

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes No. 147 tahun 2010). Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang penyakit. Hakikat dasar rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit (Agustian, 2015).

Rumah Sakit dikatakan berhasil dalam menjalankan fungsinya dapat dilihat dengan adanya mutu pelayanan Rumah Sakit yang baik. Mutu pelayanan Rumah Sakit dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah tenaga kesehatan (Hidayat, 2017). Keberhasilan dan kesuksesan suatu perusahaan sangat ditentukan dari bagaimana perusahaan mengelola sumber daya yang dimilikinya. Hal tersebutlah yang membuat para pengusaha sadar akan nilai investasi karyawan sebagai salah satu aset penting perusahaan. Sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Sumber daya manusia merupakan kunci pokok bagi organisasi dalam menjalankan tujuannya (Ajabar, 2020).

Suatu instansi atau perusahaan harus menyadari bahwa manusia pada dasarnya memiliki berbagai macam kebutuhan yang semakin lama semakin bertambah, perusahaan tentunya harus memperhatikan tingkat kepuasan karyawannya dengan memberikan kesejahteraan yang mencukupi. Oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan kepuasan kerja karyawannya, karena dengan karyawan merasa kurang puas terhadap pekerjaannya dapat mengakibatkan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang ditimbulkan dalam bekerja dapat diabaikan atau dilanggar dan sebaliknya. Karyawan yang puas dalam pekerjaannya akan memiliki kepuasan dan loyal pada perusahaan serta partisipasi kerja yang tinggi sehingga akan terus memperbaiki kinerja mereka (Subagja & Safrianto, 2020).

Jika karyawan memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya, maka karyawan tersebut akan memandang pekerjaannya bukan sekedar beban tugas ataupun paksaan dari perusahaan melainkan sebagai pekerjaan yang menyenangkan dan dilakukan sebagai keharusan demi kesejahteraan perusahaan maupun karyawan tersebut (Narulita & Charina, 2020).

Berdasarkan hasil wawancara pada 27 Oktober 2022 dengan karyawan RSUD X. MP yang merupakan SDI (Sumber Daya Insani) RSUD X. MP menjelaskan bahwa *turnover* setiap tahun pasti selalu ada, banyaknya *turnover* dengan berbagai permasalahan yaitu berpindah ke Rumah sakit negeri, faktor lingkungan atau dari luar misalnya konflik internal dengan atasan atau teman seantor, menikah atau ada larangan dari pihak lain. Jika dilihat dari data kepuasan karyawan MP menjelaskan terdapat beberapa keluhan yang sering

dilaporkan oleh para karyawannya terkait pekerjaan yaitu, gaji, tunjangan, ketidakcocokan dengan atasan, kurangnya apresiasi yang diberikan terhadap pekerjaan, serta karyawan tidak puas dengan fasilitas yang diberikan. MP mengatakan bahwa memang tunjangan dari Rumah sakit swasta lebih sedikit dibandingkan dengan Rumah sakit negeri di kabupaten Pati. Permasalahan gaji dan tunjangan menurutnya tidak ada habisnya karena memang pada kenyataannya gaji dan tunjangan di Rumah sakit swasta dan negeri sangat jauh berbeda.

Subjek kedua adalah W yang merupakan bagian *back office* RSUD X. W yang sudah bekerja selama 5 tahun, menyebutkan bahwa tingginya beban kerja yang melebihi kemampuan dimana waktu yang tersedia membuat W kewalahan. Rekan kerjanya yang egois dan cenderung suka menunda pekerjaan membuat W sering merasa kesal dan emosi. Ditambah dengan gaji yang kurang memadai atau tidak sesuai dengan beban kerja yang diberikan serta tunjangan di tempat W bekerja terbilang rendah. Kecilnya nilai gaji dari tempat W bekerja, membuat kurang bersemangat dan bahkan sempat berfikir untuk keluar dari pekerjaannya. Namun, karena kebutuhan dan tanggung jawab yang besar membuat W harus tetap bekerja meski hal tersebut membuat W malas masuk bekerja, sering terlambat datang ke kantor, dan sering mengajukan cuti. W mengatakan bahwa W kurang bersemangat untuk berkontribusi lebih ke tempatnya bekerja.

