

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era modern sekarang ini, tidak jarang suatu perusahaan merancang strategi dan inovasi terbaik guna tercapainya tujuan perusahaan sehingga dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Tercapainya tujuan perusahaan tak luput dari peran dari para pegawai dari perusahaannya. Salah satu aspek yang paling utama untuk dikelola dan dikembangkan adalah sumber daya manusia perusahaan tersebut. Tercapai atau tidaknya perusahaan dipengaruhi oleh seberapa besar andil dari sumber daya manusianya. Sebagai penggerak organisasi, manusia harus selalu menjadi sdm yang mampu kompetitif. Kualitas sumber daya ialah tujuan utama sebuah kelompok untuk menggapai visi dan misinya. Dalam dinamika perubahan bisnis, organisasi harus bereaksi secara cepat dan tepat demi kepentingan terbaik perusahaan dan juga masyarakat (Budiyono, 2019). Menurut Edison et al. (2018) manajemen yang mempunyai fokus untuk memaksimalkan kemampuan pegawai atau anggotanya dengan bermacam-macam langkah strategis dengan tujuan untuk memaksimalkan kinerja karyawan agar tujuan organisasi menjadi lebih optimal merupakan manajemen sumber daya manusia.

Tidak hanya perusahaan, rumah sakit umum juga harus mengelola sumber daya manusianya. Sebagai perusahaan yang berkecimpung pada jasa pelayanan, sumber daya manusia sangat berperan guna keberhasilan rumah sakit. Terutama pada rumah sakit swasta yang beban kerjanya berbeda daripada rumah sakit berbasis pengelolaan pemerintah. Rumah sakit umum swasta tidak hanya berfungsi sosial namun juga berorientasi pada keuntungan. Sehingga, menjaga kinerja sumber daya manusianya adalah satu dari banyak cara untuk dapat bersaing dengan rumah sakit lainnya. Produktivitas kerja, merupakan salah satu cara dan usaha untuk meningkatkan daya saing. Melakukan peningkatan produktivitas bukanlah hal yang mudah. Pendekatan

tertentu dalam menaikkan kinerja produksi, terutama bagi pegawai perusahaan selaku sdm dapat dilakukan oleh organisasi (Hairo, 2019).

Gambar 1.1 Pertumbuhan Rumah Sakit Umum di Indonesia 2015-2020



Sumber : Tempo.co.id & Ditjen Yankes Kemenkes, 2021

Dalam kurun waktu sampai tahun 2015 kuantitas rumah sakit umum (RSU) yang ada di negara kita mencapai 1.951 RSU, 2016 mengalami peningkatan menjadi 2045 RSU, pada tahun 2017 jumlah RSU naik signifikan dengan penambahan 153 RSU baru sehingga jumlah total 2.198 RSU, 2018 total jumlah RSU 2.269, dan 2019 sebanyak 2.344 RSU, sampai dengan tahun 2020 ada penambahan 51 RSU baru sehingga total jumlah RSU di Indonesia mencapai 2.395, dengan kapasitas tempat tidur sebanyak 264.208 TT dengan rata-rata pertumbuhan per tahun 4% (Tempo, Ditjen Yankes Kemenkes, 2021). Hal ini menunjukan bahwa tingkat kompetisi antara rumah sakit untuk menarik pasien cukup tinggi, sehingga rumah sakit perlu strategi khusus agar dapat memenangkan kompetisi sehingga bisa “*survive*” di industri pelayanan kesehatan. Rumah sakit sebagai sebuah organisasi harus bisa berkompetisi dalam memberikan pelayanan terbaik dan mampu bersaing dengan para *competitor* untuk mendapatkan kepuasan konsumen atas pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan Peraturan Kementerian Kesehatan (Permenkes), fasilitas kesehatan sebagai Lembaga pusat kesehatan yang akan memberikan berbagai macam jasa pelayanan. Pada pelaksanaannya, fasilitas kesehatan diminta untuk selalu menyediakan

pelayanan yang terbaik terhadap pasien, hal demikian dikarenakan hubungan pelayanan yang diberikan menyangkut kesehatan dan keselamatan jiwa pasiennya. Menurut UU RI No. 44, tahun 2009, di usahanya untuk untuk mempercepat peningkatan taraf kesehatan masyarakat Indonesia, rumah sakit mempunyai peran strategis. Peran strategis ini adalah karena rumah sakit merupakan sarana kesehatan dengan fasilitas dan teknologi yang lengkap dimana terdapat banyak tenaga kesehatan yang ahli dibidangnya.

