

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap perusahaan yang ingin sukses dalam persaingan pasar perlu memiliki tenaga kerja yang kompeten dan berkomitmen. Karyawan, sebagai sumber daya manusia (SDM), berperan penting dalam memberikan kontribusi melalui keterampilan, pengetahuan, dan waktu untuk mencapai tujuan organisasi (Wulandari *et al.*, 2025). Pengelolaan SDM yang efektif memastikan individu berfungsi dengan baik, mendukung keberlangsungan dan perkembangan perusahaan. Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional untuk memberikan nilai tambah baik bagi perusahaan maupun pelanggan. Dengan demikian, kualitas SDM akan tercermin dalam kesuksesan perusahaan (Mediana, 2024). Perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi produktivitas dan mengelolanya dengan baik untuk menciptakan kondisi kerja yang lebih baik. Pengelolaan SDM yang efektif adalah kunci untuk menciptakan lingkungan kerja produktif, terutama di instansi pelayanan kesehatan yang bergantung pada SDM terampil dan kompeten.

Instansi pelayanan kesehatan memerlukan SDM kompeten dan berkualitas untuk meningkatkan layanan. Dengan tantangan sektor kesehatan yang kompleks, pengelolaan SDM yang baik menjadi krusial. Namun, instansi pelayanan kesehatan tidak dapat terhindar dari permasalahan internal yang berhubungan dengan sumber daya manusia. Faktor-faktor seperti beban kerja

berlebihan, stres tinggi, dan lingkungan kerja yang kurang mendukung dapat memengaruhi produktivitas dan kesejahteraan karyawan. Beban kerja yang berat menyebabkan kelelahan dan menurunkan kualitas pelayanan. Untuk mempertahankan loyalitas dan mengurangi *turnover intention*, instansi kesehatan perlu menjaga kesejahteraan SDM. Lingkungan kerja yang tidak kondusif juga dapat menurunkan motivasi dan komitmen karyawan, memengaruhi retensi tenaga kerja. (Istamarina & Heriyanti, 2025). Oleh karena itu, institusi pelayanan kesehatan perlu proaktif mengidentifikasi dan mengelola faktor-faktor tersebut dengan menerapkan strategi yang mendukung kesejahteraan karyawan, menciptakan suasana kerja sehat, dan memberikan kesempatan untuk pengembangan professional (Lestari, 2020).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan komprehensif, termasuk perawatan inap, perawatan jalan, dan layanan gawat darurat. Perawatan inap melibatkan pengawasan pasien yang memerlukan observasi intensif, sedangkan perawatan jalan menawarkan pengobatan bagi pasien yang tidak dirawat inap. Pelayanan gawat darurat penting untuk menangani kasus medis yang memerlukan penanganan segera. Sumber Daya Manusia (SDM) di rumah sakit terdiri dari tenaga medis dan non-medis, di mana perawat merupakan komponen penting untuk meningkatkan kualitas kerja dalam pelayanan kesehatan yang melibatkan berbagai latar belakang, institusi kesehatan perlu memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi pengelolaan SDM, khususnya terkait perawat. (Atiyah & Wibowo, 2023).

Perawat memiliki peran penting dan strategis dalam pelayanan kesehatan. Mereka bertanggung jawab atas perawatan langsung pasien, melaksanakan tugas medis, berfungsi sebagai penghubung antara pasien dan tim medis, memberikan edukasi kesehatan, serta memastikan kenyamanan dan keselamatan pasien (Susiloningtyas et al, 2022). Perawat di unit rawat inap memiliki peran krusial dalam memantau kondisi pasien, memberikan perawatan, dan menilai respons terhadap pengobatan. Mereka juga memberikan dukungan emosional bagi pasien dan keluarga, yang penting untuk penyembuhan. Dengan keterampilan komunikasi dan empati, perawat menciptakan lingkungan yang mendukung pemulihan. Keberadaan perawat terlatih dan profesional sangat vital untuk mencapai tujuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan berkualitas dan memastikan keselamatan pasien, serta berkontribusi pada pencapaian tujuan strategis institusi kesehatan. (Wisudawan et al, 2024).

