

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Di tengah era globalisasi dan persaingan ekonomi yang semakin tajam, pengelolaan sumber daya manusia (SDM) berperan vital dalam kesuksesan sebuah organisasi. SDM dianggap sebagai aset berharga yang harus terus dievaluasi, dipertahankan, dan dikembangkan. Untuk memastikan kualitas SDM tetap terjaga, setiap individu perlu terus menerus mengasah dan memperluas potensi mereka dalam berbagai aspek kehidupan, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan optimal.

MSDM mengakui bahwa staf perusahaan adalah aset vital yang memfasilitasi tujuan organisasi. MSDM menggunakan berbagai peran dan aktivitas untuk menjamin bahwa sumber daya manusia dimanfaatkan dengan adil dan optimal guna keuntungan masyarakat, organisasi, serta individu Douglas (dalam Yuliani, 2023). Mengingat pentingnya sumber daya manusia dalam kehidupan dan perkembangan perusahaan, perusahaan perlu memberikan perhatian khusus dan mempertimbangkan SDM sebagai lebih dari sekadar aset perusahaan, tetapi perlunya meningkatkan kualitas, efisiensi, dan produktivitas.

Manajemen sumber daya manusia tidak hanya berlaku untuk perusahaan perdagangan dan manufaktur, tetapi juga untuk penyedia jasa. Rumah sakit ialah suatu contoh entitas yang berfokus di bidang jasa dan memegang peranan vital di era modern. Sebagai institusi pelayanan kesehatan, rumah sakit sangat bergantung pada keberadaan

sumber daya manusia, terutama tenaga paramedis profesional seperti perawat. Layanan keperawatan merupakan komponen penting dalam perawatan rumah sakit dan terkadang menjadi indikasi utama kinerja mereka (Suriyani, 2023). Oleh karena itu, setiap masalah yang terjadi di rumah sakit akan secara langsung mempengaruhi pelayanan keperawatan.

Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap masalah kesehatan memunculkan tuntutan akan layanan kesehatan yang lebih baik. Mempertahankan kualitas pelayanan merupakan salah satu upaya mempersiapkan diri menghadapi keadaan tersebut, sehingga diperlukan upaya berkelanjutan untuk menemukan kesenjangan dan kekurangan dalam sistem layanan kesehatan. Untuk menjamin kepuasan pasien, fungsi layanan harus ditingkatkan sejalan dengan meningkatnya permintaan masyarakat untuk layanan kesehatan yang berkualitas (Syapitri et al., 2021). Kepuasan pasien adalah cara terbaik untuk mengukur seberapa baik rumah sakit memenuhi kebutuhan pasiennya.

Kemudahan aksesibilitas ke rumah sakit kini juga menjadi pertimbangan para pasien untuk mengunjungi rumah sakit terdekat. Dengan adanya bantuan BPJS yakni Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang dikelola pemerintah memiliki pengaruh yang baik terhadap jumlah pasien di rumah sakit. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan lembaga hukum yang mengatur terkait program jaminan kesehatan, dengan tujuan memberikan layanan kesehatan yang lebih luas dan biaya

yang lebih terjangkau bagi seluruh masyarakat (Dewi et al., 2019). Masyarakat Indonesia memilih memanfaatkan layanan BPJS kesehatan karena memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan berkualitas dengan biaya yang terjangkau.

Bagi rumah sakit yang menyediakan fasilitas BPJS akan lebih baik jika meningkatkan kualitas pelayanannya untuk menciptakan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan menjadi elemen krusial yang perlu mendapat perhatian, karena pelanggan akan menilai setelah mereka menikmati suatu produk atau layanan. Persaingan yang semakin ketat menuntut organisasi penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumennya. Masyarakat pada dasarnya menginginkan produk atau layanan dari organisasi yang mampu memberikan pengalaman terbaik, seperti yang dikemukakan oleh Assauri (dalam Yusuf, 2022). Di rumah sakit, sumber daya manusia perlu diatur oleh direktur melalui pendekatan manajemen yang profesional, mengingat mereka terlibat langsung dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Tingkat kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam mengukur efektivitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, menunjukkan kemahiran rumah sakit dalam pengelolaan tenaga kerja yang tersedia di dalamnya.

