

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Berkembangnya dunia usaha maupun bisnis yang terus meningkat mengakibatkan perusahaan-perusahaan perlu menata kegiatan usahanya agar dapat memanfaatkan sumber daya manusia secara rasional juga akurat. Sumber daya manusia memegang peranan penting guna mencapai tujuan suatu organisasi. Setiap organisasi harus berhasil beradaptasi dengan setiap perubahan yang terjadi. Sebagai penggerak organisasi, manusia harus selalu menjadi sumber daya yang kompetitif. Kualitas sumber daya merupakan tujuan utama suatu organisasi untuk mencapai visi dan misinya. Dalam dinamika perubahan bisnis, organisasi harus bereaksi secara cepat dan tepat demi kepentingan terbaik perusahaan dan juga masyarakat (Budiyono, 2019). Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas memiliki karakter yang adaptif, memiliki keterampilan, dan mampu dalam berkompetensi.

Sumber daya manusia merupakan inti organisasi yang apabila didukung dengan perencanaan yang cermat maka organisasi dapat bersaing di dunia usaha. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik dapat menciptakan produktivitas yang tinggi. Daya cipta kerja suatu organisasi secara spesifik ditentukan oleh sumber daya manusia agar dapat bersaing, strategi khusus diperlukan untuk karyawan yang merupakan bagian inti dari suatu organisasi (Hairo, 2019).

Berdasarkan Peraturan Kementerian Kesehatan, rumah sakit merupakan lembaga kesehatan yang akan memberikan jasa pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan unit gawat darurat. Pada pelaksanaannya, rumah sakit diminta untuk selalu menyediakan pelayanan yang terbaik kepada pasien, karena pelayanan yang diberikan menyangkut kesehatan dan keselamatan jiwa pasiennya. Dituliskan dalam UU RI No. 44, tahun 2009 bahwa

rumah sakit mengambil bagian penting terkait peningkatkan angka kesehatan di Indonesia, hal ini dikarenakan rumah sakit menyediakan berbagai fasilitas kesehatan yang disertai dengan teknologi terkini serta para ahli kesehatan di setiap bidangnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian *Human Resources Department* Rumah Sakit Tiara Sella Bengkulu, diperoleh informasi mengenai potensi *turnover* pada tenaga kesehatan disebabkan karena adanya *job burnout*. Dimana target jumlah tenaga kesehatan di RS Tiara Sella Bengkulu, paling tidak mencapai 200 orang. Sejak munculnya pandemi COVID-19, dengan lonjakan jumlah pasien yang signifikan baik pada bagian unit rawat inap atau unit rawat jalan, dengan jumlah dokter dan perawat yang terbatas, ditambah lagi tenaga kesehatan yang terinfeksi oleh virus COVID-19, hal ini menyebabkan beban kerja tenaga kesehatan meningkat.

Tabel 1.1 Data Tenaga Kesehatan RS Tiara Sella Bengkulu

Jumlah Tenaga Kesehatan RS Tiara Sella Bengkulu	Tahun	Tahun	Tahun
	2019	2020	2021
Dokter Umum	10 orang	9 orang	13 orang
Dokter Spesialis	40 orang	41 orang	38 orang
Perawat	85 orang	88 orang	107 orang

Sumber : Rumah Sakit Tiara Sella Bengkulu (2022)

Penelitian yang dilakukan terhadap 540 tenaga kesehatan di Wuhan Cina oleh Ran L et al. pada tahun 2019 membuktikan pengaruh *job burnout* terhadap tingginya *turnover intention*.

Terdapat penelitian yang menyatakan bahwa tingkat kelelahan lebih tinggi terjadi pada dokter dibandingkan individu dalam karir lain. Tingkat kelelahan selama masa pandemi COVID-19 meningkat, dimana dokter dan para tenaga kesehatan menghadapi beban kerja yang tinggi dalam memberikan layanan kesehatan. Banyak dokter yang harus melakukan isolasi mandiri setelah menangani kasus COVID-19. Karena tingkat kelelahan yang tinggi, beban

kerja yang tinggi hal ini menimbulkan kecemasan pada dokter atau tenaga kesehatan (Dinibutun, 2020). Dari hasil penelitian oleh Lai et al. pada tahun 2019 dapat dilihat bahwa petugas kesehatan yang mengalami keluhan psikologis ketika menangani pasien yang terinfeksi COVID-19 mengalami gejala kecemasan sebanyak 44,6%. Kecemasan timbul akibat perasaan tertekan. Hal-hal yang menjadi penyebab timbulnya kecemasan pada petugas kesehatan diantaranya adalah tuntutan kerja yang besar, jam kerja yang panjang seiring dengan angka pasien yang semakin bertambah, dukungan sosial yang semakin sukar karena kepercayaan masyarakat kepada petugas kesehatan yang merupakan barisan terdepan dalam penanganan COVID-19, kurangnya informasi tentang pemaparan COVID-19 yang menyebabkan masyarakat menganggap bahwa petugas kesehatan memiliki kemungkinan yang tinggi dalam menularkan virus (Fadli, 2020). Gangguan seperti stres, kelelahan dan juga kecemasan merupakan hal yang penting karena terkait dengan konsekuensi negatif pada perawatan pasien, biaya tenaga kerja dokter, dan juga sistem perawatan kesehatan, serta perawatan dan keselamatan dokter itu sendiri (Dinibutun, 2020).