Rumah Sakit Wiyung Sejahtera adalah sebuah institusi rumah sakit swasta yang didirikan di Surabaya pada tahun 1995. Sejak awal berdirinya, rumah sakit ini telah berkomitmen untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan telah terakreditasi dengan tingkat paripurna oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS). Pelayanan yang ditawarkan mencakup Instalasi Gawat Darurat, rawat jalan, rawat inap, bedah, farmasi, radiologi, laboratorium, serta *Medical Check Up* (MCU). Dengan komposisi pasien yang terdiri dari 75% peserta BPJS dan 25% non-BPJS, Rumah Sakit Wiyung Sejahtera berupaya untuk menjadi pusat layanan kesehatan yang dapat diakses

oleh berbagai kalangan masyarakat, sehingga mencerminkan komitmennya terhadap pelayanan kesehatan yang inklusif. Sebagai rumah sakit yang beroperasi 24 jam, RS Wiyung Sejahtera menghadapi tantangan dalam mempertahankan dan meningkatkan produktivitas karyawan. Ketersediaan layanan kesehatan memerlukan efisiensi manajemen sumber daya manusia.

Permasalahan terkait pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang sering muncul di perusahaan adalah *turnover* karyawan. Istilah "*turnover*" berasal dari kata dalam bahasa Inggris yang berarti pergantian (Deswarta et al., 2021). *Turnover* merujuk pada kondisi di mana seorang karyawan memutuskan untuk meninggalkan pekerjaannya di suatu perusahaan (Pradita, 2023). *Turnover* karyawan juga merupakan manifestasi dari *turnover intention*. *Turnover intention* merujuk pada keinginan atau niat seorang karyawan untuk mengundurkan diri dari pekerjaannya saat ini dan mencari peluang kerja yang lebih baik di masa depan (Mahsyar et al., 2023). Fenomena ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk beban kerja yang diterima oleh masing-masing karyawan, kondisi fisik maupun non-fisik di tempat kerja, serta kesejahteraan karyawan (Muslim, 2022).

Persoalan *turnover intention* menjadi masalah yang relevan bagi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera, terutama di kalangan perawat rawat inap. Sebagai tenaga medis yang bertanggung jawab langsung atas perawatan pasien, perawat rawat inap sering kali menghadapi beban kerja yang tinggi, tuntutan emosional, dan kondisi lingkungan kerja yang menantang. Tingginya tingkat *turnover intention* di kalangan perawat dapat mengganggu kontinuitas perawatan,

mengakibatkan kekurangan perawat, serta meningkatkan biaya rekrutmen dan pelatihan (Wilis *et al.*, 2025). Sebagai institusi pelayanan kesehatan yang beroperasi 24 jam sehari, kebutuhan akan tenaga perawat dan staf medis lainnya sangat tinggi. Tingginya tingkat *turnover* dapat mengganggu kontinuitas pelayanan, meningkatkan biaya rekrutmen, serta berdampak negatif pada kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien.

Tabel 1.1 *Turnover* Perawat Rawat Inap di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Tahun 2021-2024

Tahun	Jumlah Perawat Rawat Inap Awal Semester	Jumlah Perawat Keluar	Jumlah Perawat masuk	Jumlah Perawat Rawat Inap Akhir Tahun	TurnoverRate
2021	76	4	4	76	5,26%
2022	76	8	8	76	10.5%
2023	76	9	9	76	11,8%
2024	99	13	13	99	13,13%

Sumber: Rumah Sakit Wiyung Sejahtera

Menurut Roseman dalam Julianti (2024) menyatakan bahwa tingkat *turnover intention* bisa dikatakan tinggi apabila tingkat turnover mencapai angka 10% ke atas. Menurut Ramadhani (2022) menyatakan bahwa *turnover rate* adalah metrik yang mengukur presentase karyawan yang meninggalkan perusahaan dalam rentang waktu tertentu, baik karena mengundurkan diri dengan sukarela maupun karena pemecatan. Proporsi ini kemudian dibandingkan dengan total karyawan yang ada di perusahaan selama periode tersebut. Dari tabel yang disajikan oleh Rumah Sakit Wiyung Sejahtera dari tahun 2021 hingga 2024 terjadi peningkatan Turnover. Rumah Sakit Wiyung Sejahtera mengalami kondisi turnover yang tinggi, dimana pada tahun 2022 tingkat turnover sebesar 10,5%, tahun 2023 11,8% dan titik tertinggi pada

