

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi termotivasi untuk mencapai setiap tujuan secara berurutan. Sumber daya alam (bahan baku) dan sumber daya manusia dibutuhkan oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuannya sebagai faktor kunci dalam kinerja. Setiap organisasi yang meluncurkan kampanye untuk mencapai tujuannya memiliki sejumlah faktor yang secara langsung berhubungan dan merugikan. sumber daya manusia (SDM) merupakan satu-satunya faktor terpenting yang digunakan untuk menilai faktor lain selain kekuatan modal. Setiap tugas yang dilakukan dalam suatu organisasi harus mempertimbangkan sumber daya manusia. Hal ini menunjukkan bahwa untuk mencapai suatu tujuan perusahaan, harus ada proses yang baik dalam menyusun sumber daya manusia. Seringkali pelaku usaha mengalami kendala yang menghambat proses produksinya (Zhang et al., (2020).

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam setiap organisasi atau bisnis, sebagai penentu berhasil atau tidaknya organisasi atau bisnis tersebut dalam mencapai tujuannya. Sebuah organisasi yang memiliki sumber daya manusia yang sangat terampil dan handal akan memiliki tekanan kompetitif di atasnya. Akibatnya, perusahaan harus berjanji untuk berinvestasi pada karyawan sebagai sumber daya manusia untuk

memastikan bahwa perusahaan dapat menangani dan menghargai sumber daya manusia secara efektif (Widya & Zona, 2021).

Target yang harus dicapai oleh masing-masing karyawan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya menjadi keharusan yang tidak terelakan, sehingga seringkali memaksa karyawan untuk bekerja melebihi waktu kerja normalnya. Bahkan seringkali pekerjaan kantor dibawa kerumah, sehingga karyawan tidak mempunyai waktu luang yang cukup untuk bersosialisasi ataupun relaksasi. Terkadang hal ini menimbulkan konflik dalam keluarga dan pekerjaan. Ketidakadilan dalam pembagian peran dan tugas juga dapat menimbulkan kecemburuan sosial dan konflik, atau dapat juga menimbulkan rasa tertekan dan stres bagi karyawan yang tidak mampu memenuhi tuntutan target yang harus dicapai oleh tim maupun pribadi (Assa, 2022).

Ada permasalahan yang dapat mengikuti kinerja perusahaan yang diakibatkan oleh berbagai perilaku karyawan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam lingkup perusahaan. Salah satu bentuk utama dari perilaku karyawan ini adalah *turnover intention*, juga dikenal sebagai keinginan untuk terlibat dalam perilaku berisiko yang muncul dari keinginan untuk memajukan karir seseorang. Peristiwa pergantian karyawan merupakan masalah serius bagi bisnis khususnya bagi bagian sumber daya manusia sehingga perlu mendapatkan perhatian yang khusus. Tingginya tuntutan pekerjaan juga yang menyebabkan banyak karyawan yang merasa terbebani, lalu munculnya tingkat *turnover intention*. Alasan-alasan yang melatarbelakangi tingginya angka *turnover* karyawan dalam perusahaan yaitu

dimana kondisi lingkungan kerja yang kurang cocok dengan karyawan serta kompensasi yang didapatkan juga kurang memadai. Hal ini yang menyebabkan banyak karyawan yang lebih memilih untuk mencari pekerjaan lain. Dampak negatif keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi yaitu akan munculnya ketidakstabilan kondisi karyawan dalam melakukan pekerjaan, menurunkan produktivitas karyawan (Schlak et al., 2021).

Burnout merupakan gejala kelelahan emosional yang disebabkan oleh tingginya tuntutan pekerjaan, yang sering dialami oleh individu yang bekerja pada keadaan dimana ia harus melayani kebutuhan orang banyak. *Burnout* merupakan suatu sindrom psikologis yang timbul sebagai suatu respon yang berkepanjangan terhadap stres interpersonal kronis. *Burnout* dalam penelitian ini adalah suatu kondisi kelelahan fisik dan mental berkepanjangan yang telah mencapai tahap kronis yang dialami oleh karyawan yang disebabkan oleh tingginya tekanan beban kerja, lingkungan kerja yang tidak memadai (Assa, 2022).

