

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) memiliki kedudukan yang sangat strategis dalam sebuah organisasi. Hal tersebut karena manusia memegang peranan penting dalam menjalankan seluruh kegiatan organisasi. Maju atau tidaknya suatu organisasi ditentukan oleh keberadaan sumber daya manusia. Faktor yang menjadi perhatian dalam manajemen SDM adalah manusia itu sendiri. Saat ini sangat disadari bahwa SDM merupakan aspek organisasi yang paling penting, karena keberadaan SDM mengakibatkan sumber daya yang lain dalam organisasi dapat berfungsi. SDM dapat menciptakan efisiensi, efektifitas, dan produktivitas organisasi. SDM yang efektif mengharuskan manajer atau pimpinan dapat menemukan cara terbaik dalam mengelola SDM yang ada dalam lingkungan organisasi agar tujuan yang diharapkan oleh organisasi dapat tercapai.

Organisasi perlu menjaga kualitas SDM yang dimiliki agar kinerjanya memiliki tren positif yang terus meningkat. Organisasi selalu berupaya untuk memperoleh SDM dengan kualitas baik sesuai dengan kualifikasi yang diharapkan, karena SDM yang handal merupakan faktor yang berperan penting bagi perusahaan tersebut. Oleh karena itu, SDM harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya semaksimal mungkin sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja. SDM diharapkan dapat memberikan kontribusi yang optimal guna pencapaian tujuan perusahaan yang efektif dan efisien. Secara umum, pada saat seseorang

telah membuat pengajuan untuk mundur dari pekerjaan yang dimilikinya sekarang, orang tersebut memiliki tujuan untuk mendapatkan jabatan yang lebih baik di perusahaan lain (Ramalho *et al.*, 2018). Sebuah organisasi diperlukan pengelolaan SDM yang tepat agar dapat terwujudnya keseimbangan antara kebutuhan dan kemampuan karyawan dengan tuntutan dari organisasi.

Salah satu bentuk perilaku karyawan yang sering muncul akibat kegagalan organisasi mengelola SDM yang dimilikinya adalah keinginan untuk berpindah kerja (*turnover intention*) yang mengakibatkan keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. *Turnover intention* merupakan hal penting yang harus menjadi perhatian bagi setiap organisasi, karena organisasi harus mampu meminimalisir tingkat *turnover intention* yang semakin tinggi dari waktu ke waktu. *Turnover intention* dapat berdampak negatif bagi organisasi, hal tersebut dapat menciptakan ketidakstabilan terhadap kondisi tenaga kerja, menurunnya produktifitas karyawan, suasana kerja yang tidak kondusif, serta berdampak pada meningkatnya biaya SDM (Widodo, 2018). *Turnover intention* yang tinggi dapat mengakibatkan meningkatnya biaya SDM dikarenakan organisasi akan mengeluarkan biaya dan waktu tambahan untuk melakukan proses rekrutmen, seleksi karyawan baru, dan pelatihan karyawan.

Faktor yang dapat mempengaruhi *turnover intention* salah satunya adalah stres kerja. Apriantini *et al.*, (2021) menyatakan bahwa peningkatan stres kerja akan menyebabkan timbulnya keinginan keluar yang terdapat pada diri karyawan. Sopiah & Sangadji (2020) berpendapat bahwa stres kerja adalah timbulnya ketidak seimbangan fisik dan psikologis akibat ketegangan yang dirasakan

berdampak pada perasaan, alur berpikir, dan keadaan orang tersebut. Novitasari (2020) menyatakan bahwa stres kerja merupakan penyebab utama terjadinya *turnover intention*. Stres dianggap sebagai beban kerja yang berlebihan, perasaan susah, dan ketegangan emosional yang menghambat *performance* individu. Tingginya tuntutan tempat kerja yang tidak sebanding dengan kemampuan kerja karyawan akan meningkatkan stres pada karyawan, sehingga berdampak pada tingginya *turnover intention*.

