan hubungan, berdampak positif terhadap terjadinya ketidakpuasan kerja yang kemudian mempengaruhi *turnover intention* (Suong, 2020).

Berdasarkan penelitian Chair *et al.* (2016), lingkungan kerja fisik serta non-fisik memiliki efek signifikan terhadap terjadinya *turnover intention*. Lingkungan kerja yang baik dapat memberikan kenyamanan bagi pekerjanya, sebaliknya lingkungan kerja yang kurang baik bisa menyebabkan peningkatan rasa ingin pekerja dalam meninggalkan pekerjaannya. *Turnover intention* karyawan dapat mempengaruhi organisasi dalam mencapai tujuannya, yang dapat berujung menyebabkan penurunan tingkat inovasi secara keseluruhan, kualitas pelayanan, dan efek psikologis negatif pada karyawan lainnya yang tetap berada di organisasi tersebut (Ramadhani, 2014).

Faktor lainnya yang memberi pengaruh terjadinya *turnover intention* yakni keseimbangan kehidupan kerja. Keseimbangan kehidupan kerja merupakan program yang dibentuk untuk meningkatkan kemampuan organisasi dalam mengintegrasikan kebutuhan untuk kerja dengan kehidupan pribadi. Dalam bahasa tradisionalnya dikenal dengan "*family friendly*". Pekerja perlu dilibatkan dalam

proses pembuatan kebijakan tersebut, karena dapat mempengaruhi kenyamanan bekerja dan bekerja lebih lama. Keseimbangan kehidupan kerja yang baik dan sesuai dengan kenyamanan pekerja dapat mengurangi efek negatif dari konflik yang terjadi dalam kehidupan kerja (Lehman dan Mitchell, 2001). Selaras terhadap penelitiannya Noor dan Maad (2008), yang mengatakan konflik kehidupan kerja memiliki hubungan positif dengan *turnover intention*.

Masalah *turnover* dialami oleh berbagai negara di dunia, secara global, angka *turnover* perawat di rumah sakit berkisar antara 10-21% (Rindu *et al.*, 2020). Menurut studi yang dilakukan oleh *National Healthcare Retention & RN Staffing Report* (Colosi, 2021), selama tahun 2020 angka *turnover* perawat di Amerika Serikat juga meningkat sebesar 1.7% hingga pada Maret 2021 mencapai 19.5%. Nilai ini mengalami peningkatan secara terus-menerus di beberapa tahun terakhir dan memerlukan perhatian khusus dari eksekutif rumah sakit. Indonesia juga memiliki angka *turnover* rumah sakit yang cukup tinggi, sebesar 20,8% pada tahun 2019 (Susanti *et al.*, 2020). Hal ini tentunya menjadi perhatian sistem kesehatan berbagai negara dan dunia karena dengan adanya *turnover* yang tinggi, biaya yang timbul cukup tinggi dan menyebabkan timbulnya berbagai masalah. Mathis dan Jackson (2010) dalam bukunya mengenai *Human Resource Management*, menyebutkan bahwa *turnover* dalam dunia kesehatan mencapai 30% per tahun. Selain berpengaruh terhadap produktivitas organisasi, *turnover intention* juga secara gamblang memperlambat pertumbuhan finansial organisasi tersebut. Biaya yang ditimbulkan dari *turnover* perawat saja lebih dari 125 juta dolar per tahun, dengan biaya *turnover* per individu mencapai 32 ribu dolar per orang. Sehingga,

suatu organisasi harus memperhatikan berbagai faktor yang mampu mempengaruhi terjadinya *turnover intention* untuk menghindari adanya hambatan dalam organisasional maupun finansial.

Demi membangun organisasi yang mampu bertahan dan bersaing dalam berbagai kondisi, sebuah rumah sakit harus mampu membina SDM yang kompeten dan memiliki performa yang baik. Untuk itu diperlukan penelitian mendalam mengenai *turnover* yang terjadi dalam suatu organisasi, termasuk di dalamnya mengenai *turnover* yang ada di RS X di kota Jakarta Pusat. Penelitian ini kemudian dilaksanakan atas penelitian yang dilakukan oleh Haholongan R. (2018) yang menyatakan bahwa peningkatan stres kerja dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya *turnover intention*, sedangkan lingkungan kerja yang baik dan sehat dapat menurunkan kemungkinan terjadinya *turnover intention* dan penelitian oleh Ludiya H. (2016) yang menyatakan adanya pengaruh yang signifikan dan negatif dari keseimbangan kehidupan kerja, namun pengaruh positif dari konflik kehidupan kerja dan *loneliness* terhadap *turnover intention*. Penelitian yang menggabungkan secara bersamaan diantara variabel lingkungan kerja, stres bekerja, maupun keseimbangan kehidupan kerja kepada *turnover intention* masih jarang.

Jakarta Pusat adalah kota dengan jumlah tenaga kesehatan tertinggi di DKI Jakarta, yaitu sebesar 14.329 (Kemkes, 2020). Sebagai suatu rumah sakit milik pemerintah yang terletak di Jakarta Pusat, kota berjumlah tenaga kesehatan tertinggi di DKI Jakarta, dengan fasilitas layanan kesehatan terlengkap – salah satunya merupakan *hyperbaric center* di Indonesia, dan termasuk pusat rujukan di kota Jakarta Pusat, peneliti merasa perlu dilakukan penelitian untuk menguji pengaruh

stres kerja, lingkungan kerja, dan keseimbangan kehidupan kerja kepada *turnover intention* di Rumah Sakit tersebut dalam rangka menjaga keutuhan tenaga kerjanya dan sebagai tindakan antisipasi agar tenaga kesehatan di Rumah Sakit X bisa tetap dipertahankan dan kebijakan dapat dibuat untuk mencegah terjadinya *turnover* sehingga pelayanan kesehatan bermutu dapat terwujud.

1.2 Masalah Penelitian

Mengacu kepada pemaparan tersebut, sehingga perumusan masalah dalam penelitian berikut yakni mencakup:

1. Apakah terdapat pengaruh positif antara stres kerja terhadap *turnover intention* pada Rumah Sakit X di kota Jakarta Pusat?
2. Apakah terdapat pengaruh negatif antara lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pada Rumah Sakit X di kota Jakarta Pusat?
3. Apakah terdapat pengaruh negatif antara keseimbangan kehidupan kerja terhadap *turnover intention* pada Rumah Sakit X di kota Jakarta Pusat?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuannya dari kegiatan meneliti ini yakni guna memberi jawaban atas perumusan masalah dalam penelitian ini yang diuraikan pada bagian sebelumnya, antarlain sebagai berikut:

1. Peneliti ingin melakukan pengujian dengan empiris pengaruhnya antara stres kerja kepada *turnover intention* pada rumah sakit X di kota Jakarta Pusat.

2. Peneliti ingin melakukan pengujian dengan empiris pengaruhnya antara lingkungan kerja kepada *turnover intention* pada rumah sakit X di kota Jakarta Pusat.
3. Peneliti ingin melakukan pengujian dengan empiris pengaruhnya antara keseimbangan kehidupan kerja kepada *turnover intention* pada rumah sakit X di kota Jakarta Pusat.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diinginkan mampu memberi kebermanfaatan yaitu:

1. Memberikan masukan serta saran yang dapat menjadi bahan kajian bagi pihak manajemen Rumah Sakit X di kota Jakarta Pusat dalam meningkatkan kepuasan kinerja karyawannya.
2. Menjadi sumber informasi tambahan bagi penelitian selanjutnya.