

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai salah satu organisasi yang bergerak di bidang kesehatan, rumah sakit bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat di suatu wilayah. Apabila suatu rumah sakit didukung oleh sumber daya yang berkualitas, maka rumah sakit akan bekerja secara optimal. Sumber daya yang dibutuhkan rumah sakit pun sangat beragam, salah satunya adalah sumber daya manusia.

Dari beragam sumber daya manusia seperti dokter, bidan, analis dan lain-lain, perawat merupakan sumber daya yang paling penting di rumah sakit. Di rumah sakit, ada sekitar 55 - 65% mayoritas perawat, karena perawat adalah tenaga yang memberikan pelayanan kepada pasien. Perawat sangat rentan mendapat stress kerja karena perawat dituntut untuk bekerja sigap dan tanggap. Perawat yang gagal dalam menghadapi tantangan tersebut sangat rentan untuk berkeinginan untuk pindah kerja dan tingkat ketidakhadiran yang tinggi.

Pesatnya perkembangan manajemen perusahaan sekarang ini khususnya manajemen sumber daya manusia dipacu oleh adanya tuntutan untuk lebih memperhatikan kebijakan yang diterapkan terhadap pekerjaannya. Dari berbagai masalah yang timbul dalam organisasi,

Turnover merupakan salah satu masalah yang terjadi pada karyawan dalam organisasi tersebut. *Intention* atau keinginan adalah niat yang muncul pada individu untuk melakukan sesuatu. Sementara *Turnover* adalah berhentinya seorang karyawan dari tempatnya bekerja secara sukarela ataupun pindah dari satu tempat ke tempat kerja yang lain. Menurut Saining, dkk (2011), *Turnover Intention* adalah kecenderungan atau niat seorang karyawan untuk berhenti dari pekerjaannya secara sukarela maupun tidak sukarela atau perpindahan dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya sendiri.

Turnover yang terjadi pada perawat merupakan salah satu masalah yang paling penting dalam manajemen rumah sakit. Di Korea, *Turnover* perawat rata-rata yang terjadi dari 2010-2014 adalah antara 16,6% dan 18,9%. Selain itu, proporsi perawat dengan niat *Turnover* mencapai substansial 70-80%. Di Amerika, penarikan diri para pekerja ini 15 kali lebih banyak di usia 35, tidak terkecuali ini juga terjadi pada para perawat. Beberapa penelitian juga menyebutkan bahwa tingkat *Turnover* tahunan perawat rumah sakit berkisar antara 20%-70% (Russel, 2006), tak terkecuali di Indonesia yaitu di RS Agung Jakarta angka *Turnover* mencapai 26.9-40.5% pada tahun 2001, RS Harapan Bunda Batam angka *Turnover* 13% pada tahun 2005 dan meningkat pada tahun 2006 menjadi 23%.

Di Indonesia, *Turnover* perawat sering terjadi pada rumah sakit swasta, ini dikarenakan rumah sakit swasta merupakan bentuk perusahaan yang mempunyai aturan dan pedoman ataupun komitmen yang diatur oleh internal yang tidak memperhitungkan unsur manfaat biaya dan efektifitas biaya bagi perawatnya. Dihak lain tuntutan pelayanan kesehatan yang optimal bagi masyarakat mengharuskan perawat bekerja secara profesional dengan beban kerja yang tinggi.

Kejadian *Turnover* perawat akan menyebabkan banyak kerugian bagi rumah sakit, baik dari segi biaya, sumber daya, maupun motivasi karyawan. *Turnover* juga akan menyebabkan rumah sakit akan kehilangan sejumlah karyawan dan secara otomatis proses kehilangan ini harus diganti dengan karyawan baru untuk memenuhi kebutuhan tenaga pelayanan pada pasien. Kerugian finansial sebagai akibat dari *Turnover* perawat ini sangat signifikan, karena biaya untuk karyawan itu adalah 60% dari biaya keseluruhan rumah sakit, dan 60% karyawan itu adalah perawat (Gillies, 2000). Pengeluaran biaya akan terjadi secara langsung misalnya adalah untuk proses rekrut perawat baru, seleksi, dan orientasi perawat yang baru diterima dan sebelum perawat baru terbiasa dengan tugasnya, kerusakan peralatan karena belum terbiasanya perawat tersebut.