Faktor yang dapat mempengaruhi *turnover intention* salah satunya adalah *work family conflict* atau konflik pekerjaan-keluarga adalah jenis konflik peran. Bisa terjadi pada karyawan yang, menyulap pekerjaan di kantor dengan keluarga di sisi lain, sulit membedakan antara pekerjaan yang memengaruhi rumah dan keluarga yang memengaruhi pekerjaan. Pekerjaan mengganggu rumah, artinya sebagian besar waktu dan perhatian dihabiskan untuk saya. Saya tidak bekerja, jadi saya menghabiskan lebih sedikit waktu dengan keluarga saya. Di sisi lain, campur tangan keluarga terhadap

pekerjaan, yaitu sebagian besar waktu dan perhatian dicurahkan untuk menyelesaikan urusan keluarga, sehingga mengganggu pekerjaan. Wanita karier memiliki beban ganda sebagai wanita yang bekerja diluar rumah dan juga didalam rumah. Apabila hal ini tidak ditunjang dukungan keluarga, maka bisa saja menimbulkan konflik pekerjaan keluarga (*work-family conflict*) dan mengganggu pemenuhan lainnya dan berakibat dengan prestasi kerja Konflik berbasis waktu adalah konflik yang terjadi karena waktu yang dihabiskan untuk melakukan satu peran tidak dapat digunakan melakukan peran lain, termasuk pembagian waktu, tenaga, dan kesempatan antara pekerjaan dan peran keluarga (Sapitri & Dudija, 2020).

Selain *work family conflict*, *turnover intention* juga dipengaruhi oleh lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan semua keadaan yang terdapat di sekitar tempat kerja yang akan mempengaruhi pegawai, baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja ialah segala sesuatu yang ada di sekeliling pegawai baik bersifat fisik atau non fisik yang dapat mempengaruhi dalam menjalankan semua tugas yang telah diembankan terhadapnya. (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

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 antarkaryawan maupun dengan Pimpinan. Selain memiliki tenaga kesehatan yang memadai, rumah sakit ini juga memiliki perawat yang mendukung pencapaian tujuan rumah sakit. Jumlah perawat dari tahun ke tahun juga mengalami fluktuatif. Berikut ini adalah data perputaran perawat Rumah Sakit Aisyiyah Kudus pada tahun 2019-2022.

Tabel 1.1
Turnover Karyawan Tahun 2019-2022

| Tahun | Karyawan Masuk | | Karyawan Keluar | |
|-------|----------------|------------|-----------------|------------|
| | Jumlah | Persentase | Jumlah | Persentase |
| 2019 | 40 | 36,4% | 18 | 16,4% |
| 2020 | 10 | 9,1% | 39 | 35,5% |
| 2021 | 8 | 7,3% | 14 | 12,7% |
| 2022 | 30 | 27,3% | 20 | 18,2% |

Sumber: Rumah Sakit Aisyiyah Kudus, 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 40 karyawan yang mulai masuk bekerja dan 18 karyawan mengundurkan diri. Pada tahun 2020, terdapat 10 karyawan yang mulai masuk bekerja dan 39 karyawan mengundurkan diri. Pada tahun 2021, terdapat 8 karyawan yang mulai masuk bekerja, sedangkan 14 karyawan mengundurkan diri. Pada tahun 2022, terdapat 30 karyawan mulai masuk bekerja dan 20 karyawan mengundurkan diri. 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 2 perawat Rumah Sakit Aisyiyah yang telah bekerja selama 3 tahun, dapat disimpulkan bahwa stres kerja muncul karena banyaknya tuntutan-tuntutan pimpinan, pekerjaan yang dikerjakan dalam waktu yang terlalu singkat, dan beban kerja yang tinggi.

