

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam usaha pencapaian tujuan suatu organisasi yang bergerak di bidang kesehatan, pihak manajemen rumah sakit tidak hanya menghadapi masalah di bidang bahan mentah, tetapi juga personalia yang dimilikinya. Rumah Sakit sebagai penyedia pelayanan kesehatan harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat sebagai salah satu pencapaian tujuan perusahaan. Dalam mencapai tujuan tersebut tentunya manajemen harus mampu mengelola sumber daya manusia dengan baik. Namun kinerja perusahaan yang sudah baik kadang terganggu oleh keputusan dari sumber daya manusia sebagai pemberi pelayanan kesehatan yang keluar meninggalkan perusahaan (*turnover*).

Salah satu sumber daya manusia yang terpenting dalam suatu organisasi pelayanan kesehatan adalah perawat, hal ini karena hampir 80% pelayanan kesehatan diberikan oleh perawat, Baumann (dalam Zainafree & Mernawati, 2016). Perawat merupakan tenaga kesehatan paling banyak dalam setiap organisasi pelayanan kesehatan. Berdasarkan data yang didapatkan dari Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan (BPPSDMK) pada tahun 2019, persentase perawat 30,22% dari seluruh tenaga kesehatan di Indonesia. Perawat berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena yang berinteraksi langsung dengan pasien selama 24 jam. Perawat juga menjadi penentu dalam mutu pelayanan kesehatan

dan citra dari suatu rumah sakit. Oleh karena itu perawat dituntut profesional dalam melaksanakan tugasnya.

Perkembangan terbaru memandang sumber daya manusia bukan hanya sebagai karyawan, melainkan merupakan suatu aset bagi organisasi. Oleh karena itu, muncullah istilah baru di HR (*Human Resources*), yaitu HC (*Human Capital*). Maka dari itu, sebaiknya manajemen rumah sakit harus bisa memberikan perhatian lebih pada karyawan sebagai bagian dari *human capital*. Tidak semata-mata menganggap karyawan hanya sebagai aset. Apabila perusahaan kurang dalam memperhatikan keberdayaan karyawan dan hanya memperhatikan keuntungan perusahaan semata maka hal ini akan menyebabkan tingginya kejadian *turnover*, Aamodt (dalam Yolanda, 2019).

Angka kejadian *turnover* mengalami peningkatan baik di berbagai negara maju maupun negara berkembang. Menurut Benson *turnover* di pelayanan kesehatan sekitar 23% dari seluruh *turnover* karyawan dan 50% diantaranya adalah *turnover* pada perawat. Di Amerika Serikat berdasarkan hasil survei American Health Care (AHCA) pada beberapa fasilitas keperawatan yang dilakukan pada 1,3 juta perawat tahun 2011 tercatat tingkat *turnover* tertinggi sebesar 39,5% (AHCA, 2011). Sementara itu di Kanada, berdasarkan hasil penelitian O'Brien Pallas *et al.* pada tahun 2010 menyatakan bahwa rata-rata kejadian *turnover* perawat di rumah sakit 19,9% pertahun. Begitu juga di Jordania, rata-rata kejadian *turnover* tahunan pada perawat sebesar 36,6%. Berdasarkan NSI di Amerika, didapatkan data rata-rata *turnover* perawat nasional sebesar 16,2%.

Di Indonesia berdasarkan hasil penelitian di berbagai kota dari beberapa peneliti diantaranya Tobing pada tahun 2009 pada tiga rumah sakit swasta di kota Medan didapatkan data *turnover* perawat setiap tahunnya masing-masing 34,88%, 26,19% dan 24,60%. Sementara itu di Jakarta hasil penelitian Langitan tahun 2010 didapatkan data *turnover* perawat sebesar 21% dan hasil penelitian Alfiyah tahun 2013 didapatkan data *turnover* perawat sebesar 27,3% pertahunnya. Kemudian hasil penelitian Aryanto tahun 2011 di Sumatera Barat didapatkan data *turnover* perawat sebesar 24,3% (Oktizulvia, 2017)

