

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekadar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif (UU Kesehatan No.17 Tahun 2023). Sumber daya manusia kesehatan (SDMK) merupakan salah satu komponen kunci dalam pembangunan kesehatan. SDMK berperan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang optimal (Kemenkes RI, 2022). SDMK juga memiliki peran sebagai pelaksana upaya kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya (UU Kesehatan No. 17 Tahun 2023).

Derajat kesehatan masyarakat sangat dipengaruhi oleh keberadaan fasilitas pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2022). Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit, merupakan bagian dari sumber daya kesehatan untuk mendukung pelaksanaan upaya pelayanan kesehatan. Rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif dan paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (UU Kesehatan No. 17 Tahun 2023).

Rumah sakit sebagai tempat pelayanan kesehatan harus memberikan pelayanan yang bermutu sehingga dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Upaya pelayanan tersebut dilakukan secara menyeluruh dan

berkesinambungan. Untuk mencapai pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, terdapat lima indikator dimensi pelayanan jasa yang dapat dilakukan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*) (Khatimah, 2024).

Manajemen rumah sakit di era globalisasi menunjukkan perkembangan yang sangat pesat dan semakin kompleks. Rumah sakit adalah institusi yang kompleks, dinamis, kompetitif, padat modal dan padat karya, multidisiplin, dan sangat mudah berubah karena dampak lingkungan. Namun demikian, rumah sakit tetap harus memenuhi tugas pokoknya sebagai lembaga pelayanan sosial dengan mengutamakan pelayanan kepada masyarakat dan selalu memperhatikan etika pelayanan (Rasidin, 2018).

Upaya pemenuhan kebutuhan SDM Kesehatan belum memadai, baik jumlah, jenis, maupun kualitas tenaga kesehatan yang dibutuhkan. Kurangnya komitmen pemerintah daerah dalam bentuk dukungan anggaran terhadap peningkatan kapasitas tenaga kesehatan, kompetensi tenaga kesehatan yang masih rendah. Distribusi tenaga kesehatan masih belum merata sesuai tuntutan kebutuhan pembangunan kesehatan masyarakat merupakan permasalahan strategis SDM Kesehatan yang dihadapi dewasa ini (Kemenkes RI, 2015).

Rumah sakit sebagai salah satu pemberi layanan jasa kesehatan, secara tidak langsung terimbas dari kebijakan pengelolaan kualitas pelayanan. Rumah sakit tidak hanya dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan rumah sakit sesuai standar pelayanan rumah sakit, namun dituntut untuk menyediakan akses pelayanan kesehatan yang murah dan terjangkau dengan kualitas mutu terjamin bagi pelanggan atau pasien (Suharto S, 2019). Kinerja pelayanan pada rumah sakit tidak

terlepas dari SDM atau tenaga kesehatan yang berperan didalamnya (Sihombing YA, 2022).

Sebuah perusahaan dapat berdiri dan berkembang dinilai dari adanya perilaku sumber daya manusia yang bergerak mencapai tujuan perusahaan. Perilaku ini merupakan fenomena yang terjadi sering kali memengaruhi kinerja karyawan. Karyawan menjadi faktor penentu dalam mencapai sasaran perusahaan secara efisien dan efektif. Bentuk perilaku ini yaitu keinginan karyawan untuk berpindah pekerjaan atau dalam konteks ini dinyatakan pula dengan *turnover intention* (Yani, 2016).

Seiring dengan berkembangnya sebuah perusahaan maka akan muncul berbagai macam permasalahan terkait dengan sumber daya manusia. Salah satu permasalahan serius yang menyangkut SDM perusahaan adalah *turnover intention* karyawan. Turnover intention merupakan masalah yang sering timbul pada sebuah organisasi yang menyangkut keinginan keluarnya karyawan. Turnover intention yang terjadi pada perusahaan merupakan salah satu gambaran rendahnya loyalitas karyawan terhadap perusahaan (Ksama, 2016).

Turnover intention merupakan permasalahan yang kerap dialami perusahaan di negara berkembang (Mardikaningsih, 2022). Pengertian *Turnover intention* ialah suatu niat seseorang untuk berhenti bekerja secara sukarela dari pekerjaannya yang dijalani sekarang (Riani, 2017). *Turnover intention* yang terjadi pasca pandemi sangatlah membawa kerugian untuk perusahaan, sebab akan lebih banyak mengeluarkan biaya untuk rekrutmen karyawan baru (Finthariasari, *et al.*, 2020). Banyaknya perawat yang mengundurkan diri dari tempat kerja merupakan permasalahan yang cukup marak terjadi di Indonesia (Christina, 2022).