Work family conflict adalah konflik yang terjadi pada individu akibat menanggung peran ganda, baik dalam pekerjaan (*work*) maupun keluarga (*family*), dimana karena waktu dan perhatian terlalu tercurah pada satu peran saja, sehingga tuntutan peran lain tidak bisa dipenuhi secara optimal. Fenomena mengenai *Work Family Conflict* pada perawat Rumah Sakit Aisyiyah Kudus disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 1.2
Fenomena *Work Family Conflict* Perawat pada Rumah Sakit Aisyiyah
Kudus

| Penyebab | |
|---|--|
| Dari Keluarga | Dari Pekerjaan |
| 1. Tanggungjawab mengelola rumah tangga | 1. Jadwal (<i>shift</i>) yang jadwalnya tidak menentu |
| 2. Tuntutan partisipasi dalam kegiatan kemasyarakatan | 2. Tekanan serta tanggung jawab yang harus diselesaikan di pekerjaan |
| 3. Pekerjaan rumah yang kompleks | |
| 4. Keterbatasan waktu untuk keluarga | |

Sumber: Hasil observasi awal peneliti pada perawat Rumah Sakit Aisyiyah Kudus, 2023.

Berdasarkan tabel 1.2 di atas dapat dijelaskan bahwa *work family conflict* yang dirasakan oleh karyawan antara pekerjaan dan keluarga antara lain dari keluarga terdiri dari tanggungjawab mengelola rumah tangga, tuntutan partisipasi dalam kegiatan kemasyarakatan, pekerjaan rumah yang berat serta keterbatasan waktu untuk keluarga. Sedangkan dari pekerjaan timbul karena jadwal (*shift*) yang jadwalnya tidak menentu, tekanan serta tanggung jawab yang harus diselesaikan dari pekerjaan.

Lingkungan kerja pada rumah sakit juga mempengaruhi *turnover intention*. Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan yaitu sangat berpengaruh terhadap *turnover intention*, maka dari itu perusahaan menyiapkan lingkungan kerja yang baik agar pegawai merasa nyaman dapat menyelesaikan pekerjaan mampu tanggung jawabnya oleh perusahaan secara maksimal. Pegawai juga akan merasa terbantu apabila hal-hal yang

diperlukan pegawai sudah tersedia dengan baik. Pada bagian perawat Rumah Sakit Aisyiyah Kudus kurangnya komunikasi antar bagian kurang berjalan harmonis, hal ini mengakibatkan ada masalah yang seharusnya sudah ditangani pada bagian lain ternyata masih tertahan pada bagian sebelumnya. Lingkungan kerja fisik yang kurang memadai dimana perawat harus bekerja dua kali untuk membantu pasien sedangkan pasien bisa melakukannya sendiri.

Adapun absensi dan izin sakit perawat Rumah Sakit Aisyiyah Kudus banyak terjadi pada bulan Mei. Perawat mengalami kelelahan kerja (*burnout*) misalnya nyeri pada punggung yang disebabkan karena aktivitas berjalan dan merawat pasien sehingga kurang optimal dalam bekerja. Gejala seseorang yang mengalami kelelahan kerja yaitu kecemasan hingga ketidakhadiran atau absensi. Orang yang menderita kelelahan kerja (*burnout*) banyak dijumpai pada karyawan yang bekerja di bidang pelayanan kemanusiaan dan berkaitan erat dengan kemasyarakatan seperti perawat rumah sakit.

Research gap dalam penelitian ini adalah adanya perbedaan hasil penelitian. Hasil penelitian Nafisah & Santoso (2019) dan Wijaya & Wibawa (2020) hasil penelitian menunjukkan bahwa *work family conflict* berpengaruh terhadap *burnout*. Namun hasil berbeda ditunjukkan oleh penelitian Adani & Dudija (2020) hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh *work family conflict* terhadap *burnout*. Pada penelitian tentang pengaruh *work family conflict* terhadap *turnover intentions*, penelitian Nafisah & Santoso (2019) dan Kurniawati et al. (2018) hasil penelitian menunjukkan bahwa

adanya pengaruh *work family conflict* terhadap *turnover intentions*. Namun berbeda dengan penelitian Christy & Heryjanto (2021) hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh *work family conflict* terhadap *turnover intentions*.

Pengaruh lingkungan kerja terhadap *burnout*, penelitian Christy & Heryjanto (2021) hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap *burnout*. Hasil yang sama ditunjukkan oleh penelitian Schlak et al. (2021) hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh lingkungan kerja terhadap *burnout*. Namun penelitian Nafisah & Santoso (2019) hasil menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh lingkungan kerja terhadap *burnout*.