Di Jawa Barat berdasarkan hasil penelitian dari beberapa peneliti diantaranya Rentauli tahun 2015 di Rumah Sakit Immanuel Bandung didapatkan data *turnover* perawat dari tahun 2011 hingga tahun 2015 sebesar 17.42%. Hasil penelitian Rahmajulita tahun 2016 di Rumah Sakit AMC Bandung didapatkan data *turnover* perawat dari tahun 2012 hingga tahun 2015 didapatkan data *turnover* perawat setiap tahunnya masing-masing 13%, 5%, 10% dan 16%. Kemudian hasil penelitian Miliawati, dkk tahun 2018 di Rumah Sakit Cibinong didapatkan data *turnover* perawat tahun 2015 sebesar 14.8% dan tahun 2016 sebesar 20.8%. Hasil penelitian Wijonarko tahun 2017 didapatkan data *turnover* perawat tahun dari tahun 2016 sebesar 17%. Sementara itu hasil penelitian Surjadi di Rumah Sakit Santo Borromeus Bandung didapatkan data *turnover* perawat tahun 2016 sebanyak 44 orang dan tahun 2017 sebanyak 52 orang.

*Turnover* perawat menjadi tantangan global pada sektor pelayanan kesehatan. Ketika perawat keluar, rumah sakit akan sulit untuk mendapatkan penggantinya. Menurut hasil survei *turnover* di pelayanan kesehatan tahun 2017

oleh Nursing Solution, INC (NSI) di Amerika mengungkapkan bahwa dibutuhkan waktu rata-rata 86 hari untuk mengisi posisi perawat yang berpengalaman (Nursing Solutions Incorporated, 2017).

*Turnover* perawat yang tinggi dapat menimbulkan dampak negatif dan merugikan bagi organisasi. Dari segi biaya rumah sakit harus mengeluarkan biaya yang besar untuk merekrut dan melakukan *training* pada perawat baru. Dari segi sumber daya rumah sakit kehilangan perawat yang sudah lama bekerja, dilatih dengan biaya tinggi, terampil, memiliki pengalaman dan kemampuan penilaian klinis. Itu berarti rumah sakit kehilangan sumber daya yang kompeten karena keterampilan dan pengetahuan dibutuhkan untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Selain itu *turnover* tinggi berpengaruh negatif terhadap *patient safety*. *Turnover* perawat berdampak juga pada rekan kerja yang ditinggalkan baik dari segi tanggung jawab maupun jam kerja. Dapat mengakibatkan tingginya angka kelelahan bagi perawat yang bertugas dan perawat baru membutuhkan waktu cukup lama untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja juga membangun kerjasama tim yang baik. Tentunya hal ini merugikan efektifitas dalam pelaksanaan asuhan keperawatan, melemahkan sistem keperawatan dan mengganggu pelaksanaan implementasi keperawatan yang efektif.

*Turnover* merupakan salah satu fenomena permasalahan karyawan, termasuk pada bidang pelayanan kesehatan. *Turnover* tidak terjadi begitu saja, sebelum meninggalkan organisasi tentunya didahului dengan adanya keinginan dan niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan dan organisasi yang disebut

dengan *turnover intention*. Keinginan berpindah kerja (*turnover intention*) merupakan hal yang dapat dialami oleh setiap karyawan. Intensi *turnover* muncul apabila karyawan merasa bahwa perusahaan tempatnya bekerja sekarang sudah tidak sesuai dengan apa yang diharapkannya. Sehingga hal ini menimbulkan keinginan untuk pindah kerja tetapi belum sampai pada tahap realisasinya.

Menurut Mobley (dalam Yolanda, 2019) proses keluarnya seseorang dari perusahaan dimulai dengan munculnya ketidakpuasan kerja. Munculnya rasa ketidakpuasan kerja pada karyawan akan merangsang pemikiran untuk berhenti, mencari alternatif pekerjaan lain, dan timbulnya keinginan untuk berhenti dari pekerjaan. Jika tidak diatasi maka akan menyebabkan terjadinya *turnover* pada karyawan.

Saat ini tingkat kepuasan merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit, 5 tingkat kepuasan rumah sakit masih berorientasi pada pelanggan atau pasien. Rumah sakit sebagai organisasi yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan seharusnya lebih memperhatikan kepuasan karyawan karena hal ini berhubungan dengan kepuasan pelanggan atau pasien, Kusumaningrum dan Harsanti (dalam Yolanda, 2019).