*Burnout* merupakan kumpulan gejala psikis yang terjadi karena respon kronik terhadap stressor atau konflik. Hal ini diakibatkan karena kelelahan secara mental dan fisik akibat tuntutan kerja yang berlebihan sehingga mengganggu keseimbangan hidup sehari-hari. Tenaga kesehatan berpotensi mengalami tingkat stres yang tinggi. Terlebih lagi dengan munculnya pandemi akibat virus Covid-19 di tahun 2019, yang mengakibatkan bertambahnya beban pada sistem pelayanan kesehatan dan juga tenaga kesehatan.

Kinerja tenaga kesehatan sangat dipengaruhi oleh tingginya tekanan pekerjaan yang ada, untuk itu organisasi diharapkan dapat memastikan kepuasan kerja karyawan. Pegawai yang berkualitas unggul ditentukan oleh kepuasan pegawai itu sendiri, apabila itu terpenuhi maka akan tercipta semangat yang dapat memaksimalkan kinerja karyawan, sedangkan apabila

kepuasan kerja pada karyawan kurang atau tidak tercapai maka akan menimbulkan ketidakpuasan dalam diri karyawan.

Penelitian yang dilakukan terhadap 540 tenaga kesehatan di Cina oleh Ran L et al. pada tahun 2019, menunjukkan bahwa *job satisfaction* memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, hal ini berarti tingkat kepuasan petugas kesehatan berbanding lurus dengan kehendak untuk berhenti bekerja di rumah sakit. 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), dapat dilihat dari penelitian ini bahwa *job satisfaction* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* (Wang et al.2020)

Berlandaskan kejadian dan data yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian tentang pengaruh *job burnout*, *work stres* terhadap *turnover intention* pada tenaga kesehatan Rumah Sakit Tiara Sella Bengkulu melalui *job satisfaction*.

## **1.2 Pertanyaan Penelitian**

Dari hasil penjabaran diatas, berikut adalah pertanyaan yang muncul dalam penelitian ini:

1. Apakah *work stress* berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction* pada tenaga kesehatan di Rumah Sakit Tiara Sella Bengkulu?
2. Apakah *job burnout* berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction* pada tenaga kesehatan di Rumah Sakit Tiara Sella Bengkulu?
3. Apakah *work stress* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* pada tenaga kesehatan di Rumah Sakit Tiara Sella Bengkulu?

4. Apakah *job burnout* berpengaruh positif terhadap *turnover intention* pada tenaga kesehatan di Rumah Sakit Tiara Sella Bengkulu?
5. Apakah *job satisfaction* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* pada tenaga kesehatan di Rumah Sakit Tiara Sella Bengkulu?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah *work stress* berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction* pada tenaga kesehatan di Rumah Sakit Tiara Sella Bengkulu.
2. Untuk mengetahui apakah *job burnout* berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction* pada tenaga kesehatan di Rumah Sakit Tiara Sella Bengkulu.
3. Untuk mengetahui apakah *work stress* berpengaruh positif terhadap *turnover intention* pada tenaga kesehatan di Rumah Sakit Tiara Sella Bengkulu.
4. Untuk mengetahui apakah *job burnout* berpengaruh positif terhadap *turnover intention* pada tenaga kesehatan di Rumah Sakit Tiara Sella Bengkulu.
5. Untuk mengetahui apakah *job satisfaction* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* pada tenaga kesehatan di Rumah Sakit Tiara Sella Bengkulu.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat untuk Rumah Sakit Tiara Sella Bengkulu

Mengetahui gambaran kondisi *job burnout*, *job satisfaction* dan pengaruhnya terhadap *turnover intention* pada tenaga kesehatan. Sehingga bisa meminimalkan potensi *turnover*, *job burnout* sehingga tenaga kesehatan merasa puas dan nyaman dalam bekerja.

2. Manfaat untuk Keilmuan

Memberikan pengetahuan mengenai pentingnya kepedulian akan *job burnout*, *job satisfaction* dan *turnover intention* pada tenaga kesehatan. Serta memberikan gambaran pengaruh dari *job burnout* dan *job satisfaction* terhadap *turnover intention*.

## 1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab. penjabarannya adalah sebagai berikut:

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Pada bab 1 akan dibahas tentang latar belakang penelitian dan masalah yang menjadi dasar pemilihan topik penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab 2 akan dijelaskan mengenai teori- teori yang berhubungan dan membantu penelitian. Adapun teori yang disertakan didapatkan dari studi kepustakaan yang kemudian menjadi awal untuk melakukan penelitian ini. Adapun teori- teori

tersebut membahas tentang *work stress*, *job burnout*, *job satisfaction*, dan *turnover intention*.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab 3 ini tahap-tahap pengerjaan selama penelitian akan dibahas. Adapun tahapan tersebut adalah desain penelitian, unit analisis, operasionalisasi variabel penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data menggunakan PLS-SEM.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Data yang diperoleh dari penelitian akan dibahas pada bab ini bab ini, dimana pada penelitian ini data diambil dengan menggunakan kuesioner. Diikuti dengan analisis data dengan metode PLS-SEM beserta interpretasi dan diskusinya.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini, hasil penelitian akan disimpulkan berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan dan akan dilakukan pemberian saran yang bisa digunakan untuk dijadikan masukan dan perbaikan mendatang.