

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era perdagangan bebas dunia abad 21 terjadi iklim kompetisi yang tinggi disegala bidang yang menuntut perusahaan untuk bekerja dengan lebih efektif dan efisien. Tingkat kompetisi yang tinggi menuntut pula suatu organisasi mengoptimalkan sumber daya manusia terhadap efektifitas dan efisiensi organisasi. Karyawan sebagai sumber daya manusia merupakan kunci keberhasilan organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan mendorong ke arah pencapaian tujuan (Langitan, 2008).

Perkembangan teknologi dan informasi yang semakin cepat serta adanya globalisasi mendorong manusia untuk berpikir semakin cerdas dan kritis. Termasuk dalam memilih layanan kesehatan. Para penyedia layanan kesehatan seperti rumah sakit merespon perubahan tersebut dengan meningkatkan pelayanan terhadap pasien. Kepuasan pelanggan menjadi hal utama yang ingin dicapai oleh pihak rumah sakit, karena dengan terciptanya kepuasan pelanggan maka akan terbentuk loyalitas pelanggan (Langitan, 2010).

Kunci keberhasilan rumah sakit salah satunya bergantung pada kapasitas dan kualitas sumber daya manusianya (Mangkuprawira,2007). Sumber daya manusia dalam organisasi merupakan aspek krusial yang menentukan keefektivan suatu organisasi. Organisasi perlu melakukan investasi dengan melaksanakan fungsi manajemen sumber daya manusia mulai dari perekrutan, penyeleksian, sampai mempertahankan sumber daya manusia. Akan tetapi fenomena yang sering terjadi adalah kinerja rumah sakit yang baik menjadi terganggu oleh perilaku karyawan yang sulit dicegah atau dihindari. Bentuk perilaku tersebut yaitu keputusan karyawan untuk keluar (*turnover*) dari pekerjaannya yang didahului oleh keinginan atau niat untuk keluar atau berpindah (*intention to quit*) (Andini, 2006).

Permasalahan *turnover* merupakan salah satu masalah dalam organisasi yang sering didapati menyangkut sumber daya manusia. *Turnover* keperawatan menjadi salah satu masalah utama dalam industry pelayanan kesehatan (Albattat,etal.,2013) dan menjadi penyebab terganggunya kinerja dan profitabilitas industri pelayanan kesehatan (Hunt, 2009). Hal ini dikarenakan perawat merupakan salah satu sumber daya manusia terbesar di rumah sakit berkisar antara 60-70% menurut Gillies (1989,dalam Aryanto,2011), sehingga perawat sebagai bagian dari tenaga kerja rumah sakit memiliki kontribusi besar yang akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit.

Fakta ini juga terkait dengan adanya peningkatan angka kejadian *turnover* diberbagai negara baik negara maju maupun negara berkembang (Aiken,2001;Fang,2001;Luetal.,2002;Hayajnehetal.,2009). Menurut Benson (Alfiyah,2013) tingkat *turnover* tahunan diindustri pelayanan kesehatan mengambil 23% dari keseluruhan tingkat *turnover* karyawan dan 50% di antaranya adalah perawat. Di Amerika Serikat, berdasarkan hasil survey *American Health Care Association* (AHCA) terhadap berbagai fasilitas keperawatan terhadap 1,3 juta staf perawat tahun 2011 tercatat tingkat *turnover* tertinggi terjadi pada perawat sebesar 39,5% (AHCA,2011). Di Kanada, berdasarkan penelitian O'Brien Pallasetal. pada tahun 2010 menemukan bahwa rata-rata kejadian *turnover* perawat di rumah sakit mencapai 19,9% pertahun dan hal yang sama di Jordania, rata-rata tingkat *turnover* tahunan perawat mencapai 36,6% untuk keseluruhan pelayanan kesehatan (Hayajneh et al., 2009).