Berdasarkan tinjauan-tinjaun literatur oleh Brayfield and Crockett (dalam Yolanda, 2019) ditemukan adanya hubungan yang konsisten antara ketidakpuasan kerja dengan penarikan diri dalam bentuk perpindahan kerja dan meningkatnya absensi. Karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya lebih memilih meninggalkan pekerjaannya atau pindah ke tempat kerja lain dibanding

dengan para pekerja yang puas. Menurut Pepe (2010) kepuasan kerja berperan penting dalam mengukur tingkat intensi *turnover* dan secara konsisten ditemukan adanya hubungan negatif terkait dengan keinginan keluar atau pindah kerja. Sedangkan menurut Abel (2013) memahami kepuasan kerja dari karyawan akan menciptakan peluang untuk perbaikan terhadap organisasi sehingga dapat memaksimalkan kemampuan karyawan. Karyawan dengan kepuasan kerja tinggi akan lebih produktif, mempunyai komitmen tinggi dan loyal terhadap organisasi.

Kepuasan kerja merupakan masalah penting untuk memastikan asuhan keperawatan yang tepat di sektor pelayanan kesehatan. Selain itu faktor kepuasan kerja akan memastikan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik dan meningkatkan komitmen profesional mereka.

Berikut adalah hasil penelitian korelasi antara kepuasan kerja dengan intensi *turnover* dari beberapa peneliti sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Surjadi (2018) di Rumah Sakit Santo Borromeus Bandung, pengujian hipotesis kepuasan kerja terhadap intensi *turnover* diperoleh kesimpulan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap intensi *turnover* sebesar 43.22%. Semakin tinggi kepuasan kerja maka intensi *turnover* semakin rendah. Hal ini sejalan dengan penelitian Nugrahena dan Darmawati (2018) di Rumah Sakit Emanuel Klampok, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap intensi *turnover* dengan nilai  $p < 0.05$ . Begitu juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Oktizulva, dkk (2017) yang dilakukan di rumah sakit tipe C di Padang Sumatera Barat, bahwa

faktor kepuasan kerja ditemukan berkorelasi negatif secara signifikan dengan intensi *turnover*. Hasil penelitian lain juga yang dilakukan oleh Johnson di Amerika (2020) menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan intensi *turnover*.

*Turnover* biasanya merupakan salah satu pilihan terakhir bagi seorang karyawan atau perawat bila mendapati kondisi kerjanya sudah tidak sesuai dengan apa yang diharapkannya. *Turnover* di rumah sakit swasta merupakan masalah yang paling sering di jumpai. Banyak faktor yang memengaruhi tingginya kejadian *turnover* meliputi kepuasan kerja, beban kerja yang meningkat, kurang puasnya sistem kompensasi yang diterima oleh perawat.

Masalah *turnover* perawat juga terjadi di Rumah Sakit Pindad Bandung. Berdasarkan data yang didapatkan dari bagian kepegawaian Rumah Sakit Pindad Bandung data *turnover* perawat di tahun 2017 sebesar 11.82%, tahun 2018 sebesar 12.5% dan tahun 2019 sebesar 16.50%.

Menurut Gillies *turnover* tahunan adalah perhitungan persentase dari perawat yang dipekerjakan, dan yang meninggalkan pekerjaan mereka dalam waktu satu tahun. *Turnover* perawat di rumah sakit dikategorikan normal jika tidak melebihi 5-10% per tahun. Berdasarkan data tersebut, dalam tiga tahun terakhir nampak bahwa persentase *turnover* mengalami peningkatan tiap tahunnya. Data tersebut menunjukkan lebih dari 10% tiap tahunnya dengan persentase rata-rata tingkat *turnover* dari tahun 2017-2019 sebesar 13.60%. Jika dilihat dari presentase menurut Gillies ini berada di atas batas normal.

*Turnover* di Rumah Sakit Pindad tidak terjadi begitu saja, namun hal tersebut terjadi karena adanya keinginan untuk keluar (intensi *turnover*). Intensi *turnover* merupakan fenomena yang harus diperhatikan serius oleh perusahaan khususnya rumah sakit, karena masalah penting yang dapat memberikan dampak yang cukup berarti. Karena dampaknya dapat berupa terganggunya proses operasional perusahaan dan kemungkinan terhambatnya pencapaian target kinerja yang telah ditentukan oleh Rumah Sakit Pindad Bandung.