tahun 2024 menyentuh angka 13,13%. Fenomena ini menjadi masalah serius, karena instansi memiliki masalah dalam mempertahankan perawatnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera, *turnover* perawat rawat inap disebabkan oleh berbagai faktor. Diantaranya seperti kontrak kerja yang berakhir, beban kerja yang berat, yang mengakibatkan kelelahan fisik dan mental, serta stres akibat tekanan tugas, terutama dalam situasi darurat. Selain itu, lingkungan kerja yang kurang mendukung juga berkontribusi pada niat karyawan untuk meninggalkan posisi mereka, yang dapat berdampak negatif pada kualitas pelayanan kepada pasien. Dengan adanya permasalahan tersebut beberapa perawat sering kali berkeinginan untuk mencari pekerjaan lain ketika mereka merasa terdapat peluang yang lebih baik, yang memengaruhi keputusan untuk tetap atau meninggalkan pekerjaan saat ini. Selain itu, keinginan untuk meninggalkan pekerjaan sering kali muncul akibat ketidakpuasan, yang mendorong perawat untuk mencari peluang di organisasi lain yang lebih sesuai. Tidak sedikit juga perawat yang melaporkan bahwa mereka sering mengalami pikiran untuk berhenti bekerja ketika merasa tidak puas, yang berdampak pada motivasi dan tingkat kehadiran mereka di tempat kerja.

Beban kerja mencakup tugas-tugas yang diemban oleh tenaga kerja, baik yang bersifat fisik maupun mental, yang menjadi tanggung jawab individu (Muslim, 2022). Setiap pekerjaan melibatkan tanggung jawab tertentu bagi individu yang melaksanakannya, dan setiap tenaga kerja memiliki kapasitas yang berbeda-beda dalam menghadapi beban kerja tersebut, yang dapat berupa

beban fisik, mental, atau sosial (Fitriantini *et al.*, 2020). Menurut Wulandari *et al.* (2024), beban kerja hasil interaksi antara tuntutan pekerjaan, lingkungan, keterampilan, perilaku, dan persepsi karyawan. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan stres fisik dan psikologis, serta emosi negatif seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah.

Tabel 1.2 Jumlah Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Tahun 2021-2024

Tahun	Jumlah Pasien Rawat Inap	Jumlah Perawat Rawat Inap
2021	6.415	76
2022	9.987	76
2023	11.180	76
2024	13.084	99

Sumber: Olahan Data Penyebaran Pra-Survei

Berdasarkan data jumlah pasien rawat inap dan perawat di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera, terlihat bahwa jumlah pasien meningkat secara signifikan dari tahun 2021 hingga 2024, sementara jumlah perawat rawat inap tetap stagnan hingga tahun 2023 dan hanya bertambah menjadi 99 pada tahun 2024. Rasio pasien per perawat menunjukkan tren yang mengkhawatirkan, dengan rasio mencapai 147,4 pasien per perawat pada tahun 2023, yang menunjukkan beban kerja yang sangat tinggi bagi perawat. Meskipun ada penambahan perawat rawat inap di tahun 2024, rasio pasien per perawat tetap tinggi, yang berpotensi mempengaruhi kualitas perawatan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera, perawat sering kali merasakan tekanan yang berat, dan banyak di antara mereka mengungkapkan bahwa mereka mengalami kelelahan. Dalam kondisi ideal, narasumber menyatakan bahwa jumlah perawat rawat inap seharusnya sebanding dengan jumlah pasien untuk memastikan pelayanan