Di Indonesia, dari data penelitian di tiga rumah sakit swasta kota Medan oleh Tobing (2009) tercatat rata-rata tingkat *turnover* perawat setiap tahunnya masing- masing sebesar 34,88%, 26,19%, dan 24,60%. Di Jakarta, penelitian oleh Langitan (2010) menemukan tingkat *turnover* tahunan perawat mencapai 21% dan Alfiyah (2013) juga mendapatkan tingkat *turnover* perawat yang cukup tinggi di rumah sakit swasta yaitu 27,3% pertahunnya. Di Sumatra Barat, berdasarkan penelitian dari Aryanto (2011) tingkat *turnover* cukup tinggi juga terjadi pada perawat di rumah sakit swasta yaitu sebesar 24,3%. Angka ini jauh di atas standar *turnover* yaitu berkisar antara 5-10% pertahun.

Mobley dalam Satwari (2016) menguraikan bahwa pergantian karyawan dapat menimbulkan biaya yang relatif tinggi, dan organisasi harus menganalisis nilai riil biaya tersebut dengan seksama. Sekalipun sebuah organisasi telah berkomitmen penuh untuk membuat lingkungannya tempat yang bagus untuk bekerja, pada akhirnya akan tetap ada karyawan yang mengundurkan diri. Hal ini disebabkan karena beberapa karyawan tidak melihat adanya peluang promosi dan oleh sebab itu karyawan akan pindah. Mondy (2008) dalam Satwari (2016) menguraikan bahwa perputaran dalam jumlah tertentu merupakan hal yang baik bagi organisasi dan seringkali diperlukan untuk menyediakan kesempatan bagi karyawan untuk memenuhi tujuan karirnya, akan tetapi ketika perputaran menjadi berlebihan maka perusahaan harus berusaha untuk mengurangnya. Pendapat tersebut juga didukung oleh pernyataan Johnson dalam D'Annunzio-Green *et al* (2002:53) yang menyebutkan tingkat *turnover* karyawan yang tinggi berakibat pada kualitas pelayanan dan produk yang dihasilkan. Selain itu juga akan berdampak pada besarnya biaya rekrutmen dan penggantian karyawan sehingga menurunkan tingkat keuntungan

perusahaan. Tingginya tingkat perputaran karyawan akan berdampak pada kualitas pelayanan dan biaya yang akan ditimbulkan dari pergantian dan rekrutmen karyawan, sehingga dapat disimpulkan bahwa keuntungan perusahaan akan berkurang.

Turnover memberikan dampak yang negative bagi perusahaan. Azeem dalam Manuel dan Rahyuda (2015) menyatakan bahwa penurunan tingkat *turnover* berimplikasi pada penurunan biaya pelatihan dan perekrutan. Hal tersebut berarti ketika *turnover* pada perusahaan meningkat maka perusahaan harus mengeluarkan biaya lebih untuk merekrut kembali karyawannya. Setelah proses perekrutan dilakukan, perusahaan juga harus kembali mengeluarkan biaya untuk pelatihan karyawan tersebut. Akan tetapi untuk mengetahui tingkat *turnover* yang sebenarnya (*actual turnover*) tidak dapat dilakukan dengan mudah, sehingga diperlukan sebuah alat yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi *turnover* lebih awal yaitu melalui intensi *turnover*. Intensi *Turnover* memiliki hubungan yang sangat erat dengan *turnover*, sehingga dengan memahami faktor yang mempengaruhi intensi *turnover* adalah cara efektif untuk mengurangi *actual turnover*. Hal tersebut sesuai dengan yang dipaparkan oleh Gregory *et al* dalam AlBattat *et al* (2013) bahwa para peneliti membuktikan intensi *turnover* adalah peramal yang akurat pada tingkat *turnover* yang sebenarnya.

Michaels & Spector dalam Satwari (2016) menyatakan bahwa konsisten secara bersama-sama merupakan temuan bahwa intensi *turnover* adalah tanda kognitif terkuat dari *turnover*. Hal ini membuktikan bahwa sebelum karyawan benar-benar meninggalkan perusahaan didahului dengan adanya niat untuk meninggalkan perusahaan (*turnover intention*). Salah satu prediktor yang digunakan untuk mengukur intensi *turnover* adalah melalui komitmen organisasi. Hal yang senada juga dipaparkan oleh Labatmediene *et al* (2007) menyatakan bahwa dengan memahami komitmen organisasi dapat mengetahui hubungan antara komitmen organisasi dengan intensi *turnover*.