Selain itu Rumah Sakit Pindad merupakan rumah sakit yang berada dibawah naungan PT Pindad. PT Pindad merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dibidang industri senjata dan Rumah Sakit Pindad merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan terhadap karyawannya. Hal ini tentunya diperlukan perawat yang terlatih dan terampil. Jika *turnover* perawat tinggi maka akan menghambat dalam pemberian pelayanan kesehatan.

Berdasarkan paparan di atas didukung pula dengan belum pernah dilakukannya penelitian intensi *turnover* pada perawat di Rumah Sakit Pindad Bandung, maka penting unyuk diteliti hubungan kepuasan kerja dengani intensi *turnover* perawat di Rumah Sakit Pindad Bandung, karena dengan adanya pergantian perawat secara terus menerus membuat kualitas pelayanan kesehatan terganggu. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Hubungan Kepuasan Kerja dengan Intensi *Turnover* pada Perawat di Rumah Sakit Pindad Bandung.

## **B. Rumusan Masalah**



Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan serta fenomena yang terjadi berkaitan dengan intensi *turnover* perawat di Rumah Sakit Pindad Bandung, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan antara kepuasan kerja dengan intensi *turnover* pada perawat di Rumah Sakit Pindad Bandung?” Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dikembangkan pertanyaan penelitian dalam menemukan hubungan dari masalah di atas adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Pindad Bandung?
2. Bagaimana intensi *turnover* perawat di Rumah Sakit Pindad Bandung?
3. Apakah ada hubungan kepuasan kerja dengan intensi *turnover* perawat di Rumah Sakit Pindad Bandung?

## **C. Tujuan**

### **1. Tujuan Umum**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti menetapkan tujuan dari penelitian ini. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi hubungan kepuasan kerja dengan intensi *turnover* perawat di Rumah Sakit Pindad Bandung.

### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus pada penelitian ini adalah:

- a. untuk mengidentifikasi kepuasan perawat terhadap gaji;
- b. untuk mengidentifikasi kepuasan perawat terhadap pekerjaan;
- c. untuk mengidentifikasi kepuasan perawat terhadap promosi;
- d. untuk mengidentifikasi kepuasan perawat terhadap pengawasan;

- e. untuk mengidentifikasi kepuasan perawat terhadap rekan kerja;
- f. untuk mengidentifikasi kepuasan perawat terhadap kondisi kerja;
- g. untuk mengidentifikasi intensi *turnover* perawat.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoretis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan keperawatan khususnya manajemen keperawatan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi untuk dijadikan landasan dalam penelitian yang berhubungan dengan kepuasan kerja dan intensi *turnover*.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Manfaat Bagi Profesi**

Penelitian ini dapat memberikan informasi sejauh mana pengaruh kepuasan kerja terhadap intensi *turnover* perawat. Selain itu, manajer diharapkan lebih memperhatikan perawat agar lebih meningkatkan keterampilan, kemampuan penilaian klinis, menambah wawasan dalam bekerja, menambah pengetahuan, dan mampu bekerja nyaman mungkin dengan begitu pihak manajemen akan lebih memperhatikan perawat sehingga tidak ada keinginan untuk pindah kerja.

#### **b. Manfaat Bagi Institusi**

Bagi rumah sakit hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi untuk mengetahui apa yang perlu ditingkatkan dan diperhatikan terhadap perawat. Selain itu, informasi ini dapat dijadikan acuan dalam membuat kebijakan dan pengembangan Sumber Daya

Manusia perawat khususnya, sehingga dapat mengurangi angka kejadian *turnover* di Rumah Sakit Pindad dan akan tercapai tujuan yang diharapkan bersama yaitu memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat.

**c. Manfaat Bagi Perguruan Tinggi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menjadi bahan bacaan (pustaka) yang dapat memperkuat ilmu pengetahuan keperawatan khususnya manajemen keperawatan. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan dalam perkembangan keilmuan tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap intensi *turnover* pada perawat.

**d. Manfaat Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan tentang gambaran dan informasi sejauh mana pengaruh kepuasan kerja terhadap intensi *turnover* perawat. Selain itu, penelitian ini dapat menambah pengalaman dan keterampilan peneliti tentang permasalahan manajemen sumber daya manusia dalam suatu perusahaan serta dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan.