

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri kesehatan merupakan salah satu industri fundamental didalam kehidupan masyarakat di Indonesia, terutama untuk memastikan bahwa hak setiap masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan sebagaimana tertuang di UU No. 36 tahun 2009 tentang “Kesehatan” dapat terpenuhi dengan baik. Untuk memastikan bahwa suatu Rumah Sakit mampu memberikan pelayanan kesehatan yang prima dan maksimal maka dibutuhkan sumber daya manusia yang tidak hanya berkualitas namun juga memiliki komitmen yang tinggi dalam melakukan pekerjaannya (Firmansyah *et al.*, 2020). Namun mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas saat ini merupakan salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh banyak pelaku usaha di berbagai industri (Al-Suraihi *et al.*, 2021), tidak terkecuali di industri Rumah Sakit.

Salah satu bentuk tantangan dalam mempertahankan sumber daya manusia adalah *turnover intention*, yaitu keinginan atau niat dari seorang tenaga kerja dalam kurung waktu tertentu untuk keluar dari institusi tempatnya bekerja saat ini, *turnover intention* juga dapat dipandang sebagai suatu tingkat kemungkinan seseorang berpindah tempat kerja atau mencari pekerjaan lain (Alniacik *et al.*, 2013). *Turnover intention* dipengaruhi oleh berbagai macam faktor seperti *work environment*

(Kurniawaty *et al.*, 2019), *job stress*, *job satisfaction*(Yukongdi & Shrestha, 2020), dan *pay satisfaction* (Akinyemi *et al.*, 2022).

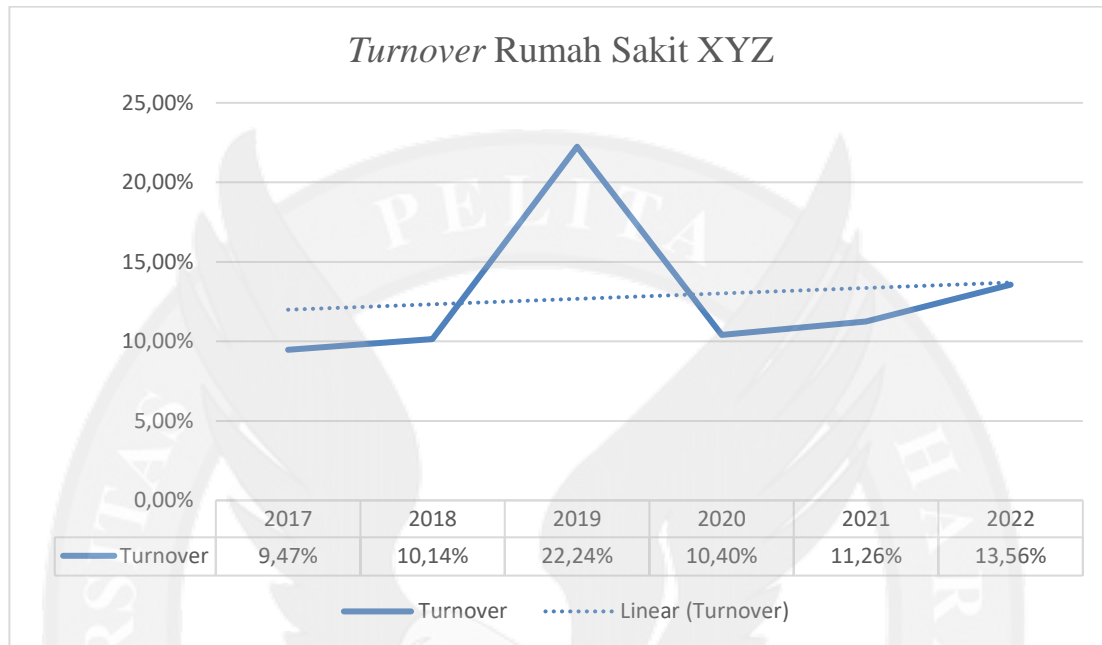
Work environment dapat dijelaskan sebagai segala sesuatu yang ada di sekitar tenaga kerja dan mempengaruhi mereka dalam melakukan aktivitas pekerjaannya (Kurniawaty *et al.*, 2019). Venisa dan Brahmana (2020) menjelaskan bahwa *work environment* meliputi seluruh fasilitas dan infrastruktur yang berada di sekeliling tenaga kerja dan memiliki kemampuan untuk mendukung atau menyulitkan tenaga kerja tersebut dalam melakukan pekerjaannya. Pada umumnya seorang tenaga kerja yang merasa nyaman terhadap *work environment* yang ada di tempat kerjanya akan memiliki *turnover intention* yang rendah (Ernawati *et al.*, 2022).

Stres kerja merupakan suatu kondisi tegang yang ditimbulkan oleh perasaan tertekan yang dialami oleh seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya (Mangkunegara, 2011), stres kerja merupakan suatu puncak akumulasi beban kerja atau permasalahan yang tidak dapat terselesaikan oleh karyawan sehingga membebani kondisi emosionalnya. Timbulnya stres kerja dapat terjadi dalam setiap waktu dan kesempatan, terutama jika karyawan tersebut kurang mampu menyesuaikan beban kerja nyata dari pekerjaannya dengan harapan (Massie *et al.*, 2018). Stres kerja merupakan salah penyebab utama turunnya keinginan karyawan untuk bertahan didalam suatu pekerjaan, karena semakin tinggi stres kerja seseorang maka semakin negatif pula pandangan dan usahanya dalam melakukan pekerjaannya tersebut.

Job satisfaction merupakan suatu pandangan yang positif dari tenaga kerja terhadap pekerjaan utamanya yang timbul dari penilaian pribadinya terhadap kondisi atau situasi kerjanya (Indrayani *et al.*, 2018). *Job satisfaction* sendiri adalah suatu bentuk penilaian subjektif dari seorang tenaga kerja yang tentunya akan berbeda dengan tenaga kerja lainnya, karena perbedaan dalam pemikiran, harapan, dan situasi (Al-Suraihi *et al.*, 2021). Secara umum, seorang tenaga kerja yang memiliki tingkat *job satisfaction* yang tinggi akan cenderung memiliki *turnover intention* yang rendah, terutama karena mereka memiliki kekhawatiran bahwa mereka tidak akan mendapatkan kepuasan yang sama jika bekerja di tempat lain (Yukongdi & Shrestha, 2020).

Pay satisfaction merupakan suatu bentuk pemberian dari perusahaan yang berbentuk finansial maupun non finansial sebagai perwujudan dari rasa terima kasih dan imbal balik atas pekerjaan yang dilakukan oleh tenaga kerja (Zakaria & Astuty, 2017). Kompensasi merupakan salah satu bagian terpenting dan kompleks didalam hubungan antara perusahaan dengan tenaga kerja, terutama perusahaan memandang kompensasi sebagai beban atau biaya yang dikeluarkan untuk mengganti hasil kerja tenaga kerjanya, sedangkan tenaga kerja memandang kompensasi sebagai salah satu pendapatan utama yang didapatnya karena telah memberikan kontribusi kepada perusahaan berupa kinerja (Foot *et al.*, 2016). Secara umum semakin tinggi tingkat kepuasan tenaga kerja terhadap kompensasi yang mereka dapatkan maka akan semakin rendah tingkat *turnover intention* mereka (Akinyemi *et al.*, 2022), terutama karena adanya suatu jaminan kesejahteraan yang diberikan oleh perusahaan

tempatya bekerja saat ini yang mungkin tidak dapat dijamin di tempat lainnya (Ariyati & Mahera, 2018).



Gambar 1.1. Turnover Rumah Sakit XYZ
Sumber: Hasil Pengolahan Pribadi Terhadap Data Rumah Sakit XYZ

Permasalahan utama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah meningkatnya *turnover* yang dihadapi oleh Rumah Sakit XYZ selama periode 2017-2022. Terjadi peningkatan hampir setiap tahunnya dalam hal *turnover* (terkecuali tahun 2020), terutama pada tahun 2019 dimana tingkat *turnover* meningkat dua kali lipat jika dibandingkan tahun 2018. Meskipun terdapat penurunan pada periode 2019-2020, namun pada periode selanjutnya hingga tahun 2022 terjadi peningkatan kembali dalam hal *turnover*. Data tersebut menunjukkan terdapat suatu permasalahan dalam Rumah Sakit XYZ sehubungan dengan meningkatnya *turnover* dari karyawan tetapnya. Tingkat *turnover* dari Rumah Sakit XYZ pada tahun 2022 lebih besar jika

dibandingkan dengan *turnover rate* secara global yaitu 13.07% untuk industri kesehatan dan 9.31% untuk rata-rata seluruh industri (Praisidio, 2023). Rumah sakit XYZ merupakan salah satu dari 11 rumah sakit swasta yang terdapat di daerah Tasikmalaya dan termasuk kedalam tipe C. Rumah sakit tersebut merupakan salah satu rumah sakit swasta yang terbesar dan terbaik di daerah Tasikmalaya. Hasil wawancara yang dilakukan terhadap tenaga kerja rumah sakit XYZ menemukan bahwa *turnover ratio* maksimal yang diharapkan dari pihak rumah sakit XYZ sendiri diketahui berada pada angka 10%, sehingga dapat dijelaskan *turnover rate* dari rumah sakit XYZ saat ini berada dalam kondisi yang tidak baik karena melampaui target maksimalnya.

Tabel 1.1. Survei Pendahuluan

No	Keluhan	Persentase
1	Kompensasi	76.7% (23)
2	<i>Work-Life Balance</i>	63.3% (19)
3	Beban Kerja	60% (18)
4	Waktu Kerja	50% (15)
5	Lingkungan Kerja	43.3% (13)
6	Manajemen	40% (12)
7	Kebosanan	26.7% (8)
8	Karir	20% (6)
9	Motivasi	13% (2)
10	Lain-lain	13% (2)

Sumber: Survei Kepada 30 Karyawan Rumah Sakit XYZ

Untuk lebih memahami penyebab tingginya *turnover* dari Rumah Sakit XYZ maka peneliti memutuskan untuk mengadakan survei pendahuluan kepada 30 orang karyawan, dimana setiap karyawan diminta untuk menyebutkan atau menjelaskan empat faktor yang membuat mereka tidak/kurang nyaman dalam bekerja. Berdasarkan

hasil survei tersebut didapatkan bahwa 76.7% karyawan menyebutkan kompensasi sebagai salah satu dari empat faktor utama yang menyebabkan mereka tidak nyaman bekerja di Rumah Sakit XYZ, yang kemudian disusul oleh *work-life balance* dengan 63.3%, beban kerja dengan 60%, dan waktu kerja dengan 50%. Oleh karena itu dapat ditarik suatu kesimpulan berdasarkan hasil survei pendahuluan bahwa permasalahan utama yang membuat karyawan Rumah Sakit XYZ ingin berpindah tempat kerja adalah kompensasi yang mereka terima dari Rumah Sakit XYZ.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya maka peneliti tertarik untuk mengangkat suatu penelitian yang berjudul “Pengaruh *Work Environment, Job Stress, Job Satisfaction, dan Pay Satisfaction Terhadap Turnover Intention: Studi Pada Karyawan Rumah Sakit XYZ*”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dan uraian mengenai permasalahan yang telah dijelaskan di latar belakang, maka dapat dijelaskan bahwa rumusan masalah didalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *work environment* berpengaruh secara negatif terhadap *turnover intention*?
2. Apakah *job stress* berpengaruh secara positif terhadap *turnover intention*?
3. Apakah *job satisfaction* berpengaruh secara negatif terhadap *turnover intention*?

4. Apakah *pay satisfaction* berpengaruh secara negatif terhadap *turnover intention*?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sehubungan dengan rumusan masalah yang telah dijelaskan adalah:

1. Untuk menentukan pengaruh negatif dari *work environment* terhadap *turnover intention*.
2. Untuk menentukan pengaruh positif dari *job stress* terhadap *turnover intention*.
3. Untuk menentukan pengaruh negatif dari *job satisfaction* terhadap *turnover intention*.
4. Untuk menentukan pengaruh negatif dari *pay satisfaction* terhadap *turnover intention*.

1.4. Manfaat Penelitian

Suatu penelitian pada umumnya memiliki dua bentuk manfaat utama, yaitu manfaat secara praktis dan manfaat secara teoritis. Manfaat secara praktis merupakan suatu manfaat dari penelitian untuk mencari solusi terhadap suatu masalah atau memberikan saran yang berhubungan dengan kasus atau kejadian yang nyata, manfaat praktis dari penelitian ini adalah memberikan gambaran mengenai kondisi *turnover intention* dari karyawan di Rumah Sakit XYZ dan mencari faktor apa saja

yang mempengaruhinya untuk memberikan saran ataupun solusi yang tepat jika ditemukan permasalahan didalamnya.

Manfaat teoritis merupakan manfaat penelitian yang berhubungan dengan aspek pengembangan, pembuktian serta relevansi dari teori yang digunakan di dalam penelitian yang bersumber dari penelitian terdahulu. Manfaat teoritis lainnya dari penelitian ini adalah untuk mengkonfirmasi hasil penelitian terdahulu.

1.5. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan merupakan suatu rangkaian atau susunan mengenai tahapan-tahapan yang ada di dalam penelitian ini, yang dimulai dari tahap pendahuluan, tinjauan pustaka, metode penelitian, hasil penelitian dan pembahasan, dan kesimpulan dan saran.

BAB I - PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan juga sistematika penulisan.

BAB II – TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan dibahas mengenai landasan teori yang berhubungan dengan topik peneliti, hubungan antar variabel penelitian, penggambaran model penelitian, serta pernyataan mengenai hipotesis awal.

BAB III – METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai objek penelitian, unit analisis, tipe penelitian, definisi konseptual dan definisi operasional, populasi dan sampel,

penentuan jumlah sampel, metode penarikan sampel, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV – HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dibahas secara umum objek penelitian melalui analisis deskriptif, analisis data dan juga membahas mengenai hasil analisis dari peneliti.

BAB V – KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan, implikasi manajerial, keterbatasan penulis dan saran peneliti yang dapat bermanfaat untuk penelitian berikutnya.