Kwon & Banks dalam Labatmediene *et al* (2007) juga menyatakan bahwa hasil penelitian terkait dengan komitmen organisasi menunjukkan luaran seperti berkurangnya tingkat *turnover*, tingkat motivasi yang lebih tinggi, meningkatnya perilaku organisasi dan dukungan organisasional. Penelitian sebelumnya mengenai intensi *turnover* telah menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi dianggap sebagai variabel yang mempengaruhi intensi *turnover* karyawan. Komitmen organisasi telah berkali-kali dinyatakan berhubungan secara negatif dengan intensi *turnover* dan *actual turnover*. Komitmen organisasi dinilai merupakan peramal yang lebih baik karena merupakan respon yang lebih global dan bantahan terhadap organisasi secara keseluruhan daripada

kepuasan kerja (Porter *et al* dalam Witasari, 2009). Pernyataan tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Chang Lee *et al* (2010) menyatakan bahwa komitmen organisasi secara signifikan berpengaruh negatif terhadap intensi *turnover*. Selain itu Samad (2006) menjelaskan bahwa komitmen organisasi berdasarkan ketiga dimensi komitmen mempunyai pengaruh yang signifikan dan negatif terhadap keinginan untuk pindah. Penelitian tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Toly (2001) yang menyatakan bahwa tingkat komitmen organisasi yang tinggi mempengaruhi tingkat keinginan untuk berpindah. Fang Guo & Shu Ming (2005) pada hasil penelitiannya juga menemukan bahwa komitmen organisasi karyawan dan intensi *turnover* secara signifikan memiliki hubungan yang negatif. Raza (2007) dalam Sari *etal* (2016) mengatakan bahwa individu yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan memiliki keinginan berpindah yang rendah, yang artinya komitmen organisasi juga berpengaruh negatif signifikan terhadap intensi *turnover*.

Allen & Meyer dalam Satwari (2016) telah mengidentifikasi pengukuran untuk komitmen organisasi dilakukan dengan menggunakan tiga dimensi konsep yang terdapat dalam komitmen organisasi yaitu komponen afektif dalam komitmen organisasi merujuk pada keterikatan emosional, identifikasi dan keterlibatan karyawan pada organisasi. Sedangkan komponen berkelanjutan merujuk pada komitmen karyawan berdasarkan pada biaya yang akan diterima karyawan ketika meninggalkan organisasi. Selanjutnya komponen normatif merujuk pada perasaan yang dimiliki karyawan terkait dengan kewajibannya pada organisasi. Penggunaan model tiga komponen komitmen organisasi ini yang kebanyakan diuji secara empiris seperti yang dinyatakan oleh Marchiori & Henkin serta Stallworth dalam Labatmediene *et al* (2007) bahwa karyawan dengan komitmen afektif yang tinggi bertahan dalam sebuah organisasi karena keinginan, karyawan dengan komitmen berkelanjutan yang tinggi tinggal di organisasi karena kebutuhan, dan karyawan dengan komitmen normatif yang tinggi tinggal tetap di organisasi karena keharusan.

Rumah Sakit Umum Bunda BMC Padang adalah sebuah perusahaan penyedia layanan kesehatan yang berada di Kota Padang. Sebagai rumah sakit swasta, Rumah Sakit Umum Bunda BMC Padang harus mampu memberikan pelayanan terbaik sebagai tujuan dari perusahaan. Pengelolaan SDM menjadi hal utama untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut. Namun sering kali kinerja manajemen rumah sakit yang sudah begitu baik akan terganggu oleh berbagai perilaku karyawan yang sulit dicegah terjadinya. Salah satu perilaku tersebut adalah keputusan karyawan untuk meninggalkan perusahaan (*turnover*).