Selain stres kerja, *turnover intention* juga dipengaruhi oleh lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan semua keadaan yang terdapat disekitar tempat kerja yang akan mempengaruhi pegawai, baik secara langsung maupun tidak langsung Sedarmanyanti (2018: 26). Salah satu kondisi lingkungan kerja yang tidak baik dapat menyebabkan para karyawan mudah mengalami stres. Lingkungan kerja yang nyaman, aman, dan kondusif dapat membantu karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab dengan baik, serta menambah motivasi kerja karyawan. Kendala yang terjadi di lingkungan kerja perlu diperhatikan. Hal tersebut dikarenakan lingkungan kerja yang baik akan memberikan semangat kerja bagi karyawan, sehingga karyawan tidak memiliki pemikiran untuk mencari pekerjaan lain yang dilatarbelakangi oleh lingkungan kerja yang tidak baik Rijasawitri & Suana (2020). Adanya permasalahan yang terjadi pada lingkungan kerja diharapkan seluruh karyawan dapat beradaptasi dan bekerja dengan target yang telah ditetapkan.

Variabel lain yang memberikan pengaruh terhadap *turnover intention* yaitu kepuasan kerja. Sandora dan Andrala (2022) berpendapat bahwa kepuasan kerja

adalah suatu perasaan yang dirasakan setiap individu, baik itu merasakan senang atau tidak senang, dan juga merasakan puas atau tidak puas dalam melakukan pekerjaannya, tergantung dengan kondisi yang ada di dalam organisasi. Karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi, maka akan cenderung bekerja dengan baik, begitu juga sebaliknya. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah, maka karyawan cenderung untuk bekerja sesuka hati mereka. Karyawan yang mempunyai tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan cenderung lebih berkomitmen dan memiliki dedikasi tinggi terhadap perusahaan. Pada akhirnya, akan mempunyai kemauan untuk bekerja lebih produktif Pitasari & Perdhana (2018).

Rumah Sakit Aisyiyah Kudus merupakan rumah sakit umum milik swasta dan merupakan salah satu rumah sakit tipe D yang terletak di wilayah Kabupaten Kudus Jawa Tengah. Karyawan Rumah Sakit Aisyiyah Kudus dalam melakukan aktivitas kerja sehari-hari perlu dibina hubungan kerja yang baik antar karyawan maupun dengan Pimpinan. Selain memiliki tenaga kesehatan yang memadai, rumah sakit ini juga memiliki karyawan non medis yang mendukung pencapaian tujuan rumah sakit. Jumlah karyawan non medis dari tahun ke tahun juga mengalami fluktuatif. Berikut ini adalah data perputaran karyawan non medis Rumah Sakit Aisyiyah Kudus pada tahun 2019-2022.

1. 1 Data *Turnover Intention* Karyawan

Tahun	Jumlah Karyawan	Karyawan Masuk	Karyawan Keluar	Karyawan Akhir	Presentase
2019	120	5	15	110	24,6%
2020	113	3	10	103	23%
2021	109	6	12	97	21,7%
2022	104	7	9	95	21,3%

Sumber: Rumah Sakit Aisyiyah Kudus 2019-2022

Berdasarkan data yang tersaji pada Tabel 1.1, dapat diketahui bahwa tingkat *turnover intention* pada Rumah Sakit Aisyiyah Kudus mengalami fluktuatif keluar masuknya karyawan. Pandemi Covid-19 juga ikut mempengaruhi tingginya *turnover intention*, di mana pada saat itu banyak karyawan yang mengundurkan diri karena tekanan pekerjaan yang semakin berat dan beban kerja yang bertambah. Pada tahun 2019, terdapat 5 karyawan yang mulai masuk bekerja dan 15 karyawan mengundurkan diri. Pada tahun 2020, terdapat 3 karyawan yang mulai masuk bekerja dan 10 karyawan mengundurkan diri. Pada tahun 2021, terdapat 6 karyawan yang mulai masuk bekerja, sedangkan 12 karyawan mengundurkan diri. Pada tahun 2022, terdapat 7 karyawan mulai masuk bekerja dan 9 karyawan mengundurkan diri. Presentase akhir *turnover intention* karyawan non medis Rumah Sakit aisyiyah Kudus dari tahun 2019-2022 secara berturut-turut sebesar 24,6%, 23%, 21,7%, 21,3%. Dapat dilihat Hal tersebut menandakan bahwa masih adanya tingkat *turnover* pada Rumah Sakit Aisyiyah Kudus.

Karyawan di rumah sakit cenderung merasa stres, karena mereka sering dihadapkan dengan berbagai masalah dalam rumah sakit, sehingga sangat mungkin bagi karyawan untuk mengalami stres. Berdasarkan hasil wawancara langsung kepada 5 karyawan non medis Rumah Sakit Aisyiyah pada tanggal 12

November 2022 yang telah bekerja selama 3 tahun, stres kerja muncul karena banyaknya tuntutan-tuntutan pimpinan, pekerjaan yang dikerjakan dalam waktu yang terlalu singkat, dan beban kerja yang tinggi.