Work family conflict dalam hal ini turut menjadi faktor yang berkontribusi dalam memengaruhi *Turnover Intention*. *Work family conflict* muncul ketika antara pekerjaan dan keluarga perannya melebihi yang lainnya (Minarika, 2020). Ini ialah konflik antar peran sebagai ketidaksesuaian pekerja dengan tekanan peran yang ada di dalam keluarga, oleh karenanya dalam memenuhi tuntutan satu peran maka pemenuhan atas tuntutan peran yang lain akan sulit (Ashar, 2017).

Turnover intention merupakan kekhawatiran besar bagi berbagai jenis perusahaan (Andari, 2024). *Turnover intention* merupakan keinginan karyawan untuk keluar karena berbagai alasan (Manopo et al, 2023). Menurut dimensi *turnover Intention* dapat disintesiskan menjadi tiga komponen utama yaitu berpikir untuk keluar (*thinking about leaving*), keinginan untuk mencari peluang kerja alternatif (*search for alternative*) dan menilai apakah kemungkinan dalam menemukan pekerjaan yang lebih baik di tempat lain (*evaluation of alternative*) (Aprijal, 2021).

Turnover yang tinggi dapat berakibat buruk bagi organisasi seperti menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi tenaga kerja yang ada (Ucar et al., 2021). Menurut Alkahtani (2015) terdapat dua macam biaya yang diakibatkan oleh *turnover*, yaitu biaya yang terlihat dan biaya yang tidak terlihat. Biaya yang terlihat termasuk biaya perekrutan, biaya pekerja sementara, biaya pelatihan formal dan biaya induksi. Sedangkan biaya yang tidak terlihat seperti hilangnya produktivitas, pelatihan informal, tenggat waktu yang terlewat, kehilangan pengetahuan organisasi, motivasi rendah akibat terlalu banyak bekerja, kehilangan klien dan pergantian reaksi berantai.

Work family conflict ialah sarana yang dimanfaatkan dalam melihat stress kerja beberapa karyawan dalam perusahaan. Definisi dari *work family conflict* sendiri yaitu terjadinya konflik peran pada pegawai, yang mana karyawan tersebut di satu sisi harus bekerja di kantor sementara sisi lainnya harus secara utuh memperhatikan keluarganya (Nafisah, 2019).

Kondisi *workload* yang tinggi pada karyawan dapat mengakibatkan karyawan kelelahan dan memicu timbulnya stress yang akan mengarah terhadap turunnya tingkat kepuasan kerja karyawan. Karyawan akan memiliki pemikiran untuk keluar dari pekerjaan dan mencari pekerjaan baru yang memiliki beban kerja normal ketika mereka diberikan *workload* berlebihan (Shobirin, 2023).

Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. (Darmawan, 2017). Lingkungan kerja yang kondusif akan membuat karyawan merasa nyaman dalam melaksanakan tugasnya. Lingkungan kerja yang buruk, seperti sedikitnya fasilitas yang didapat karyawan, tidak adanya tempat untuk istirahat akan semakin mendorong niat karyawan untuk mengundurkan diri (Halimah et al, 2016).

Faktor lain yang menyebabkan keinginan karyawan untuk keluar (*turnover intention*) yaitu kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan perasaan yang menyokong atau tidak menyokong dalam diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaan maupun kondisi dirinya (Halimah et al, 2016). Luthans et al (2021) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi *job satisfaction* adalah pekerja itu sendiri, gaji, kesempatan untuk peningkatan karir, supervisi dan rekan kerja.

Kepuasan seorang pekerja dalam melaksanakan pekerjaannya adalah fenomena yang kompleks yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik fisik maupun emosional (Akinyemi et al., 2022), tetapi kepuasan pekerja adalah salah satu aspek yang diperlukan dalam sebuah perusahaan untuk mempertahankan tenaga kerja serta mengurangi turnover (Al-Suraihi et al., 2021).

Berdasarkan pra-riset dari hasil wawancara dengan pihak *human resource department* RS Mokopido yang merupakan salah satu rumah sakit tipe C yang beralamat di Jl. Lanoni, Baolan, Kabupaten Toli-Toli Sulawesi Tengah yang memiliki visi terwujudnya rumah sakit sebagai pusat layanan dan rujukan kesehatan yang bermutu, professional dan terjangkau dengan misi mengutamakan keselamatan pasien dan meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM serta memberikan pelayanan sesuai standar, didapatkan bahwa tingginya tingkat *turnover* pada SDM di RS tersebut.