Berdasarkan data jumlah karyawan di RSUD Citra BMC Padang, pada tahun 2016 persentase *turnover* adalah 24.6%, tahun 2017 sebanyak 15,7%, dan pada tahun 2018 sebanyak 17%. Unit yang paling tinggi angka *turnover* nya adalah bagian perawat dan farmasi (Data SDM RSUD Bunda BMC Tahun 2018). Berdasarkan data jumlah karyawan Rumah Sakit Umum Bunda BMC Padang tiga tahun terakhir, nampak bahwa tingkat *turnover* dari tahun 2017-2019 mengalami perubahan persentase setiap tahunnya. Dimana pada tahun 2016 sampai tahun 2018 terjadi *turnover* yang tinggi, walaupun jumlah persentasenya menurun dari tahun 2016, tapi karyawan yang keluar di tahun 2017 dan 2018 adalah karyawan dengan kinerja yang baik dan berkompeten di bidangnya. Data tersebut mengindikasikan adanya permasalahan di dalam manajemen Rumah Sakit Umum Bunda BMC Padang. Denvir & McMahan dalam Faldeta *et al* (2013) mendefinisikan *turnover* sebagai pergerakan orang baik ke dalam maupun keluar dari pekerjaan dalam sebuah organisasi. Hal tersebut dapat terjadi secara sukarela atau tidak, dan juga terkontrol dan tidak dapat dihindari. Menurut Robbins dan Judge (2013), *turnover* adalah pemberhentian pegawai yang bersifat permanen dari perusahaan baik yang dilakukan oleh pegawai sendiri secara sukarela maupun yang dilakukan oleh perusahaan.

Turnover karyawan pada Rumah Sakit Umum Bunda BMC Padang tidak terjadi begitu saja, namun hal tersebut tercipta karena adanya keinginan untuk keluar (intensi *turnover*) dari karyawan Rumah Sakit Umum Bunda BMC Padang tersebut. Seberapa besar intensi *turnover* karyawan pada rumah sakit dapat memprediksi seberapa besar *turnover* yang dapat terjadi pada rumah sakit tersebut. Menurut Culpepper (2011), intensi *turnover* merupakan prediktor terbaik untuk mengidentifikasi perilaku *turnover* yang akan terjadi pada karyawan suatu organisasi.

Penulis melakukan *indepth interview* terhadap bagian SDM RSUD Bunda BMC Padang. Berdasarkan wawancara tersebut diketahui bahwa terdapat 29 orang karyawan yang keluar di tahun 2019 yaitu dari bulan Januari sampai April, didapatkan alasan mereka keluar yaitu sebanyak 13 orang dengan alasan yang berhubungan dengan komitmen organisasi dan 12 orang dengan alasan yang berhubungan dengan stress kerja dan sisanya sebanyak 4 orang dengan alasan lain.

Berdasarkan pra survei tersebut, maka diketahui faktor-faktor yang diindikasikan menyebabkan intensi *turnover* adalah stres kerja sebanyak 41.3% dan komitmen organisasi sebanyak 44.8%. Hasil persentase ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan stress kerja menjadi masalah utama yang mengindikasikan intensi *turnover* karyawan RS Umum Bunda BMC Padang.

Berdasarkan fenomena di atas peneliti menganggap perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai hubungan antar variabel Komitmen Organisasi dan Stres kerja terhadap Intensi *turnover* pada karyawan di Rumah Sakit Umum Bunda BMC Padang.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana hubungan Komitmen Organisasi dengan Intensi *turnover*?
2. Bagaimana hubungan Stres kerja dengan Intensi *turnover*?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui dan menganalisa bagaimana hubungan Komitmen Organisasi dan Stres Kerja terhadap Intensi *Turn Over* pada karyawan di RSUD Bunda BMC Padang

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui Komitmen Organisasi pada karyawan di RSUD Bunda BMC Padang
- b. Mengetahui Stres Kerja pada karyawan di RSUD Bunda BMC Padang
- c. Mengetahui Intensi *turnover* pada karyawan di RSUD Bunda BMC Padang
- d. Menganalisa bagaimana hubungan Komitmen Organisasi, Stres Kerja dan Intensi *turnover* pada karyawan di RSUD Bunda BMC Padang

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai komitmen organisasi, stres kerja dan intensi *turnover*. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi untuk dijadikan landasan dalam penelitian yang berhubungan dengan komitmen organisasi, stres kerja, intensi *turnover*, dan penelitian sejenis lainnya.

2. Secara Praktis

Dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tambahan informasi dan bahan masukan untuk komitmen organisasi, stres kerja dan intensi *turnover* guna mendapatkan solusi dari masalah yang ada di perusahaan.