Manajemen sumber daya manusia sering kali menghadapi berbagai kendala dan masalah. Salah satu permasalahan yang seringkali timbul dalam manajemen sumber daya manusia yakni niat untuk berpindah kerja atau *turnover intention*. *Turnover*, yang

juga dikenal sebagai perputaran tenaga kerja, merupakan konsekuensi langsung dari niat berpindah tersebut dan dapat mempengaruhi kinerja perusahaan atau organisasi. Tingginya tingkat *turnover* kerap kali menandakan adanya masalah dalam organisasi (Fitriantini et al., 2019). *Turnover Intention* ialah berbagai perilaku karyawan yang berkaitan pada pilihan mereka untuk meninggalkan pekerjaannya (Lestari & Mujiati, 2018). Tingkat *turnover* adalah metrik komparatif yang digunakan untuk menilai stabilitas dan kapasitas kinerja organisasi. Kecenderungan seorang karyawan untuk mengundurkan diri secara sukarela dan keputusannya untuk meninggalkan perusahaan merupakan masalah besar yang dapat berdampak negatif bagi perusahaan (Rini dan Prastiwi, 2022). Menurut Rijasawitri dan Suana (dalam Indriati, 2021). Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi niat untuk berpindah kerja, yakni mencakup stres kerja, lingkungan kerja, kepuasan kerja, serta komitmen terhadap organisasi. Menurut Riani dan Putra (dalam Indriati, 2021), pertimbangan terkait beban kerja juga dapat berdampak pada intensi untuk melakukan *turnover*.

Rumah Sakit Arafat Anwar Medika Sukodono merupakan fasilitas kesehatan milik Swasta yang berlokasi di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo. Rumah sakit ini berfungsi sebagai fasilitas penerima rujukan pasien BPJS. Rumah Sakit Arafah Anwar Medika bertujuan untuk menjadi rumah sakit pilihan yang dapat diandalkan oleh masyarakat, dengan fokus menyediakan layanan kesehatan berkualitas tinggi yang tetap terjangkau. Untuk mencapai tujuan ini, rumah sakit perlu meningkatkan kepuasan kerja staf untuk memberikan perawatan terbaik kepada pasien. Dalam rangka

memenuhi capaian visi dan tujuan yang sudah diatur, rumah sakit perlu memenuhi ekspektasi masyarakat secara konsisten dengan memanfaatkan sumber daya manusia yang berkualitas.

Dari data pra survei ditemukan tingkat *turnover* yang tinggi pada Rumah Sakit Arafah Anwar Medika Sukodono. Berikut disajikan data dalam tabel yang berkaitan dengan pergantian seluruh perawat selama 3 tahun terakhir yakni pada tahun 2021 hingga 2023:

**Tabel 1. 1 Data *Turnover* Rumah Sakit Arafah Anwar Medika Pada Tahun 2021-2023**

Tahun	Total Karyawan Awal	Keluar	Persentase <i>Turnover</i> (%)	Masuk	Total Karyawan Akhir
2021	29	10	34%	11	30
2022	30	9	22%	30	51
2023	51	17	30%	27	61

Sumber : Rumah Sakit Arafah Anwar Medika Sukodono (2024)

Berdasarkan tabel 1.1 Tingkat *turnover* pada Rumah Sakit Arafah Anwar Medika Sukodono menunjukkan persentase yang cukup tinggi. Pada tahun 2023 menunjukkan persentase *turnover* sebesar 30%. Jika tingkat *turnover* perusahaan atau organisasi melebihi 10%, maka masuk akal untuk meyakini bahwa pekerja mempunyai keinginan yang kuat untuk keluar dari perusahaan Fahrizal dan Utama (dalam Putra dan Mujiati, 2019).

