

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Era globalisasi saat ini telah berganti, teknologi informasi semakin mendominasi dan persaingan antar perusahaan akan semakin kuat. Senamo (dalam Edy S, 2017) menjelaskan bahwa ekonomi akan lebih berbasis pada pengetahuan, bukan tanah atau mesin tradisional. Asset ekonomi juga tidak bersifat fisik seperti gedung atau mesin, tetapi bersifat intelektual seperti citra perusahaan, citra merek, hak paten, dan pengetahuan khusus.

Karena persaingan di era globalisasi semakin tajam, oleh sebab itu suatu perusahaan atau instansi harus berusaha agar semakin unggul dalam persaingan tersebut. Salah satu cara atau metode yang dapat digunakan untuk mengatasi persaingan tersebut yaitu dengan meningkatkan mutu dan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki.

Sumber daya manusia (SDM) dituntut untuk dapat mengembangkan diri secara proaktif. SDM yang dibutuhkan saat ini adalah SDM yang sanggup menguasai teknologi dengan cepat, adaptif, dan responsive terhadap perubahan-perubahan teknologi. Dalam kondisi tersebut integritas pribadi semakin penting untuk memenangkan persaingan.

Sumber daya manusia adalah asset berharga yang tidak dapat dipisahkan dengan organisasi. Entah organisasi yang bersifat formal, non

formal, atau organisasi profit maupun non profit. Agar perusahaan / instansi mampu terus bertahan dan bersaing, dominasi teknologi saja tidak cukup jika tidak ditunjang oleh SDM yang andal, karena ancaman terbesar perusahaan adalah SDM yang tidak siap untuk menghadapi tantangan maupun perubahan yang terjadi disekelilingnya.

Kesulitan yang dihadapi oleh MSDM di masa depan tentu tidak akan sama lagi dengan kondisi masa lampau. Kesulitannya adalah bagaimana menciptakan organisasi yang semakin beragam dan menuntut pengelolaan yang semakin efisien, efektif, dan produktif. Abdullah (dalam Edy S, 2017:12) sependapat bahwa kualitas sumber daya manusia selalu tidak akan terlepas dari sebuah kerja professional.

Untuk menjawab tantangan tersebut, maka harus disiapkan tenaga kerja yang andal dalam berbagai bidang masing-masing. Pembentukan SDM yang andal di dalam organisasi dimulai sejak proses seleksi sampai yang bersangkutan dapat menjalankan tugas sesuai dengan tugas masing-masing tenaga kerja yang ada di dalam perusahaan tersebut.

Dengan pengaturan manajemen sumber daya manusia secara professional, diharapkan karyawan bekerja secara produktif. Pengelolaan karyawan secara professional ini harus dimulai sedini mungkin, sejak perekrutan karyawan, penyeleksian, pengklasifikasian, penempatan karyawan sesuai dengan kemampuan, keahlian, keterampilan, dan pengembangan kariernya.

Peran karyawan sangat penting untuk mencapai dan menjalankan fungsi serta tujuan dari suatu instansi. Karena peran karyawan yaitu menjadi perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan organisasi. Karyawan sebagai penunjang tujuan, mereka juga memiliki pikiran, perasaan, dan keinginan yang mempengaruhi sikapnya terhadap pekerjaannya.

Fenomena yang sering terjadi pada karyawan yaitu stress kerja. Stress merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. “Stress yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun di luarnya. Artinya karyawan yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negative yang pada gilirannya berpengaruh pada kinerjanya” Sondang P. Siagian (2015:300).

Stress kerja telah menjadi masalah umum yang harus dihadapi manajer sumber daya manusia dari waktu ke waktu. Luthans (dalam Sondang P.S, 2017:300) mendefinisikan stress kerja sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologi, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi, atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis seseorang.

stress kerja yang dialami oleh karyawan sering kali disebabkan oleh tuntutan kerja yang tinggi, konflik dengan karyawan lain, atau ketidaksepakatan pendapat dengan rekannya sehingga mempengaruhi emosi

dan pikiran karyawan tersebut. Akibat dari kondisi tersebut, maka akan muncul stress kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang rendah dan loyalitas menjadi kurang. Karyawan akan merasa tidak ada kepuasan dalam bekerja karena selalu merasa tertekan dengan pekerjaannya.

Kepuasan kerja menurut Handoko (dalam Edy S, 2017:75) mengemukakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Kepuasan kerja merupakan suatu hal yang sulit untuk diukur dan bersifat subjektif karena setiap individu mempunyai bermacam-macam keinginan yang ingin dipenuhi, namun setelah keinginan tersebut dipenuhi maka akan timbul lagi keinginan-keinginan yang lain seakan orang tersebut tidak mempunyai rasa puas dan setiap karyawan mempunyai kriteria sendiri yang menyatakan apakah dirinya telah puas.

Ketidakpuasan karyawan dalam kerja akan mengakibatkan suatu situasi yang tidak menguntungkan baik secara organisasi maupun individual. Misalnya, dengan mengambil sikap berhenti dari perusahaan, suka bolos, dan perilaku lain yang cenderung menghindari aktivitas organisasi. Sebaliknya karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif, dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja. Pendapat tersebut didukung oleh Strauss dan Sayles (dalam

Edy S, 2017:75), kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi diri. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada gilirannya akan mencapai frustrasi.