Lingkungan kerja pada rumah sakit juga mempengaruhi *turnover intention*. Lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangat berpengaruh terhadap *turnover intention*, maka dari itu organisasi perlu menyiapkan lingkungan kerja yang baik agar pegawai merasa nyaman dan dapat menyelesaikan pekerjaan tanggung jawabnya terhadap organisasi secara maksimal. Pegawai juga akan merasa terbantu apabila hal-hal yang diperlukan pegawai sudah tersedia dengan baik. Pada bagian non medis Rumah Sakit Aisyiyah Kudus komunikasi antar bagian kurang berjalan harmonis, hal ini mengakibatkan ada masalah yang seharusnya sudah ditangani pada bagian lain ternyata masih tertahan pada bagian sebelumnya. Karyawan merasa tidak nyaman dengan kondisi ruangan yang kurang penerangan tidak tertata dengan rapi. Suhu udara di ruangan yang kurang menentu hampir di seluruh ruang kerja karyawan yang disebabkan ada beberapa ruangan belum tersedia pengatur suhu ruangan. Selain itu, kondisi ruangan yang bising karena letaknya dekat dengan jalan raya. Luas ruang kerja yang kurang memadai sehingga membatasi ruang gerak pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 karyawan bagian non medis Rumah Sakit Aisyiyah Kudus pada tanggal 12 November 2022, diperoleh kesimpulan bahwa adanya ketidakpuasan yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Masalah kepuasan yang terdapat di Rumah Sakit Aisyiyah Kudus adalah mengenai kepuasan terhadap atasan. Karyawan tidak merasakan kepuasan terhadap

pimpinan, yang disebabkan oleh kurangnya kedekatan hubungan karyawan dengan pimpinan mereka. Hal tersebut juga dikonfirmasi oleh bagian Diklat Rumah Sakit Aisyah kudos komunikasi antara karyawan dan pimpinan kurang, Tidak adanya kerjasama yang baik dalam bekerja dan kurangnya tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaan. Oleh sebab itu, berakibat menurunnya kinerja pegawai, target kerja yang mundur atau tidak terpenuhi, hubungan kerja sesama pegawai yang kurang dan pengawasan pekerjaan yang tidak berjalan.

Kepuasan kerja juga dapat dilihat dari segi pemberian *reward* kepada karyawan. Pemberian *reward* Rumah Sakit Aisyiyah Kudus dilakukan satu tahun sekali. Karyawan mendapat *reward* jika kinerjanya bisa mencapai *standard* penilaian Rumah Sakit Aisyiyah Kudus. Penilaian kinerja pegawai rumah sakit Aisyiyah Kudus menggunakan sasaran kerja pegawai (SKP). *Standard* SKP sesuai dengan PP No. 46 Tahun 2011 tentang penilaian prestasi kerja pegawai adalah 100%, *standard* dari rumah sakit adalah 85%. Data *reward* karyawan bagian non medis Rumah sakit Aisyiyah Kudus dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut:

Tabel 1. 2

Data Perolehan *Reward* Karyawan Non Medis Rumah Sakit Aisyiyah Kudus

Tahun	Jumlah Karyawan	Penerima <i>Reward</i>	Presentase
2020	103	18	17,4%
2021	97	16	16,4%
2022	95	21	22,1%

Sumber: Rumah Sakit Aisyiyah Kudus 2020-2022

Berdasarkan data pada Tabel 1.2, menunjukkan bahwa data penerimaan *reward* untuk karyawan bagian non medis Rumah Sakit Aisyiyah Kudus paling rendah terjadi pada tahun 2021 yaitu sebanyak 16 karyawan dengan presentase 16,4%. Hal ini terjadi karena karyawan tidak memenuhi persyaratan dan unsur penilaian yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penilaian atau evaluasi, karyawan yang ditunjuk telah memenuhi syarat dan kriteria untuk memperoleh *reward*. Adapun aspek dalam melakukan penilaian kinerja karyawan dengan cara menggabungkan penilaian SKP dengan penilaian perilaku kerja Bobot untuk penilaian SKP 60% yaitu dengan memperhatikan penilaian terhadap pencapaian program kerja dan pencapaian kinerja. Penilaian perilaku kerja sebesar 40% yaitu mencakup penilaian kinerja terhadap kompetensi, kedisiplinan dan sikap pada saat bekerja.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Deswarta *et al.*, (2021) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* Rumah Sakit Prima Pekanbaru. Setiawan & Tan (2021) melakukan penelitian Lingkungan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* perawat Rumah Sakit di Jakarta Pusat. Hasil dari penelitian Paryanti & Aprianti (2022) lingkungan kerja tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap *turnover intention* karyawan pada Rumah Sakit Umum Daerah Bima.

