

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Salah satu faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan untuk mencapai visi dan misinya dapat terlihat dari perilaku dan kinerja karyawannya. Di dalam mencapai visi dan misi perusahaan tentu saja banyak hambatan yang seringkali muncul terutama permasalahan yang timbul dari karyawan. Permasalahan karyawan tentu saja tidak boleh dipandang sebelah mata oleh perusahaan karena hal ini bisa berakibat fatal dimana jika hal ini tidak cepat diselesaikan maka akan memperbesar resiko karyawan akan memiliki pemikiran untuk keluar dari pekerjaan mereka (*turnover intention*), dan tidak sedikit hal ini akan berujung dengan kejadian yang sesungguhnya yaitu mereka benar-benar berhenti dari pekerjaan mereka (*turnover*).

Adanya tingkat *turnover* yang tinggi dalam suatu perusahaan maka hal ini tentunya akan berdampak tidak baik dan akan menimbulkan kerugian yang cukup besar bagi perusahaan, karena dengan adanya tingkat *turnover* yang tinggi menyebabkan perusahaan harus sering melakukan *recruitment* dan *training* untuk mengisi kursi jabatan atau posisi yang kosong dan tentunya perusahaan akan mengeluarkan biaya lebih. Tingkat *turnover* yang tinggi merupakan ukuran yang

dapat digunakan sebagai indikasi adanya masalah yang mendasar pada perusahaan. Berbagai penelitian menjelaskan bahwa tingginya tingkat *turnover* dapat dilihat dan dianalisis dari seberapa besar karyawan memiliki niat untuk berpindah (Putra, 2012).

Perubahan jaman yang semakin maju membuat manusia harus bisa bertahan di dalam segala kondisi. Beban kerja yang semakin tinggi, meningkatnya kebutuhan hidup, ketidakseimbangan antara pendapatan dan biaya hidup, persaingan yang semakin ketat menjadikan sebuah ancaman yang serius untuk bisa bertahan hidup. Disamping itu sebagai seorang karyawan, konflik dan permasalahan yang ada dan dirasakan karyawan di dalam suatu perusahaan sangat berpotensi untuk menimbulkan stres pada karyawan. Munandar (2008) menyatakan bahwa stres kerja di dalam perusahaan dapat berpengaruh baik (*eustress*) dalam hal ini terkadang diperlukan untuk menghasilkan prestasi bagi karyawan, namun stres kerja lebih banyak membawa pengaruh yang merugikan bagi karyawan. Robbins (2006) menjelaskan beberapa dampak negatif yang dipengaruhi oleh stres kerja dapat berupa gejala fisiologis, psikologis, dan perilaku yang pada akhirnya dapat merugikan karyawan itu sendiri dan juga perusahaan. Dampak stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan karena itulah dampak psikologis yang paling jelas dan paling sederhana dari stres. Stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan dalam jangka pendek bisa membuat karyawan menjadi tertekan, tidak memiliki gairah dan motivasi, sehingga membuat frustrasi yang pada akhirnya menyebabkan karyawan bekerja

tidak maksimal dan kinerjanya pun akan terganggu. Dalam jangka panjang, karyawan yang tidak dapat menahan stres kerja bisa membuat karyawan tidak mampu lagi bekerja di perusahaan. Pada tahap yang akhir, stres bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan mengundurkan diri (*turnover*) (Gibson, 1987, dalam Manurung, 2012).

Dalam berbagai penelitian, keinginan keluar dari perusahaan atau organisasi juga berhubungan negatif dengan kepuasan kerja. Ketidakpuasan yang dirasakan karyawan menjadi faktor yang kuat mengapa karyawan memiliki keinginan untuk berhenti dan keluar dari pekerjaannya. Pernyataan ini didukung dengan adanya penelitian yang dilakukan Moore (2002) dalam Firth (2004) yang menyimpulkan bahwa ketidakpuasan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi niat karyawan untuk berpindah dari pekerjaannya. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian Ahmad *et. al.* (2012) yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja menjadi faktor tingginya tingkat keinginan untuk berpindah karyawan.