yang optimal. Namun, mereka juga merasa jumlah pasien rawat inap yang tidak sebanding dengan jumlah perawat terus meningkat dari tahun 2021 hingga 2023 dan menunjukkan bahwa beban kerja perawat rawat inap semakin berat. Narasumber juga mengungkapkan bahwa kenaikan jumlah pasien yang signifikan tanpa peningkatan jumlah perawat yang proporsional dapat menyebabkan kelelahan dan kewalahan, yang berpotensi memengaruhi kualitas perawatan. Meskipun ada peningkatan jumlah perawat rawat inap pada tahun 2024, hal tersebut mengindikasikan bahwa rasio pasien per perawat masih menunjukkan bahwa perawat mungkin tidak memiliki cukup waktu untuk memberikan perhatian yang memadai kepada setiap pasien. Hal ini menegaskan perlunya perhatian serius terhadap manajemen sumber daya manusia di rumah sakit untuk menjaga kesejahteraan perawat dan kualitas pelayanan kepada pasien.

Stres kerja memiliki makna yang bervariasi bagi setiap individu, karena setiap orang memiliki kemampuan yang beraneka ragam dalam mengatasi jumlah, intensitas, jenis, dan sumber stres. Stres dapat dipahami sebagai interaksi antara stimulasi dan respons yang dihasilkan. Hal ini menunjukkan bahwa stres bukanlah fenomena yang asing atau tidak relevan dengan kondisi normal yang dialami oleh individu (Kristin et al., 2022). Tidak semua bentuk stres bersifat negatif, stres yang dialami karyawan sering kali merupakan konsekuensi dari lingkungan kerja yang dihadapi, dan dapat memengaruhi kinerja serta kepuasan kerja mereka. Stres merupakan kondisi dinamis di mana seseorang dihadapkan pada konfrontasi antara peluang, hambatan, atau

tuntutan yang berkaitan dengan keinginan mereka, dan hasil dari konfrontasi tersebut dipersepsikan sebagai tidak pasti dan signifikan (Deswarta et al., 2021).

Tabel 1.3 Hasil Pra- Survei Stres Kerja Perawat Rawat Inap di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Tahun 2025

No.	Penyataan	Iya	Tidak
1.	Saya merasa bahwa pekerjaan saya saat ini menyebabkan stres dan kecemasan yang signifikan bagi saya.	18	12
2.	Saya merasa bahwa beban pekerjaan saya saat ini terlalu banyak dan melebihi kapasitas kemampuan saya.	16	14

Sumber: Olahan Data Hasil Penyebaran Pra-Survei

Hasil pra-survei mengenai stres kerja perawat rawat inap di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera menunjukkan bahwa mayoritas perawat mengalami tekanan yang signifikan dalam menjalankan tugas mereka, di mana 18 dari 30 responden (60%) melaporkan bahwa pekerjaan mereka menyebabkan stres dan kecemasan yang signifikan, sementara 16 perawat (53,3%) merasa bahwa beban kerja mereka terlalu banyak dan melebihi kapasitas kemampuan.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera, beberapa perawat mengungkapkan bahwa mereka mengalami stres akibat beban kerja yang sangat berat dan tidak proporsional. Mereka merasa kewalahan dengan jumlah pasien yang harus ditangani, yang menyebabkan stres dan kecemasan yang berkelanjutan. Selain itu, kurangnya dukungan dari manajemen dan rekan kerja serta komunikasi yang kurang efektif dapat memperburuk situasi. Para perawat

menginginkan lebih banyak sumber daya dan pelatihan untuk menghadapi tantangan pekerjaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa stres yang tinggi tidak hanya berdampak negatif pada kesehatan mental dan fisik perawat, tetapi juga dapat mengurangi kualitas pelayanan kepada pasien dan meningkatkan *turnover intention*. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan perbaikan dalam pengelolaan beban kerja serta peningkatan dukungan dan komunikasi dalam tim untuk menjaga kesejahteraan perawat dan kualitas pelayanan.

Salah satu strategi untuk mengurangi *turnover intention* adalah menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung. Lingkungan kerja merupakan faktor krusial bagi perawat dalam melaksanakan peran dan fungsinya secara efektif (Haryanti & Asmuji, 2025).