Kemudian hasil wawancara dari subjek ketiga SR yang merupakan seorang perawat yang sudah bekerja selama hampir 2 tahun. SR mengatakan

bahwa kurangnya perawat di tempatnya bekerja, membuat SR kadang terlambat pulang karena banyaknya pasien yang harus ditangani. Menurutnya pekerjaan yang diberikan kurang sebanding dengan gaji yang diterima. Kondisi SR yang sedang hamil dan tak jarang SR harus tetap masuk bekerja di hari libur dan disisi lain SR tidak dapat menolak. SR merasa semakin hari semakin membuat SR malas melakukan pekerjaan dengan baik dan tidak memenuhi targetnya. SR juga mengatakan kurangnya apresiasi yang diberikan dari pihak atasan dan rekan kerjanya membuatnya merasa kurang dihargai. Besarnya tanggung jawab pekerjaan yang harus dipikul membuat SR berfikir untuk keluar dari pekerjaan.

Hasil wawancara diatas didukung dengan data *turnover* karyawan RSUD X yang sudah ada, bersumber dari data laporan SDI (Sumber Daya Insani) yang menunjukkan bahwa pada tahun 2018, ada sebanyak 16 karyawan yang keluar dari RSUD X. Pada tahun 2019, ada sebanyak 17 karyawan yang keluar dari RSUD X. Pada tahun 2020, ada sebanyak 26 karyawan keluar dari RSUD X. Pada tahun 2021, ada sebanyak 38 karyawan keluar dari RSUD X dan pada tahun 2022, jumlah karyawan keluar sebanyak 17 karyawan yang keluar dari RSUD X. Dalam 5 tahun terakhir, ada sebanyak 114 karyawan yang keluar dari RSUD X dengan alasan berpindah ke Rumah Sakit negeri, pulang ke kampung halaman, melanjutkan pendidikan, menikah, pelanggaran, dan mengikuti CPNS. Sedangkan data kepuasan kerja menunjukkan bahwa karyawan banyak mengeluhkan mengenai upah atau gaji pokok yang masih di bawah UMR Kota Pati, fasilitas dan tunjangan profesi bagi profesi tertentu.

Mobley (2011) mengatakan adanya *turnover* dapat menimbulkan permasalahan yakni perusahaan harus mengeluarkan banyak biaya yang mahal untuk perekrutan karyawan baru seperti biaya periklanan, biaya administrasi, biaya pelatihan, serta biaya untuk pesangon karyawan yang keluar, adanya permasalahan prestasi seperti halnya kehilangan karyawan yang memiliki kompetensi yang tinggi atau keterampilan yang baik dan kehilangan karyawan yang mungkin memiliki jabatan yang sangat penting, dapat berpengaruh pada pola komunikasi dan sosial seperti keakraban terhadap sesama organisasi atau rekan kerja, serta dapat berpengaruh terhadap menurunnya semangat kerja para karyawan yang berkaitan dengan pola komunikasi dan sosialnya.

Keluarnya karyawan dalam sebuah perusahaan tidak terjadi secara tiba-tiba. Sebelum menjadi perilaku pasti, keluarnya karyawan umumnya diawali oleh intensi. Keinginan (*intention*) adalah niat yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu. Sementara keluar kerja adalah berhentinya seseorang karyawan dari tempatnya bekerja secara sukarela atau keluar dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain (Jessica & Y. S. Suyasa, 2022).

Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya kekurangan dalam loyalitas kerja ditunjukkan dengan sikap karyawan yang kurang bersungguh-sungguh dalam memberikan segala kemampuan, pikiran, ketrampilan dan keahlian yang dimiliki demi mencapai tujuan perusahaan, melaksanakan tugas dengan tanggung jawab, disiplin, dan jujur dalam bekerja, ikut menjaga segala rahasia perusahaan, dan berperilaku setia pada perusahaan untuk tidak berpindah ke perusahaan lain.

Menurut Mobley (Mithcom dkk., 2017), *turnover intention* adalah penghentian keanggotaan dalam organisasi oleh individu yang berkeinginan untuk pindah kerja. Menurut Mobley, dkk (Khikmawati, 2015) keinginan pindah kerja (*turnover intention*) adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya sendiri.

Banyak faktor yang memengaruhi karyawan untuk melakukan *turnover*, salah satunya berhubungan dengan ketidakpuasan karyawan dalam bekerja. Hal tersebut kemudian dapat memicu keinginan karyawan untuk keluar dari pekerjaan. Variabel yang berhubungan yaitu kepuasan kerja diantaranya tipe pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, supervisi, dan komunikasi dengan rekan kerja, apabila semua hal tersebut dapat terpenuhi maka loyalitas karyawan terhadap perusahaan akan timbul dengan baik (Robbins dan Judge, 2011).