Angka *turnover* dari Rumah Sakit Mokopido menunjukkan peningkatan selama tahun 2023 sebesar 19,1%. Dari data tersebut dapat disimpulkan adanya masalah *turnover* yang tinggi di RS Mokopido. Fenomena ini perlu dianalisis lebih lanjut untuk mengetahui secara spesifik terkait faktor apa saja yang berkontribusi terhadap terjadinya peningkatan *turnover* di Rumah Sakit Mokopido yang dapat menimbulkan hambatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Peneliti juga melakukan pra-survei melalui wawancara pada bulan Februari terhadap 12 orang SDM yang telah mengundurkan diri tersebut, menyatakan berbagai alasan seperti sulitnya membagi waktu antara pekerjaan dan keluarga, beban kerja, lingkungan pekerjaan, konflik antar rekan kerja, dan ketidakpuasan pada pekerjaan serta faktor-faktor lainnya yang memberikan gambaran tentang

kompleksitas *turnover intention* di lingkungan SDM RSUD Mokopido Sulawesi Tengah.

Tingkat *turnover* karyawan yang tinggi perlu mendapatkan perhatian manajemen karena tingkat *turnover* karyawan yang tinggi merupakan cerminan loyalitas karyawan yang rendah sehingga akan berdampak terhadap kualitas pelayanan (Evan *et al*, 2015). Selain itu ketidakberhasilan perusahaan atau instansi di dalam memperhatikan karyawan biasanya ditunjukkan dengan adanya indikasi terjadinya *turnover* karyawan (Titis *et al*, 2016). *Turnover intention* perlu mendapat perhatian yang serius dari pihak manajemen perusahaan karena dapat mempengaruhi pendapatan perusahaan. Sebaliknya jika tingkat *turnover intention* perusahaan rendah maka perusahaan dapat menghemat biaya sehingga dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi perusahaan.

Penelitian tentang *turnover intention* ini telah banyak dilakukan, namun masih terdapat beberapa *gap* yang belum sepenuhnya terjawab dalam konteks RS Mokopido. Penelitian sebelumnya seringkali dilakukan di konteks yang berbeda seperti pada perusahaan swasta atau rumah sakit di daerah urban dengan karakteristik yang berbeda dengan RS Mokopido yang berada di daerah rural. Studi yang lebih mendalam dan kontekstual tentang RS Mokopido akan memberikan wawasan yang lebih relevan dan tepat guna.

Banyak penelitian hanya fokus pada satu, dua atau tiga faktor penyebab *turnover intention* seperti penelitian yang dilakukan oleh Ahmad *et al* (2022) dengan judul Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten dan penelitian yang dilakukan oleh Aisyah *et al* (2024) dengan judul analisis Faktor yang Mempengaruhi Turnover Intention

Pegawai Rumah Sakit X Sangatta Kabupaten Kutai Timur yang hanya meneliti faktor kepuasan kerja, komitmen organisasi dan lingkungan kerja terhadap turnover intention serta beberapa penelitian lainnya.

Penelitian ini mencoba untuk mengintegrasikan beberapa faktor kunci secara simultan termasuk *work-family conflict*, *workload*, *work environment* dan *job satisfaction* untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang penyebab *turnover intention* di RS Mokopido.

Dengan mengeksplorasi *gap* penelitian ini, diharapkan penelitian-penelitian selanjutnya dapat memberikan kontribusi yang lebih komprehensif dan mendalam dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention* di RS Mokopido dan institusi kesehatan lainnya. Hal ini penting untuk merancang strategi efektif dalam meningkatkan retensi karyawan dan kualitas pelayanan di RS Mokopido.

1.2 Rumusan Masalah

Identifikasi masalah menunjukkan bahwa terdapat fenomena kondisi turnover SDM RS Mokopido yang mencapai 19.1%. Sehingga untuk meningkatkan loyalitas sumber daya manusia kesehatan (SDMK) di RS Mokopido, langkah pertama yang perlu dilakukan adalah mengatasi masalah yang menyebabkan tingginya angka *turnover*. Berdasarkan pada hasil wawancara dan penelitian-penelitian terdahulu, ditemukan sejumlah rujukan yang mengarah pada pentingnya mengangkat topik penelitian *turnover intention* pada sumber daya manusia kesehatan, maka pada penelitian ini dikembangkan berbagai faktor yang berkaitan dengan *turnover intention*. Beberapa faktor tersebut adalah

work-family conflict, workload, work environment and job satisfaction. Maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan antara *work-family conflict, workload, work environment* dan *job satisfaction* terhadap *turnover intention*.

Dengan memahami faktor-faktor ini secara mendalam, RS Mokopido dapat mengimplementasikan strategi yang tepat untuk meningkatkan loyalitas dan retensi SDM di RS Mokopido seperti penyesuaian kebijakan yang memperhatikan antara kehidupan kerja dan keluarga, pengelolaan beban kerja yang efektif, meningkatkan kondisi lingkungan kerja serta upaya meningkatkan kepuasan kerja para SDM di RS Mokopido. Berdasarkan uraian di atas maka pertanyaan penelitian yang dapat diambil adalah:

- a. Apakah *work-family conflict* signifikan berpengaruh positif terhadap *turnover intention*?
- b. Apakah *workload* signifikan berpengaruh positif terhadap *turnover intention*?
- c. Apakah *work environment* signifikan berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*?
- d. Apakah *job satisfaction* signifikan berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan yang telah diuraikan dalam perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

- a. Menganalisis pengaruh *work-family conflict* terhadap *turnover intention*.