Intensi didefinisikan sebagai keinginan atau niat yang bersumber dari seseorang untuk melaksanakan sesuatu. Sedangkan *turnover* didefinisikan sebagai tingkat karyawan yang meninggalkan pekerjaannya atau keluar dari perusahaan. Harnida (dalam Nurni A.L, 2017:114) berpendapat bahwa *turnover intentions* merupakan keinginan berpindah pekerjaan oleh karyawan dari suatu perusahaan ke perusahaan lain.

Pendapat serupa dinyatakan oleh Harnoto (dalam Nurni A.L, 2017:114) bahwa *turnover intentions* merupakan kadar keinginan untuk keluar dari perusahaan, hal tersebut dipicu banyak hal dan salah satunya adalah keinginan karyawan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dari sebelumnya.

Dampak negative terjadinya *turnover* pada perusahaan yaitu pada kualitas dan kemampuan untuk menggantikan karyawan yang keluar dari perusahaan, sehingga butuh waktu serta biaya baru dalam merekrut karyawan baru. Penting bagi perusahaan untuk merumuskan dan menentukan strategi yang efektif untuk mengurangi tingkat *turnover intentions* karyawan guna menjaga dan meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan.

Rumah Sakit Islam Mabarrot MWC NU Gresik merupakan tempat pelayanan kesehatan swasta yang melayani pemberian kesehatan dengan jenis pelayanan seperti UGD 24 jam, poli umum, ruang bersalin, poli anak, poli

penyakit dalam, dan lainnya. Rumah sakit Islam ini didirikan dengan memberikan pelayanan yang lengkap karena merujuk pada keputusan **Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010**, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Menurut **Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009**, Rumah Sakit khusus yaitu memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit atau kekhususan lainnya. Oleh karena itu dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat bersaing dengan institusi kesehatan sejenis, pihak rumah sakit berusaha untuk menciptakan kepuasan karyawan dengan cara mengurangi tingkat stress dan mencegah timbulnya *turnover intention* pada karyawan.

**Tabel 1. 1 Data *Turnover* Karyawan RSI Mabarrot MWC NU  
Tahun 2016-2019**

Tahun	Jumlah karyawan Masuk	Jumlah karyawan Keluar	Jumlah Karyawan	Persentase
2016	5	8	66	12.12 %
2017	9	13	62	20.97 %
2018	16	7	71	9.86 %
2019	14	5	80	6.25 %

Sumber : *RSI Mabarrot MWC NU Gresik (diolah)*

Berdasarkan data tabel 1.1 di atas, dapat dilihat bahwa tingkat *turnover* karyawan RSI Mabarro MWC NU yang tinggi terjadi pada tahun 2017 mengalami kenaikan sebesar 8,85% dari 12,12% menjadi 20,97% dibandingkan dengan tahun 2016. Hal ini telah melebihi standar yang ditolerir yaitu sebesar 10% per tahun, seperti pernyataan Harris (dalam Sari, 2014:3) bahwa standar tingkat *turnover* karyawan yang bisa ditolerir pada tiap perusahaan berbeda-beda, namun jika tingkat turnover mencapai lebih dari 10% per tahun adalah terlalu tinggi menurut banyak standar.

Tingginya tingkat *turnover* di RSI Mabarro MWC NU ini disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya seperti faktor usia yang sudah tidak lagi muda sehingga menghambat aktivitas kerja, adanya rasa jenuh, persaingan antar karyawan yang sangat ketat, hingga adanya keinginan untuk menjadi anggota PNS.

Dari uraian permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap karyawan RSI Mabarro MWC NU Gresik tentang seberapa jauh pengaruh stress kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan, sehingga penulis mengangkat judul : **“Pengaruh Stress dan Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan RSI Mabarro MWC NU Gresik”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat disusun suatu perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah stress kerja memiliki pengaruh secara parsial dengan *turnover intention* karyawan RSI Mabarrot MWC NU Gresik
2. Apakah kepuasan kerja memiliki pengaruh secara parsial dengan *turnover intention* karyawan RSI Mabarrot MWC NU Gresik
3. Apakah stress dan kepuasan kerja memiliki pengaruh secara simultan dengan *turnover intention* karyawan RSI Mabarrot MWC NU Gresik

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan peneliti yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial stress kerja terhadap *turnover intention* karyawan RSI Mabarrot MWC NU Gresik
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan RSI Mabarrot MWC NU Gresik
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara simultan stress dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan RSI Mabarrot MWC NU Gresik

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

- a. Bagi Universitas Pembangunan Nasional ‘Veteran’ Jawa Timur : untuk menambah referensi dan literature pada perpustakaan yang dapat digunakan sebagai kajian untuk penelitian yang akan datang di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Pembangunan Nasional ‘Veteran’ Jawa Timur.
- b. Bagi peneliti : sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Pembangunan Nasional ‘Veteran’ Jawa Timur serta menambah pengetahuan mengenai pengaruh stress kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi perusahaan : sebagai bahan masukan informasi dan pertimbangan terhadap manajemen sumber daya manusia untuk mengatasi stress kerja karyawan, dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan sehingga dapat meminimalisir terjadinya *turnover intention* karyawan.