Masalah kepuasan kerja merupakan fenomena yang sering terjadi dan bersifat mendasar, yang dirasakan mempengaruhi pemikiran seseorang untuk meninggalkan pekerjaannya dan berusaha mencari pekerjaan di perusahaan lain yang lebih baik dari tempat kerjanya sebelumnya. Semakin rendah tingkat kepuasan kerja karyawan maka akan memunculkan pemikiran seorang karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya (Fadli dkk., 2022). Fenomena *turnover* tidak hanya terjadi sekali dua kali saja dalam dunia pekerjaan. Beberapa perusahaan lain juga menghadapi masalah *turnover*. Semakin rendah tingkat kepuasan kerja karyawan maka semakin tinggi tingkat *turnover intention* karyawan. Pernyataan tersebut merujuk pada hasil penelitian

terdahulu yang dilakukan oleh (Dewi, 2019) bahwa kepuasan kerja karyawan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover*.

Penelitian yang dilakukan oleh Elmi (2017) dengan judul “Hubungan Kepuasan Kerja dan *Turnover Intention* pada Karyawan Bank BNI di Kota Malang” menunjukkan adanya hubungan negatif yang signifikan antara kepuasan kerja dengan *turnover intention*. Penelitian Saeed, dkk (2014) dengan judul “*The relationship of Turnover intention with job satisfaction, job performance, Leader member exchange, Emotional intelligence and organizational commitment*” menunjukkan hubungan negatif antara kepuasan kerja dan *turnover intention*. Ketika kepuasan kerja lebih besar maka *turnover intention* akan lebih rendah dan sebaliknya.

Selain kepuasan kerja, variabel lain yang mempengaruhi *turnover intention* yaitu motivasi kerja. Motivasi Kerja adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendorong perilaku pegawai, agar ingin bekerja dengan giat dan antusias mencapai hasil kerja yang lebih baik (Sanger, 2013). Hilangnya motivasi dalam bekerja dan tidak mau berusaha dengan kesungguhan hatinya merupakan dasar dari keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi (Kurnia, 2010). Motivasi adalah dorongan keinginan melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan dengan memberikan yang terbaik dari dirinya baik waktu maupun tenaga demi tercapainya tujuan yang diinginkan dan keinginan karyawan untuk keluar (*turnover intention*) menjadi suatu pengaruh sejauh mana keberhasilan motivasi suatu perusahaan sehingga dapat membuat karyawan tetap semangat bekerja pada perusahaan (Putrianti dkk, 2014).

Astutik (2017) mengatakan bahwa dorongan semangat atau motivasi juga sangat diperlukan karyawan untuk bekerja, dimana jika seorang karyawan yang merasakan termotivasi mereka akan lebih semangat untuk menjalani tugas-tugas pekerjaan mereka. Motivasi tersebut berasal dari diri karyawan itu sendiri juga dari perusahaan dimana ia bekerja, pemberian motivasi oleh perusahaan sangat dibutuhkan oleh karyawan, tentunya untuk acuan supaya mereka memberikan yang lebih baik untuk perusahaan, merasa nyaman dan senang berada di dalam serta menjadi sebagian dari keluarga perusahaan. Karena pada dasarnya karyawan tidak hanya butuh dorongan materi tetapi juga membutuhkan semangat moril untuk menjalani pekerjaannya dan betah berada diperusahaan tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Jamal (2020) menunjukkan motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention*. Artinya semakin tinggi motivasi kerja yang diberikan dengan demikian maka akan jadi semakin tinggi juga semangat kerja karyawan sehingga memperkecil dampak *turnover intention*. Rickyanto (2018) dengan penelitian berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap *Turnover Intention* di BPRS Harta Insan Karimah Ciledug Tangerang” menunjukkan motivasi kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan *turnover intention*. (Masfufah, 2017) dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja dengan *Turnover Intention*” menyebutkan bahwa variabel motivasi kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh terhadap variabel *turnover intention*.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang diungkapkan di atas, mendorong penulis untuk meneliti kepuasan kerja dan motivasi kerja dengan *turnover intention* karyawan dengan judul penelitian “Hubungan kepuasan kerja dan motivasi kerja dengan *turnover intention* karyawan RSUD X Kabupaten Pati”.

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara empiris hubungan antara kepuasan kerja dan motivasi kerja dengan *turnover intention* karyawan RSUD X Kabupaten Pati.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, data penelitian ini penulis harapkan dapat memberi wacana bagi perkembangan ilmu psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi tentang hubungan antara kepuasan kerja dan motivasi kerja dengan *turnover intention* karyawan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi instansi atau pengelola Rumah sakit, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kepuasan kerja dan motivasi kerja terkait dengan *turnover intention*.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan dalam penelitian selanjutnya sehingga dapat menyempurnakan penelitian terkait dengan

kepuasan kerja dan motivasi kerja dengan *turnover intention*
karyawan