- b. Menganalisis pengaruh *workload* terhadap *turnover intention*.
- c. Menganalisis pengaruh *work environment* terhadap *turnover intention*.
- d. Menganalisis pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian memiliki manfaat untuk memberikan kontribusi yang signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan. Penelitian tentang *turnover intention* secara umum memberikan manfaat yang penting dalam pemahaman dan pengelolaan sumber daya manusia dalam berbagai konteks organisasi. Melalui pemahaman yang lebih dalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi niat seseorang untuk meninggalkan pekerjaannya, penelitian ini membantu organisasi untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang mendasari tingkat pergantian karyawan yang tinggi.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat memberikan gambaran terhadap ada dan tidaknya hubungan yang signifikan antara variabel *work-family conflict*, *workload*, *work environment* dan *job satisfaction* terhadap *turnover intention* pada SDM di RSUD Mokopido.
- b. Sebagai sumbangsih referensi untuk penelitian selanjutnya pada bidang manajemen sumber daya manusia.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan teoretis terhadap penelitian selanjutnya. Khususnya penelitian mengenai variabel *work-*

family conflict, workload, work environment, job satisfaction dan *turnover intention* di RSUD Mokopido.

- d. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi rumah sakit untuk mengelola sumber daya manusia yang dimiliki.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

- a. Sebagai gambaran individu untuk mengetahui variabel *work-family conflict, workload, work environment, job satisfaction* terhadap *turnover intention* di RSUD Mokopido.
- b. Sebagai referensi pihak rumah sakit atau organisasi dalam upaya memberikan arahan dan perencanaan evaluasi strategi SDM untuk meningkatkan kinerja rumah sakit maupun organisasi.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan rekomendasi kebijakan kepada pihak RS untuk menghadapi permasalahan *turnover intention* ini dengan merancang strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan *work engagement*.
- d. Dapat dijadikan acuan bagi RS sehingga dapat mengimplementasikan kebijakan dan program pelibatan pekerja yang dapat mengurangi *work-family conflict*, mengelola *workload* dengan baik, meningkatkan kualitas *work environment* dan *job satisfaction* dengan lebih efisien. Dengan demikian, RS dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung, serta dapat mengurangi tingkat *turnover intention*.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan suatu kerangka yang memberikan petunjuk mengenai pokok-pokok pembahasan dalam suatu penelitian, yang bertujuan sebagai suatu panduan yang dapat digunakan oleh pembaca maupun penelitian selanjutnya sehingga setiap informasi baik teori, data dan kesimpulan dapat dimengerti dengan baik oleh para pembaca. Sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri dari 5 bab yaitu sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pendahuluan yang dijabarkan dalam bab pertama dalam penelitian ini mengenai latar belakang masalah yang diangkat sebagai topik penelitian. Masalah yang diangkat dengan melihat dari variabel yang diangkat, kemudian dilanjutkan dengan menyusun masalah penelitian, penyusunan tujuan penelitian, manfaat penelitian secara teoritis, praktis dan membuat sistematika dari penelitian.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab dua yang menjelaskan tinjauan pustaka mengenai teori-teori yang akan digunakan dalam penelitian ini, sebagai suatu definisi dari variabel berupa *work-family conflict*, *workload*, *work environment*, *job satisfaction* dan *turnover intention*. Serta membuat penyusunan hipotesis penelitian yang akan diuji dalam penelitian ini diikuti dengan suatu model penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab tiga metode penelitian membahas mengenai metode pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini. Dalam metode penelitian terdapat penjelasan mengenai objek dan subjek penelitian, variabel penelitian, tipe penelitian, operasionalisasi variabel, penentuan jumlah populasi dan sampel yang

akan digunakan, metode dalam penarikan sampel, metode pengumpulan data, metode analisis data, pengujian validitas dan reliabilitas pada instrumen penelitian, serta hasil dari pengujian instrument data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab empat dituliskan mengenai hasil dari data dan analisa yang diperoleh. Hasil data yang telah valid dan reliabel, dianalisa menggunakan metode structure equation model dengan bantuan software partial least square structural. Sehingga dari hasil perhitungan yang diperoleh, dapat menjawab hipotesis yang terdapat dalam penelitian ini dan menghubungkan dengan teori yang digunakan.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir yang merupakan bab lima, membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisa bab empat, serta menjawab rumusan masalah yang sebelumnya dipaparkan dari bab sebelumnya. Bab ini juga memberikan penjabaran mengenai implikasi dan saran terkait dari penelitian ini.