Berbagai aspek dapat menjadi alasan karyawan memiliki pemikiran untuk pergi meninggalkan pekerjaannya. Menurut Luthans (2005) aspek seperti situasi lingkungan kerja yang tidak kondusif, ketidakpuasan akan gaji dapat menimbulkan ketidakpuasan dalam pekerjaan dan pada akhirnya karyawan memilih alternatif pekerjaan lain dengan tingkat kepuasan yang lebih baik dari sebelumnya. Selain itu, konflik dengan rekan kerja seringkali bisa membuat karyawan menjadi tidak kuat untuk bertahan dan akhirnya keluar dari pekerjaannya. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya cenderung untuk bertahan dalam perusahaan, sedangkan individu yang merasa tidak terpuaskan

dengan pekerjaan yang dilakukan akan memilih untuk berhenti dan keluar dari perusahaan.

Fenomena keluar masuknya karyawan yang tinggi menjadi ukuran yang jelas untuk mendeskripsikan tingkat stres kerja, dan kepuasan kerja (Putra, 2012). Seperti yang diketahui bahwa *turnover* karyawan dapat menelan biaya yang tinggi, sehingga penting bagi perusahaan untuk bisa mengatasi permasalahan ini. Akan tetapi, mempertahankan tingkat *turnover* sebesar nol atau tidak ada sama sekali adalah suatu hal yang tidak mungkin terjadi dan sebenarnya hal ini tidaklah diharapkan. Tingkat *turnover* dalam jumlah tertentu adalah dibutuhkan, karena dengan adanya tingkat *turnover* dalam jumlah tertentu dapat membuat para karyawan menjadi bisa mengembangkan keahlian-keahlian yang baru dan dapat dipromosikan untuk tahapan tanggung jawab yang lebih besar dari pada sebelumnya (Manurung, 2012).

Tingginya tingkat *turnover* menjadi permasalahan yang cukup serius bagi perusahaan, demikian juga dengan rumah sakit. Pertumbuhan rumah sakit di Indonesia dalam 10 tahun terakhir mengalami kenaikan yang pesat hal tersebut dapat terlihat dari banyaknya rumah sakit baru yang didirikan khususnya di kota-kota besar di Indonesia. Dengan banyaknya jumlah rumah sakit baru yang didirikan menjadikan suatu peluang yang cukup luas bagi karyawan ataupun perawat untuk memilih rumah sakit yang dapat memberikan kepuasan kerja sesuai dengan yang diharapkan. Tenaga perawat merupakan salah satu sumber daya manusia yang sangat penting bagi rumah sakit dimana jumlah karyawan yang bekerja di suatu rumah sakit didominasi oleh perawat, selain itu kontribusi yang

diberikan oleh perawat dalam pelayanan rumah sakit dapat menjadi gambaran tingkat kualitas pelayanan rumah sakit itu sendiri. Peranan profesi perawat yang vital bagi pelayanan rumah sakit terkadang tidak diikuti dengan tingkat kesejahteraan yang seharusnya didapatkan oleh perawat terlebih lagi bagi perawat dengan status perawat kontrak yang terkadang mendapatkan perlakuan yang kurang adil. Menurut Gillies (2000) menjelaskan beberapa alasan perawat melakukan *turnover* yaitu gaji yang rendah, mendapat penawaran yang lebih baik, tidak adanya promosi, suasana dan lingkungan kerja yang kurang cocok, serta perlakuan yang tidak adil telah berkontribusi terhadap meningkatnya niat berpindah perawat khususnya perawat dengan status kontrak. Keadaan tersebut pada akhirnya akan membuat perawat lebih berani untuk melakukan *turnover* apabila perawat merasa tidak cukup nyaman berada di rumah sakit akibat ketidakpuasan kerja serta stres kerja yang dirasakannya. Kondisi tersebut menuntut rumah sakit harus lebih memperhatikan kebijakan-kebijakan yang berpihak kepada kesejahteraan karyawan termasuk perawat dengan status kontrak sehingga rumah sakit dapat mempertahankan tenaga-tenaga perawatnya untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan rumah sakit yang terbaik.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. M. Soewandhie Surabaya merupakan salah satu rumah sakit yang terletak di jalan Tambakrejo no. 45-47 Surabaya dan memiliki tenaga perawat sejumlah 323 perawat baik perawat yang berstatus PNS maupun non-PNS/perawat kontrak. Fenomena *turnover* ini juga terjadi pada RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya yang juga mempekerjakan tenaga perawat kontrak. Dari survey yang dilakukan pada RSUD dr. M.