Perawat adalah satu dari banyak tenaga kesehatan dalam rumah sakit. Perawat adalah salah satu tenaga medis yang dituntut untuk menaikkan kualitas pelayanan yang ada pada rumah sakit agar pasien mampu merasakan kepuasan layanan kesehatan. Menurut Depkes RI (2005) pelayanan keperawatan ialah wujud urgensi layanan Kesehatan yang diberikan secara holistik . Perawat adalah salah satu peran yang penting dalam pelayanan kesehatan karena seorang perawat harus siap sedia selama 24 jam dalam merawat pasien, maka mutu dari seorang perawat dapat menjadi cerminan dari mutu pelayanan dari suatu rumah sakit.

Data NSI dari Amerika memaparkan bahwa data rata-rata *turnover* perawat secara nasional meningkat sebesar 8,4 % menjadi 27,1%. Kejadian ini dipicu oleh COVID, persaingan tenaga kerja, kelelahan karyawan, dan pensiun (NSI Nursing Solutions Inc., 2022). Presentase tersebut berada jauh diatas normal menurut Gillies (2007). Menurut Gillies, turnover dapat dikatakan normal jika tidak lebih dari 5-10% per tahun dan jika lebih dari 10% maka dapat dikatakan tinggi (Budiyono, et all, 2014). Survey di Indonesia menyatakan bahwa tingkat turnover di rumah sakit swasta lebih tinggi daripada rumah sakit pemerintah dan rumah sakit pendidikan (Oktizulvia, et all, 2017)

Berikut adalah data jumlah perawat pada Rumah Sakit TMC di Tasikmalaya dalam kurun waktu empat tahun sebelumnya :

Tabel 1.1 Jumlah Perawat Rumah Sakit TMC di Tasikmalaya (2018-2021)

Tahun	2018	2019	2020	2021
Jumlah Perawat	193	189	183	176

Jumlah masuk	46	30	58	58
Jumlah keluar	50	36	65	58
Presentase	25,9 %	19%	35%	32%

Sumber : Data Kepegawaian Perawat Rumah Sakit TMC per tanggal 31 Desember 2021

Berdasarkan data jumlah perawat selama empat tahun terakhir mengalami pengurangan yang cukup signifikan. Berdasarkan data diatas, presentase *turnover* dari tahun ke tahun melebihi 10%, dimana di tahun 2018 mencapai 25,9%, di tahun 2019 mencapai 19%, di tahun 2020 mencapai 35% dan di tahun 2022 mencapai 32 %. Hasil wawancara dengan bagian *Human Resources Department* Rumah Sakit TMC, diperoleh informasi pada saat dilakukan exit interview dengan perawat diperoleh hasil bahwa perawat meninggalkan RS disebabkan beberapa faktor diantaranya disebabkan karena kelelahan dan stres saat kerja. Sejak munculnya pandemi Covid-19, dengan lonjakan jumlah pasien yang signifikan, tidak hanya rawat inap tetapi juga unit rawat jalan, dengan jumlah dokter dan perawat yang terbatas, ditambah lagi tenaga kesehatan yang terpapar virus Covid-19, ini membuat jadwal jaga berubah sehingga beban kerja tenaga kesehatan meningkat. Hal lainnya disebabkan karena perawat merasa kurang bisa menyeimbangkan antara pekerjaan dengan peran di dalam keluarga, sehingga harus memilih untuk *resign*. Berdasarkan hasil wawancara disimpulkan bahwa ada penyebab dari peran terhadap *Turnover intention* adalah *Job burnout*, *Work stress* dan *Work-family conflict*.

Stres kerja adalah kondisi yang dirasa tidak menyenangkan dengan pekerjaannya yang dapat menyebabkan ketegangan di lingkungan kerja yang nampak secara mental dan mengancam psikologis dan perilaku ditempat kerja (Lu Y *et al*, 2017). *Job burnout* merupakan tanda dari kelelahan emosional, mental, yang disebabkan oleh banyaknya permintaan pekerjaan (Ran L *et al*, 2019). Salah satu penyebab timbulnya kelelahan mental dan juga fisik adalah karena tenaga kesehatan tidak memiliki hari libur dan beban kerja yang tinggi. *Work-family conflict* merupakan contoh *interrole conflict*

yakni tuntutan atas tidak seimbangnya dari peran bekerja dan pernah menjadi keluarga (Lu Y *et al* , 2017).

Lu Y *et al* (2017), dalam penelitiannya pada 3563 tenaga Kesehatan di Guangdong China, hasil penelitian mengindikasikan bahwa *Burnout*, *Work stress* dan *Work-family conflict* berdampak secara bermakna pada *turnover intention*. Ran L *et al* (2019), pada penelitiannya yang dilaksanakan pada 540 tenaga Kesehatan di Wuhan China. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *job burnout* dan *job satisfaction* berdampak bermakna terhadap *turnover intention*. Haipeng Wang *et al* (2020), penelitian pada lebih dari 1000 tenaga kesehatan di Provinsi Shandong China, dari riset yang dilakukan memperlihatkan bahwa ada efek yang signifikan antara *job burnout* pada *turnover intention*.

