

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang masalah

Rumah sakit merupakan suatu bentuk organisasi pelayanan kesehatan khususnya terkait dengan upaya kesehatan. Pertumbuhan rumah sakit belakangan ini semakin pesat. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat antar rumah sakit. Persaingan antar Rumah Sakit baik pemerintah, swasta, dan asing semakin keras untuk merebut pangsa pasar. Besarnya persaingan pelayanan kesehatan untuk merebutkan pangsa pasar dapat dilihat dari jumlah Rumah Sakit dan fasilitas kesehatan lainnya yang ada pada suatu wilayah.

Di Surabaya, terdapat 29 buah jumlah Rumah Sakit, terdiri dari : 4 Rumah Sakit Negeri, 4 Rumah Sakit ABRI, dan 25 Rumah Sakit Swasta (PERSI cabang Jatim, 2014). Maka kondisi tersebut perlu diperhatikan oleh pimpinan Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya agar mampu bersaing dengan rumah sakit lain yaitu dengan meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan. Mutu pelayanan pada pelanggan tergantung pada orang yang memberikannya yaitu para karyawan rumah sakit. Oleh sebab itu pimpinan Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya juga perlu mengetahui dan mengenal bagaimana sikap kerja para karyawannya termasuk juga perawat, antara lain dengan melihat komitmen mereka pada Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

Ulrich (1997) menyimpulkan bahwa hanya terdapat satu landasan sukses dalam meraih keunggulan bagi perusahaan, yaitu bagaimana mengelola faktor manusia dalam sebuah perusahaan. Mengelola sumber daya di rumah sakit merupakan tugas yang rumit dan penuh tantangan. Sebagai industri jasa, peran sumber daya manusia sangat vital (Soeroso, 2003), oleh karena itu peran dan fungsinya tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya. Begitu juga untuk menghadapi persaingan sekarang ini, rumah sakit harus memiliki Sumber daya manusia yang berkualitas.

Sumber daya manusia di rumah sakit didominasi oleh tenaga keperawatan. Perawat merupakan jumlah tenaga terbanyak di rumah sakit. Keberadaan tenaga keperawatan di rumah sakit selama 24 jam terus menerus merupakan penghasil produk yang paling banyak, sehingga perannya sangat penting sebagai pelaku pemberi pelayanan atau penghasil produk jasa. Oleh karena itu keberadaan tenaga keperawatan di rumah sakit penting untuk diperhatikan (Soeroso, 2003). Sebagai aset yang penting bagi rumah sakit hendaknya karyawan mendapat perhatian yang penuh dari perusahaan, terutama bagi perawat yang memiliki potensi yang unggul.

Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya merupakan rumah sakit swasta tipe B, dengan jumlah pegawai keperawatan 286 orang, terdiri dari perawat medis dan pekarya 272 orang, non pelayanan 14 orang. Berdasarkan data dari pihak rumah sakit terdapat fenomena *turnover* perawat pada tahun 2013-2014.

Tabel 1.1**Daftar perawat yang mengundurkan diri (*Turnover*)**

No.	Tahun 2013		Tahun 2014	
	Status	Keterangan	Status	Keterangan
1.	Kontrak	Tanpa keterangan	Kontrak	Tanpa keterangan
2.	Tetap	Tanpa keterangan	Kontrak	Tanpa keterangan
3.	Tetap	Tanpa keterangan	Kontrak	Tanpa keterangan
4.	Kontrak	Tanpa keterangan	Honorar	Tanpa keterangan
5.	Tetap	Tanpa keterangan	Honorar	Tanpa keterangan
6.	Kontrak	Tanpa keterangan	Tetap	Diterima PN
7.	Honorar	Tanpa keterangan	Tetap	Tanpa keterangan
8.	Honorar	Tanpa keterangan	Kontrak	Tanpa keterangan
9.	Honorar	Tanpa keterangan	Kontrak	Jaga anak
10.	Honorar	Tanpa keterangan	Tetap	Ikut suami ke LK
11.	kontrak	Tanpa keterangan	Honorar	Permintaan ortu
12.			Kontrak	Jaga ibu