Tingginya *turnover* yang dimiliki oleh Rumah Sakit Arafah Anwar Medika Sukodono juga diikuti adanya keterlambatan kehadiran karyawan. Rendahnya tingkat kedisiplinan dapat disebabkan oleh menurunnya kepuasan kerja karyawan. Jika karyawan datang tepat waktu dan memiliki tingkat absensi yang rendah, ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja mereka relatif baik. Sebaliknya, jika karyawan sering terlambat dan memiliki tingkat ketidakhadiran yang tinggi, hal ini mengimplikasikan bahwa kepuasan kerja mereka terhadap perusahaan rendah (Saefullah, 2022). Ketidakhahagiaan kerja juga dapat menyebabkan penurunan produktivitas. Keterlambatan karyawan dapat digunakan untuk menentukan kepuasan kerja (Adiyasa dan Windayanti, 2019). Untuk melihat kondisi kepuasan kerja yang dirasakan perawat di Rumah Sakit Arafah Anwar Medika Sukodono, peneliti memperoleh data sekunder dari perusahaan mengenai data kehadiran perawat di Rumah Sakit Arafah Anwar Medika Sukodono selama 3 tahun terakhir. Adapun berikut data kehadiran karyawan pada Rumah Sakit Arafah Anwar Medika Sukodono:

**Tabel 1. 2 Data Kehadiran Karyawan Pada Tahun 2021-2023**

Tahun	Jumlah Karyawan	Sakit	Izin	Terlambat	Alpha
		Per Tahun			
2021	31	37	4	282	0
2022	44	44	2	433	0
2023	60	86	3	468	0

Sumber : Rumah Sakit Arafah Anwar Medika Sukodono (2024)

Data ketidakhadiran/absensi diatas menunjukkan bahwa pegawai cenderung mulai malas bekerja dan sering melakukan pelanggaran. Data tersebut menjelaskan bahwa keterlambatan pada para perawat masih perlu diperhatikan. Dilihat dari jumlah besarnya keterlambatan sama besarnya dengan jumlah karyawan yang ada pada saat tahun tertentu, semakin banyak karyawan, semakin tinggi pula total keterlambatan setiap tahunnya.

Kepuasan kerja adalah faktor penting yang berpotensi memengaruhi keputusan individu dalam meninggalkan pekerjaan dan mencari peluang baru. Dengan kata lain, makin rendahnya tingkat kepuasan kerja, makin besarnya peluang seseorang mempertimbangkan untuk berhenti dari pekerjaannya saat ini. Karyawan yang merasa puas atas pekerjaannya mempunyai kecenderungan bekerja lebih giat dan bertahan lebih lama di perusahaan. Oleh karena itu, kepuasan kerja memengaruhi signifikan dan negatif terhadap tingkat perputaran karyawan.

Rumah sakit perlu secara efektif mengelola kepuasan kerja karyawan untuk menjaga kinerja optimal dan meningkatkan kualitas perawatan pasien. Menurut (Nasution, 2019), sikap positif terhadap komitmen dan pekerjaan mencerminkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Faktor-faktor seperti disiplin, pencapaian kerja, dan hubungan kerja yang baik semua berkontribusi pada tingkat kepuasan kerja yang tinggi, yang pada gilirannya memberi dorongan pada karyawan untuk tetap bertahan. Sebaliknya, karyawan yang tidak puas dengan posisi mereka saat ini mungkin merasa

tidak nyaman dan berniat untuk mengundurkan diri (Nasution, 2019).

Aspek lain yang mempengaruhi intensi *turnover* perawat adalah beban kerja. Rini dan Prastiwi (2022) memperlihatkan bahwasanya beban kerja memberikan dampak positif yang signifikan pada niat untuk berpindah kerja. Setiap karyawan memiliki perspektif yang berbeda terhadap profesinya. Namun, aktivitas yang lebih besar dan lebih menuntut cenderung memberikan kesan negatif pada individu tentang beban yang harus mereka tanggung. Beban kerja yang berlebihan ataupun berat bisa menghasilkan kelelahan dan stres, yang pada gilirannya mengurangi kepuasan kerja. Kondisi semacam ini bisa mendorong karyawan untuk meninggalkan pekerjaan mereka dan menemukan peluang yang lebih baik di lokasi lain (Sutikno, 2020).

Tenaga kesehatan, khususnya perawat, dapat dinilai beban kerjanya dengan berbagai cara, termasuk tugas yang dilakukan sesuai dengan peran utama mereka dan juga pekerjaan tambahan yang dilakukan. Parameter yang dibahas mencakup jumlah pasien yang perlu ditangani, kapasitas kerja yang disesuaikan atas tingkat pendidikan perawat, waktu yang dihabiskan untuk melaksanakan tugas dalam jam kerja harian, serta ketersediaan fasilitas yang mendukung efisiensi kerja perawat (Febrina et al., 2020).

Data berikut diperoleh dari sumber sekunder mengenai jumlah pasien rawat jalan dan rawat inap di Rumah Sakit Arafah Anwar Medika Sukodono selama periode tiga tahun terakhir, dari tahun 2021 hingga 2023:

**Tabel 1. 3 Data Jumlah Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Selama 2021-2023**

Tahun	Jenis Pasien		Total Pasien	Jumlah perawat	Rata-Rata Jumlah Pasien
	Rawat Jalan	Rawat inap			
2021	13.661	2.585	16.246	31	524
2022	37.473	5.919	43.392	43	1009
2023	57.088	7.219	64.307	59	1089

Sumber : Rumah Sakit Arafah Anwar Medika Sukodono (2024)

Adapun dari data jumlah pasien tiga tahun terakhir yang ada pada Rumah Sakit Arafah Anwar Medika Sukodono terdapat lonjakan yang cukup tinggi. Dimana hal tersebut mempengaruhi beban kerja yang dirasakan oleh setiap perawat. Tingginya lonjakan pasien disebabkan karena penerimaan pasien menggunakan kartu BPJS, sehingga masyarakat lebih mudah mengakses rumah sakit. Peningkatan signifikan dalam jumlah pasien rawat jalan dan rawat inap tidak sebanding dengan peningkatan jumlah tenaga kerja dan perawat yang ada. Jumlah perawat yang tersedia tidak mencukupi untuk menangani jumlah pasien yang tinggi.

Berdasarkan latar belakang dan materi yang tersedia, penulis berminat untuk menyelidiki bagaimana kepuasan kerja dan beban kerja mempengaruhi niat berpindah kerja di Rumah Sakit Arafah Anwar Medika Sukodono. Dengan demikian, judul skripsi ini yaitu "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* Perawat di Rumah Sakit Arafah Anwar Medika Sukodono Sidoarjo."

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada perawat Rumah Sakit Arafah Anwar Medika Sukodono?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada perawat Rumah Sakit Arafah Anwar Medika Sukodono?

## 1.2 Tujuan Penelitian

Pengkajian ini ditujukan guna menjelaskan latar belakang dari rumusan masalah yang ada, dengan fokus pada tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada perawat di Rumah Sakit Arafah Anwar Medika Sukodono.
2. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* pada perawat di Rumah Sakit Arafah Anwar Medika Sukodono.

## 1.3 Manfaat Penelitian

Keunggulan atau manfaat dari penelitian ini dapat dijelaskan dengan:

### A. Kontribusi Praktis

Penelitian ini harapannya dapat memberi saran dan masukan yang konstruktif bagi Rumah Sakit Arafah Anwar Medika Sukodono, membantu mereka memahami pengaruh kepuasan kerja dan beban kerja terhadap *turnover intention*.

### B. Kontribusi Teoritis

Penelitian ini harapannya dapat memperluas pengetahuan pembaca dengan menambah temuan mengenai dampak signifikan dan tidak signifikan dari kepuasan kerja dan beban kerja terhadap *turnover intention* di Rumah Sakit Arafah Anwar Medika Sukodono.

C. Kontribusi Kebijakan

Penelitian ini harapannya dapat meningkatkan pengetahuan serta pemahaman terkait pengaruh kepuasan kerja dan beban kerja terhadap *turnover intention* di Rumah Sakit Arafah Anwar Medika Sukodono.