Selain mengurangi potensi *Job burnout*, *Work stress* dan *Work-family conflict* mementuk kualitas sdm yang unggul dan loyal terhadap organisasi, rumah sakit harus memperhatikan kemauan perawatnya. Salah satunya yaitu *job satisfaction*. *Job satisfaction* adalah sikap emosional yang menyenangkan dalam bekerja. Kinerja perawat akan maksimal jika kepuasan dapat terpenuhi secara otomatis dan sebaliknya yang akan timbul jika kepuasan kerja pada karyawan kurang dalam pencapaiannya maka akan menimbulkan ketidakpuasan dalam diri karyawan. Adanya kenegatifan hubungan dari kepuasan kerja pada *turnover intention* karyawan ditemukan pada banyak penelitian. Mathis dan Jackson (2001) ketidakpuasan kerja ditandai dengan keluar masuk (*turnover*) karyawan. Apabila seseorang tinggi rasa puasanya, maka akan rendah pula keinginannya dalam melepas pekerjaannya. Didukung dengan pengaruh kepuasan kerja pada *turnover intention*. Apabila ada perawat yang mempunyai kerendahan semangat kerja maka ia akan melepaskan pekerjaan itu dan mencari pekerjaan lainnya. Penelitian yang dilakukan Li Ran *et al* (2019), penelitian dilakukan pada 540 petugas kesehatan di China, hasil penelitian menunjukan bahwa *job satisfaction* berpengaruh negatif dan bermakna terhadap *turnover intention*, artinya semakin rendah tingkat kepuasan petugas kesehatan maka berdampak terhadap tingginya keinginan untuk meninggalkan rumah sakit. Haipeng Wang *et al* (2020), penelitian pada 1.148 tenaga kesehatan yang bekerja pada fasilitas layanan kesehatan di wilayah pedesaan di China

(699 dokter, 136 perawat dan 313 tenaga kesehatan lainnya), hasil penelitian menunjukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan bermakna terhadap *turnover intention*. Hal ini juga didukung oleh penelitian lainnya diantaranya Lu Y., et al (2017), Prasetio A. et al (2018), Ardiyanti Indri (2019) dan Luciani Noviane Badhe, (2021).

Dari data riset penelitian sebelumnya, maka peneliti berkeinginan untuk melakukan riset terhadap Pengaruh *Work stress, Work- Family Conflict, Job burnout, Job satisfaction* terhadap *Turnover intention* Pada Perawat RS TMC di Tasikmalaya

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, dapat diidentifikasi masalah yang ada sebagai berikut:

- 1) Tingginya rate turnover perawat yang melebihi batas normal
- 2) Faktor kelelahan dan stress yang menjadi pemicu turnover yang tinggi
- 3) Perawat memiliki beban kerja yang tinggi
- 4) Kurangnya hari libur
- 5) Beban kerja yang meningkat karena lonjakan pasien covid-19

1.3 Batasan Masalah

Dari masalah yang teridentifikasi, peneliti mendapati adanya beberapa variable yang berkaitan terhadap tingkat turnover perawat di rumah sakit, maka peneliti akan membatasi masalah yang akan menjadi bahan penelitian, yaitu *Work-family conflict, Work stress, Job burnout, Job satisfaction* dan kaitannya terhadap *Turnover Intention* di rumah sakit. Peneliti akan membatasi penelitian di RS TMC di Tasikmalaya

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil diskusi yang telah berjalan, maka terdapat beberapa rangkaian pertanyaan riset antara lain:

- 1) Apakah *Work-family conflict* berpengaruh positif terhadap *Work stress* Pada Perawat di rumah sakit TMC di Tasikmalaya?
- 2) Apakah *Work stress* berpengaruh negatif terhadap *Job satisfaction* Pada Perawat di rumah sakit TMC di Tasikmalaya?
- 3) Apakah *Work-family conflict* berpengaruh negatif terhadap *Job satisfaction* Pada Perawat di rumah sakit TMC di Tasikmalaya?
- 4) Apakah *Job burnout* berpengaruh negatif terhadap *Job satisfaction* Pada Perawat di rumah sakit TMC di Tasikmalaya?
- 5) Apakah *Work stress* berpengaruh negatif terhadap *Turnover intention* Pada Perawat di rumah sakit TMC di Tasikmalaya?
- 6) Apakah *Work-family conflict* berpengaruh negatif terhadap *Turnover intention* Pada Perawat di rumah sakit TMC di Tasikmalaya?
- 7) Apakah *Job burnout* berpengaruh positif terhadap *Turnover intention* Pada Perawat di rumah sakit TMC di Tasikmalaya?
- 8) Apakah *Job satisfaction* berpengaruh negatif terhadap *Turnover intention* Pada Perawat di rumah sakit TMC di Tasikmalaya?

1.5 Tujuan Penelitian

Riset yang akan dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui:

- 1) Untuk mengetahui apakah *Work-family conflict* berpengaruh positif terhadap *Work stress* Pada Perawat di rumah sakit TMC di Tasikmalaya?
- 2) Untuk mengetahui apakah *Work stress* berpengaruh negatif terhadap *Job satisfaction* Pada Perawat di rumah sakit TMC di Tasikmalaya?
- 3) Untuk mengetahui apakah *Work-family conflict* berpengaruh negatif terhadap *Job satisfaction* Pada Perawat di rumah sakit TMC di Tasikmalaya?
- 4) Untuk mengetahui apakah *Job burnout* berpengaruh negatif terhadap *Job satisfaction* Pada Perawat di rumah sakit TMC di Tasikmalaya?
- 5) Untuk mengetahui apakah *Work stress* berpengaruh negatif terhadap *Turnover intention* Pada Perawat di rumah sakit TMC di Tasikmalaya?

- 6) Untuk mengetahui apakah *Work-family conflict* berpengaruh negatif terhadap *Turnover intention* Pada Perawat di rumah sakit TMC di Tasikmalaya?
- 7) Untuk mengetahui apakah *Job burnout* berpengaruh positif terhadap *Turnover intention* Pada Perawat di rumah sakit TMC di Tasikmalaya?
- 8) Untuk mengetahui apakah *Job satisfaction* berpengaruh negatif terhadap *Turnover intention* Pada Perawat di rumah sakit TMC di Tasikmalaya?

1.6 Manfaat Penelitian

Dalam riset ini ada dua harapan peneliti yang antara lain :

- 1) Manfaat Praktis
peneliti menginformasikan hasil penelitian yang dapat diterapkan oleh rumah sakit TMC di Tasikmalaya agar faktor yang berpengaruh *turnover intention* pada perawat bisa dicegah sedini mungkin.
- 2) Manfaat Akademis
Menjadi tambahan wawasan terkait pengaruh pengaruh *Work stress*, *Work-Family Conflict*, *Job burnout* dan *Job satisfaction* terhadap *Turnover intention*. Selain itu dapat menjadi rujukan info bagi peneliti berikutnya.
- 3) Manfaat Teoritis
Nantinya, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan tambahan dalam ilmu manajemen, terlebih dalam menjawab penelitian mengenai peran *Work stress*, *Work-Family Conflict*, *Job burnout* dan *Job satisfaction* terhadap *Turnover intention*. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam perluasan ilmu dalam menganalisis pengaruh *Work stress*, *Work-Family Conflict*, *Job burnout* dan *Job satisfaction* terhadap *Turnover intention* secara bersamaan di dalam satu model penelitian

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun step – step penulisan dalam riset ini antara lain:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini peneliti menjelaskan apa latar belakang masalah dilakukan penelitian yang diangkat dalam riset, seperti meningkatnya stress perawat, meningkatnya rate turnover yang melebihi batas normal. Kemudian menentukan pertanyaan riset, menetapkan tujuan dilakukannya penelitian, manfaat dari riset terhadap dunia Pendidikan dan manajemen dari rumah sakit. dan bagaimana sistem penulisan riset.

BAB II: LANDASAN TEORI

Dalam bab ini peneliti menjelaskan pendapat ahli yang dipakai menjadi referensi peneliti dengan fungsi menjadi dalih dalam teori yang dipakai sebagai landasan penelitian. Teori ini meliputi tentang *Work stress*, *Work- Family Conflict*, *Job burnout*, *Job satisfaction*. dan *Turnover intention*. Definisi dari variable-variabel tersebut juga akan dijelaskan di dalam bab 2

BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini peneliti menjelaskan mengenai metode penelitian obeservasional analitik dengan pendekatan *cross section*, menggunakan data primer dari sampel yang diambil dengan cara total *sampling*. Bab tiga juga menjelaskan mengenai apa definisi konseptual, definisi operasional variabel, populasi & sampel, teknik pengumpulan data, metode pencarian data, metode olah data dan penganalisaan data secara deskriptid dan inferensial, intepretasi dari data yang didapat, model penelitian dan hipotesis dari penelitian

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan hasil riset yang sudah diperoleh dari metode pengisian kuesioner oleh responden. Selain itu juga ada pembahasan akan tata cara olah data melalui program statistic yang digunakan yang selanjutnya hasil tersebut diintepretasikan dan dihubungkan dengan teori- teori dari penelitian sebelumnya sehingga nantinya, dapat bermanfaat bagi manajemen rumah sakit

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini memaparkan apa kesimpulan dari riset yang sudah dijalankan serta peneliti memberikan saran dari hasil riset yang sudah ditemukan agar adanya perbaikan yang lebih baik lagi.