Sumber : Unit SDM Keperawatan RS Islam Jemursari Surabaya

Pada tahun 2013–2014 sebanyak 6 orang perawat tetap mengundurkan diri. Dua orang diantaranya dengan alasan yang jelas, faktor keluarga menjadi penyebab melakukan pengunduran diri dan 4 orang tanpa keterangan. Maka hal ini menjadi menarik untuk diteliti apa yang menyebabkan perawat yang berstatus tetap keluar dari rumah sakit. Fenomena *turnover* karyawan merupakan suatu bentuk dari perilaku karyawan, Intensi keluar (*turnover intention*) yang dapat berujung pada keputusan karyawan meninggalkan pekerjaannya. Sehingga untuk mengatasi masalah ini pihak manajemen rumah sakit harus mengadakan rekrutmen perawat baru, memberikan orientasi, memberikan pelatihan dan proses menjadi perawat professional sesuai yang

diharapkan dalam memenuhi standar kualitas pelayanan. Proses ini tentunya akan memerlukan *extra* waktu, tenaga dan biaya. Besarnya pengeluaran finansial untuk pelatihan dan pendidikan sesuai dengan konsep yang dikemukakan oleh Staw (1980) tingkat *turnover* dapat menyebabkan kerugian baik biaya langsung maupun tidak langsung. Biaya langsung termasuk biaya rekrutmen dan seleksi serta biaya untuk pelatihan karyawan baru. Sedangkan menurut Dess dan Shaw (2001), biaya tidak langsung adalah menurunnya moral karyawan, beban kerja yang berlebihan, dan hilangnya fungsi sosial yang penting (*social capital*). Adanya perubahan dan tuntutan dalam organisasi menyebabkan terjadinya perubahan perilaku karyawan. Maka komitmen perawat pada organisasi dalam hal ini adalah rumah sakit, perlu diperhatikan oleh pimpinan dan manajemen Rumah Sakit Islam Surabaya, karena komitmen akan mempengaruhi kinerja (Mayer et al, 1986 dalam Panggabean 2004).

Perawat dengan komitmen yang tinggi akan merasakan adanya loyalitas. Loyalitas merupakan kesediaan atau kemauan untuk berusaha menjadi bagian dari organisasi, serta keinginan untuk bertahan di dalam organisasi. Mobley (1986), menggambarkan tingginya *turnover* karyawan sebagai akibat rendahnya komitmen karyawan terhadap organisasi. Mowday et al, (1982) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan lebih termotivasi untuk hadir dalam organisasi dan berusaha mencapai tujuan organisasi. Sehingga komitmen sangat dibutuhkan oleh organisasi agar sumber daya manusia yang kompetan dalam

organisasi dapat terjaga dan terpelihara dengan baik. Hal ini dapat diupayakan apabila perawat merasakan adanya dukungan organisasi dan kepuasan kerja.

Sikap kerja yang dapat mempengaruhi *turnover intention* adalah persepsi dukungan organisasi (POS) adalah tingkat sampai sejauh mana karyawan yakin bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka (Eisenberger et al., 1986). Karyawan akan memiliki komitmen pada organisasi jika organisasi juga memiliki komitmen terhadap karyawan. Karyawan membutuhkan dukungan dari organisasi, dengan cara memperhatikan keberadaan karyawan dan peduli pada kesejahteraan. Dengan demikian karyawan merasa berkewajiban membalas dengan berupaya sekuat tenaga demi mencapai tujuan organisasi dan menjaga kelangsungan hidup organisasi untuk selamanya.

Ternyata adanya indikasi sikap kerja lain yang berperan dalam meningkatnya *turnover intention* yaitu tingkat kepuasan kerja yang rendah. Situasi kerja yang dihadapi saat ini tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan (timbulnya ketidakpuasan dalam bekerja) dapat dipengaruhi oleh pandangan karyawan untuk mendapatkan alternatif pekerjaan baru dan kepuasan kerja yang lebih baik. Dengan demikian, suatu perusahaan dituntut untuk dapat mempertahankan karyawannya. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai sikap umum individu terhadap pekerjaannya (Robbins, 2006). Dalam hal ini karyawan dapat menilai seberapa puas atau tidak puas dirinya terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja juga dapat digambarkan “memiliki sikap positif terhadap pekerjaan pada diri seseorang” (Vroom, 1964). Diperkuat

dengan pendapat dari Kinicki dan Kreitner (2003) yang menyatakan “individu dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya sebaliknya individu dengan tingkat kepuasan kerja yang rendah cenderung memiliki sikap negatif terhadap pekerjaannya.” Hal ini berarti individu dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi, secara emosional akan lebih terikat pada organisasi tempatnya bekerja atau merasa memiliki kewajiban moral untuk tetap tinggal dalam organisasi.

Dapat disimpulkan bahwa perusahaan berperan penting untuk meningkatkan komitmen organisasi karyawannya dengan memberikan dukungan organisasi dan mampu menciptakan kepuasan kerja yang baik terhadap karyawan dalam menjalankan tugas sehingga dapat mengurangi tingkat *turnover intention*. Maka berangkat dari latar belakang tersebut perlu dilakukan penelitian dengan judul “*Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening di Rumah Sakit Islam Surabaya*”

1.2. Rumusan masalah

Turnover intention pada karyawan merupakan masalah yang menjadi perhatian besar bagi suatu perusahaan karena tingginya tingkat *turnover* dapat mengakibatkan terganggunya aktivitas dan produktivitas. Selain itu akibat tingginya tingkat *turnover* dapat menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap

kondisi kerja. Berbagai penelitian yang telah dilakukan menunjukkan banyak faktor yang mempengaruhi *turnover intention*. Adapun keputusan karyawan meninggalkan organisasi disebabkan oleh dua faktor, yaitu kurang menariknya pekerjaan saat ini dan tersedianya alternatif pekerjaan lain (Shaw et al, 1998). Maka untuk dapat mempertahankan karyawan dapat dilakukan berbagai aspek pendekatan seperti pemberian remunerasi, promosi dan tersedianya lingkungan kerja yang positif dan mendukung. Adapun aspek positif yang mendukung lingkungan organisasi adalah persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi dan kepuasan kerja, dimana beberapa aspek tersebut dapat mempengaruhi tingkat *turnover intention*.

Perusahaan diharapkan mampu menciptakan kepuasan kerja yang baik dalam aktivitas kerja karyawannya, karena kepuasan kerja merupakan hal penting yang harus dimiliki oleh setiap orang dalam bekerja. Dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi mereka akan bekerja dengan sungguh-sungguh sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan efisien dan efektif. Selain itu, perusahaan harus berupaya untuk mengelola sumber daya manusia yang baik dengan cara meningkatkan komitmen karyawannya dalam mengurangi tingkat *turnover intention*, komitmen karyawan terhadap organisasi merupakan kunci tercapainya kinerja yang kompetitif. Menurut Hackett (1994), karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan berdampak pada karyawan tersebut, yaitu karyawan akan lebih puas dengan pekerjaannya dan tingkat absensinya menurun. Diperkuat oleh pendapat dari Carsten dan Spector (1987), dampak yang timbul adalah karyawan tersebut akan tetap tinggal

dalam organisasi. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka perumusan masalah yang diajukan adalah :

1. Apakah Persepsi Dukungan Organisasi berpengaruh langsung terhadap *Turnover Intention* pada perawat Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya?
2. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh langsung terhadap *Turnover Intention* pada perawat Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya?
3. Apakah Persepsi Dukungan Organisasi berpengaruh tidak langsung terhadap *Turnover Intention* pada perawat Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya melalui Komitmen Organisasional sebagai variabel intervening?
4. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh tidak langsung terhadap *Turnover Intention* pada perawat Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya melalui Komitmen Organisasional sebagai variabel intervening?

1.3. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Turnover Intention* pada perawat Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* pada perawat Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

3. Untuk menganalisis pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Turnover Intention* melalui Komitmen Organisasional sebagai variabel Intervening.
4. Untuk menganalisis pengaruh Kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention* melalui Komitmen Organisasional sebagai variabel Intervening.

1.5. Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pihak internal manajemen Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya dapat mengetahui gambaran yang jelas tentang dukungan organisasi dan kepuasan kerja yang telah diberikan kepada perawat mampu meningkatkan komitmen dalam organisasi sehingga hal tersebut dapat menurunkan tingkat *turnover*.
2. Diharapkan dapat menambah referensi, memperluas wawasan dan pengetahuan bagi pihak internal manajemen Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *turnover* sehingga memudahkan dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan mempertahankan karyawan yang potensial untuk tetap bekerja di perusahaan.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi dapat digambarkan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Dalam Bab ini dijelaskan landasan teori tentang Persepsi Dukungan Organisasi, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan *Turnover Intention*. Di samping itu, dijelaskan pula pengembangan hipotesis, penelitian-penelitian sebelumnya, dan kerangka pemikiran dalam penelitian ini.

BAB III: METODE PENELITIAN

Metode penelitian terdiri dari pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode kuantitatif. Di samping itu, dijelaskan pula jenis dan sumber data yang diperoleh, prosedur pengumpulan data, serta teknik analisis yang digunakan.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan meliputi gambaran umum perusahaan, deskripsi karakteristik responden, deskripsi hasil jawaban responden, evaluasi outer model, dan evaluasi inner model. Evaluasi outer model meliputi pengujian validitas dan reliabilitas variabel. Evaluasi inner model meliputi hasil pengujian model dan hipotesis.

BAB V: SIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini berisi simpulan dan saran yang diperoleh berdasarkan hasil pengujian variabel-variabel dalam penelitian.