Karyawan yang bekerja dalam lingkungan yang mendukung akan merasakan kenyamanan dan meningkatkan kinerja. Sebaliknya, lingkungan yang tidak memadai dapat mengurangi semangat kerja dan memicu keinginan untuk meninggalkan Perusahaan (Suprapto & Kuncoro, 2022). Lingkungan kerja merupakan komponen yang sangat krusial dalam aktivitas kerja karyawan. Dengan memperhatikan kualitas lingkungan kerja yang baik atau menciptakan kondisi kerja yang mendukung, hal ini akan memberikan dampak positif terhadap semangat dan antusiasme karyawan dalam menjalankan tugas-tugas mereka.

Tabel 1.4 Hasil Pra- Survei Variabel Lingkungan Kerja Perawat Rawat Inap
di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Tahun 2025

No.	Penyataan	Iya	Tidak
1.	Saya merasa bahwa komunikasi dan kerja sama di tempat kerja saya belum efektif dan belum mendukung keberlangsungan kerja saya.	19	11
2.	Saya merasa bahwa lingkungan kerja saya saat ini tidak mendukung dan memotivasi saya untuk tetap bekerja di perusahaan ini.	21	9

Sumber: Olahan Data Penyebaran Pra-Survei

Berdasarkan hasil pra-survei dan wawancara dengan narasumber di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera, terdapat indikasi ketidakpuasan yang signifikan di kalangan perawat terhadap lingkungan kerja mereka. Dari 30 responden, 19 perawat (63,3%) menyatakan bahwa komunikasi dan kerja sama di tempat kerja belum efektif dan tidak mendukung keberlangsungan kerja. Selain itu, 21 perawat (70%) merasa bahwa lingkungan kerja saat ini tidak memotivasi mereka untuk tetap bekerja di rumah sakit tersebut.

Narasumber mengungkapkan bila beberapa dari perawat sering merasa terasing dalam tim, dan kurangnya komunikasi yang baik membuat mereka sulit untuk bekerja sama. Hal tersebut tidak hanya membebani para perawat, tetapi juga berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Kondisi ini mencerminkan adanya masalah serius dalam aspek kolaborasi dan dukungan di lingkungan kerja. Ketidakefektifan komunikasi dapat mengakibatkan kesalahpahaman, penurunan produktivitas, dan secara keseluruhan memperburuk stres kerja yang telah diidentifikasi sebelumnya.

Berdasarkan fenomena yang ada, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap *Turnover intention* Perawat Rawat Inap di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap *Turnover intention* Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Wiyung Sejahtera?
2. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap berpengaruh terhadap *Turnover intention* Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Wiyung Sejahtera?
3. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap berpengaruh terhadap *Turnover intention* Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Wiyung Sejahtera?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis Pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover intention* Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.
2. Menganalisis Pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover intention* Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.
3. Menganalisis Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *Turnover intention* Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini memberikan wawasan mendalam bagi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera dalam merancang strategi pengelolaan sumber daya

manusia yang lebih efektif. Dengan fokus pada pengelolaan beban kerja, stres kerja, dan lingkungan kerja, rumah sakit Wiyung Sejahtera dapat meningkatkan retensi perawat, yang berdampak positif pada kualitas pelayanan kesehatan dan loyalitas karyawan. Hal ini memungkinkan rumah sakit untuk menghadapi tantangan di sektor kesehatan dengan lebih baik dan kompetitif.

2. Penelitian ini memberikan informasi berharga bagi perawat dan karyawan lainnya dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kesejahteraan dan kepuasan kerja mereka. Dengan mengetahui bagaimana beban kerja dan stres dapat mempengaruhi keputusan untuk tetap bekerja, mereka dapat lebih bijak dalam mengelola karir dan mencari dukungan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas hidup profesional mereka.
3. Penelitian Penelitian ini berkontribusi pada ilmu pengetahuan dengan adanya pemahaman faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention* perawat dan menambah literatur manajemen sumber daya manusia. Hasilnya dapat menjadi dasar studi selanjutnya tentang intervensi stres dan lingkungan kerja, serta membantu membuat kebijakan merumuskan kebijakan berbasis bukti. Dengan menggabungkan psikologi, manajemen, dan kesehatan, penelitian ini juga memperkaya bidang interdisipliner.