Penelitian yang dilakukan oleh Setiawan & Tan (2021) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan kerja pada Rumah Sakit di Kota Jakarta Pusat. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad *et al.*, (2021) bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan

kerja karyawan pada karyawan organisasi sektor swasta dan publik di Pakistan. Lupita *et al.*, (2019) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan kerja pada Puskesmas di Kecamatan Kotabaru Karawang.

Penelitian Paryanti & Aprianti (2022) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bima. Deswarta *et al.*, (2021) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada perawat Rumah sakit Prima Pekanbaru. Penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati *et al.*, (2018) menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan Rumah sakit Delta Surya Sidoarjo.

Berdasarkan fenomena dan perbedaan hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai stres kerja dan lingkungan kerja, serta bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan kerja dan *turnover intention* yang dituangkan dalam skripsi dengan judul **Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Turnover Intention dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada Karyawan Non Medis Rumah Sakit Asiyah Kudus.**

1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Objek penelitian adalah Rumah Sakit Aisyiah Kabupaten Kudus.

2. Variabel penelitian terdiri dari: variabel independen yaitu stres kerja (X_1) dan lingkungan kerja (X_2), variabel dependen yaitu *turnover intention* (Y_2), serta variabel intervening yaitu kepuasan kerja (Z).
3. Data pegawai yang digunakan pada penelitian merupakan data Karyawan non medis *turnover intention* yaitu tahun 2019-2022.
4. Penelitian dilakukan dalam jangka waktu 3 bulan setelah proposal disetujui.

1.3 Perumusan Masalah

Fenomena yang terjadi pada Rumah Sakit Aisyiyah Kudus terkait stres kerja, lingkungan kerja, *turnover intention* dan kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

1. Stres kerja terkait banyaknya tuntutan-tuntutan pimpinan, pekerjaan yang dikerjakan dalam waktu yang terlalu singkat, dan beban kerja yang tinggi.
2. Lingkungan kerja, komunikasi antar bagian kurang berjalan harmonis. Karyawan merasa tidak nyaman dengan kondisi ruangan yang kurang penerangan dan ruangan tidak tertata dengan rapi. Suhu udara di ruangan juga kurang sejuk.
3. *Turnover intention*, ditunjukkan oleh data keluar dan masuk karyawan tahun 2019-2022 yang mengalami fluktuatif pada tabel 1.1
4. Pada kepuasan kerja, karyawan merasa tidak puas terhadap pimpinan mereka karena kurang harmonisnya hubungan karyawan dengan pimpinan dan hubungan sesama pegawai, serta pengawasan kerja yang tidak berjalan lancar.

Berdasarkan masalah yang terjadi maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Rumah Sakit Aisyiyah Kudus?
2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Rumah Sakit Aisyiyah Kudus?
3. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan Rumah Sakit Aisyiyah Kudus?
4. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention* karyawan Rumah Sakit Aisyiyah Kudus?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan Rumah Sakit Aisyiyah Kudus?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Rumah Sakit Aisyiyah Kudus.
2. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Rumah Sakit Aisyiyah Kudus.
3. Menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan Rumah Sakit Aisyiyah Kudus.
4. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention* karyawan Rumah Sakit Aisyiyah Kudus.

5. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan Rumah Sakit Aisyiyah Kudus.

1.5 Manfaat penelitian

Penelitian tentu memiliki kegunaan yang dicapai guna memberikan manfaat seperti:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi ilmu dan pengetahuan manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan upaya tingkat *turnover intention* karyawan melalui stres kerja dan lingkungan kerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi dan kontribusi pada organisasi dalam mengurangi tingkat *turnover intention* karyawan Rumah Sakit Aisyiyah Kudus melalui stres kerja dan lingkungan kerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.