Pada penelitian Zhang et al. (2020) dan Sapitri & Dudija (2020) hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intentions*. Namun hasil berbeda ditunjukkan oleh penelitian Nafisah & Santoso (2019) hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intentions*. Pada penelitian tentang pengaruh *burnout* terhadap *turnover intentions*, penelitian Nafisah & Santoso (2019) dan Wijaya & Wibawa (2020) hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh *burnout* terhadap *turnover intentions*. Berbeda dengan penelitian Kurniawati et al. (2018) hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh *burnout* terhadap *turnover intentions*.

Permasalahan tersebut mendorong peneliti melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Work Family Conflict dan Lingkungan Kerja**

terhadap *Turnover Intentions* melalui *Burnout* sebagai Variabel Intervening (Studi pada Perawat Rumah Sakit Aisyiyah Kudus)”.

1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Objek penelitian adalah Rumah Sakit Aisyiyah Kabupaten Kudus.
2. Variabel penelitian terdiri dari: variabel eksogen yaitu *work family conflict* (X_1) dan lingkungan kerja (X_2), variabel endogen yaitu *turnover intention* (Y_1), serta variabel intervening yaitu *burnout* (Y_2).
3. Responden yang digunakan pada penelitian yaitu perawat Rumah Sakit Aisyiyah Kudus, data 2023.
4. Penelitian dilakukan dalam jangka waktu 1 bulan setelah proposal disetujui.

1.3 Perumusan Masalah

Permasalahannya antara lain:

1. *Work family conflict* yang dirasakan oleh perawat terkait dengan jadwal (*shift*) yang jadwalnya tidak menentu.
2. Lingkungan kerja fisik yang kurang memadai dimana perawat harus bekerja dua kali untuk membantu pasien sedangkan pasien bisa melakukannya sendiri. Kemudian faktor lingkungan kerja non fisik yaitu pada bagian perawat Rumah Sakit Aisyiyah Kudus kurang komunikasi.

3. Tingginya tingkat *turnover* perawat di RS Aisyiyah Kudus. Pada tahun 2022 terdapat 30 perawat mulai masuk bekerja dan 20 perawat mengundurkan diri dikarenakan kelelahan kerja yang berlebihan dan adanya konflik antara pekerjaan dengan keluarga.
4. Perawat mengalami kelelahan kerja (*burnout*) misalnya nyeri pada punggung yang disebabkan karena aktivitas berjalan dan merawat pasien sehingga kurang optimal dalam bekerja.

Berdasarkan latar belakang, dapat diketahui berbagai permasalahan yang ada pada Rumah Sakit Aisyiyah Kudus, maka pertanyaan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *work family conflict* terhadap *burnout* pada perawat Rumah Sakit Aisyiyah Kudus?
2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap *burnout* pada perawat Rumah Sakit Aisyiyah Kudus?
3. Bagaimana pengaruh *work family conflict* terhadap *turnover intention* pada perawat Rumah Sakit Aisyiyah Kudus?
4. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pada perawat pada Rumah Sakit Aisyiyah Kudus?
5. Bagaimana pengaruh *burnout* terhadap *turnover intention* pada perawat Rumah Sakit Aisyiyah Kudus?

1.4 Tujuan Penelitian

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

1. Menganalisis pengaruh *work family conflict* terhadap *burnout* pada perawat Rumah Sakit Aisyiyah Kudus.
2. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap *burnout* pada perawat Rumah Sakit Aisyiyah Kudus.
3. Menganalisis pengaruh *work family conflict* terhadap *turnover intention* pada perawat Rumah Sakit Aisyiyah Kudus.
4. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pada perawat Rumah Sakit Aisyiyah Kudus.
5. Menganalisis pengaruh *burnout* terhadap *turnover intention* pada perawat 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* perawat melalui *work family conflict* dan lingkungan kerja dengan *burnout* sebagai variabel intervening.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi empiris tentang perusahaan dalam tingkat *turnover intention* melalui *work family conflict* dan lingkungan kerja dengan *burnout* sebagai variabel intervening