Soewandhie Surabaya berikut adalah tabel yang menunjukkan tingkat *turnover* perawat non-PNS tiap tahunnya.

**Tabel 1.1**  
**Data *Turnover* Perawat non-PNS RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya Tahun 2011-2014**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Perawat awal tahun</b>	<b>Jumlah perawat mengundurkan diri</b>	<b>Jumlah perawat masuk</b>	<b>Jumlah perawat akhir tahun</b>
2011	77	-	-	77
2012	77	1	62	138
2013	138	4	61	195
2014	195	5	-	190

Sumber: Data Internal RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya Tahun 2014

Dari data *turnover* perawat non-PNS RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya ditemukan adanya kenaikan angka *turnover* perawat non-PNS di setiap tahunnya dengan alasan dikarenakan perawat mendapat pekerjaan baru di tempat lain. Berdasarkan alasan perawat mengundurkan diri di atas dapat diindikasikan bahwa terdapat stres kerja dan ketidakpuasan kerja yang dirasakan perawat non-PNS di RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya yang mengakibatkan meningkatnya angka *turnover* perawat khususnya perawat non-PNS di setiap tahunnya. Pernyataan tersebut didukung oleh Robbins (2006) yang menyatakan bahwa stres kerja dapat mengarah kepada perilaku karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya atau melakukan *turnover*, selain itu terkait dengan kepuasan kerja Robbins (2006) menyatakan karyawan yang merasa tidak puas atas pekerjaannya akan melakukan beberapa tindakan salah satunya adalah melakukan keluar (*exit*) yaitu sikap yang mengarah kepada seseorang untuk pergi meninggalkan organisasi, yaitu dengan

cara pencarian posisi baru sekaligus mengundurkan diri. Atas dasar berbagai pernyataan dan uraian tersebut, maka dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada Perawat Non-PNS Bagian Rawat Inap RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya”**.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini yaitu:

- a. Apakah stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada perawat non-PNS bagian rawat inap RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya?
- b. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada perawat non-PNS bagian rawat inap RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya?
- c. Apakah stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada perawat non-PNS bagian rawat inap RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya?
- d. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada perawat non-PNS bagian rawat inap RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja secara signifikan terhadap kepuasan kerja pada perawat non-PNS bagian rawat inap RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya.

- b. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja secara signifikan terhadap *turnover intention* pada perawat non-PNS bagian rawat inap RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya.
- c. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja secara signifikan terhadap *turnover intention* pada perawat non-PNS bagian rawat inap RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya.
- d. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada perawat non-PNS bagian rawat inap RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya.

#### 1.4. Manfaat penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### 1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan dalam lingkup Manajemen, khususnya konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia yang menjadi studi awal bagi penelitian selanjutnya, serta dapat memberikan informasi yang diperlukan untuk mengembangkan studi berkaitan dengan pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

##### 2. Manfaat praktis

Sebagai bahan masukan dan referensi bagi internal manajemen rumah sakit dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk mendukung

perencanaan dan pengembangan bisnis serta merumuskan strategi sumber daya manusia kedepan dengan mengelola tingkat stres kerja serta kepuasan kerja dalam rangka menekan dan menurunkan angka *turnover* perawat yang pada akhirnya juga dapat mengurangi kerugian yang dialami rumah sakit.

### **1.5. Sistematika Skripsi**

Dalam penelitian ini, sistematika penulisan dibagi menjadi lima bab, yang diuraikan sebagai berikut :

#### **BAB I           Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

#### **BAB II           Tinjauan Pustaka**

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori serta telaah pustaka yang berhubungan dengan penelitian, kerangka penelitian, serta hipotesis untuk memberikan jawaban sementara terhadap penelitian ini.

#### **BAB III         Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan mengenai variabel penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel yang digunakan, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis data yang digunakan.

**BAB IV Hasil dan Pembahasan**

Bab ini menguraikan mengenai gambaran umum obyek penelitian, serta analisis dan pembahasannya.

**BAB V Simpulan dan Saran**

Berisi mengenai kesimpulan dan saran yang diberikan peneliti setelah melakukan analisis pembahasan.