Karena tingkat kejadian *turnover* sangat tinggi, tenaga kerja dapat

diprediksi dari seberapa besar keinginan berpindah yang dimiliki anggota suatu organisasi atau perusahaan. Banyak penelitian dan literatur yang menunjukkan bahwa keinginan berpindah seseorang berhubungan erat dengan kepuasan gaji, kepuasan kerja dan pengembangan karir.

Selanjutnya berhubungan dengan kompensasi sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *Turnover Intention*, terdapat begitu banyak pengertian kompensasi yang dikemukakan oleh para penulis. Menurut Martoyo (2000) menjelaskan bahwa kompensasi merupakan balas jasa yang diberikan oleh organisasi kepada karyawan yang dapat bersifat finansial maupun non finansial, pada periode yang tetap. Sistem kompensasi yang baik akan mampu memberikan kepuasan bagi karyawan dan memungkinkan organisasi memperoleh, mempekerjakan dan mempertahankan karyawan. Menurut Simamora (2004), kompensasi yang baik adalah sistem kompensasi yang tanggap terhadap situasi dan sistem tersebut dapat memotivasi karyawan. Penelitian mengenai kompensasi terhadap *Turnover Intention* telah banyak dilakukan dan diantaranya ditemukan *research gap*. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Ramlall (2003) yang menjelaskan bahwa terdapat pengaruh negatif antara kompensasi dengan *Turnover Intention*.

Alasan lain yang cukup banyak menyebabkan *Turnover* perawat (terutama perawat wanita) yaitu pengembangan karir yang kurang sesuai

dengan jenjang keperawatan karena banyaknya perawat yang mulai awal bekerja hingga waktu usia pensiun masih tetap di posisi sebagai tenaga perawat pelaksana dan tidak mendapat program pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan dari rumah sakit yang akan menyebabkan perawat memutuskan untuk menggunakan biaya pribadinya untuk pendidikan dan pelatihan sehingga dijadikan alasan untuk berhenti bekerja.

Untuk sebagian besar karyawan kepastian karir merupakan hal yang sangat penting karena mereka akan mengetahui posisi tertinggi apa yang akan mereka capai, sehingga mereka akan lebih termotivasi dan terus berusaha meningkatkan kemampuan serta loyalitas terhadap perusahaan. Kesempatan yang diberikan oleh perusahaan untuk mencapai karir tertentu disebut dengan pengembangan karir. Pengembangan karir adalah suatu perencanaan dan penerapan rencana karir yang digunakan untuk penempatan karyawan pada jenjang jabatan yang sesuai dengan keahliannya, serta menyediakan kesempatan jabatan yang lebih baik sesuai dengan kemampuan dan potensi karyawan cukup baik, namun hal itu tergantung dari persepsi masing-masing karyawan terhadap peluang karir yang disediakan oleh perusahaan. Sebab apabila persepsi negatif maka peluang karir yang baik yang diberikan oleh perusahaan tetap dianggap tidak bagus memperikan peluang peningkatan jabatan bagi karyawan tersebut.

Saat ini, salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit yaitu tingkat kepuasan, dimana tingkat kepuasan rumah sakit masih berorientasi kepada pelanggan atau pasien. Rumah sakit sebagai organisasi yang bergerak dibidang jasa seharusnya juga memperhatikan kepuasan karyawan karena berhubungan dengan kepuasan pelanggan atau pasien. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Robbins & Judge (2008) bahwa dalam organisasi jasa, pemeliharaan dan peninggalan pelanggan bergantung bagaimana karyawan berhubungan dengan pelanggannya. Karyawan yang merasa lebih puas bisa meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan, karena karyawan yang merasa puas cenderung lebih ramah, ceria, dan responsif yang dihargai oleh pelanggannya sehingga pelanggan memandang bahwa ia mendapatkan pelayanan yang baik. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Perawat yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan memandang pekerjaannya sebagai hal yang menyenangkan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rosbi disatu rumah sakit swasta di Jakarta tentang kepuasan kerja perawat dengan pengumpulan data melalui kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 129 perawat, didapatkan hasil bahwa perawat yang berada pada kategori puas berjumlah 89,9% dan perawat yang berada pada kategori tidak puas berjumlah 10,1%. (Rosbi, 2013).

Terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan karyawan. Pada perusahaan yang baru mencapai tingkat survival, faktor yang paling signifikan biasanya adalah besaran upah dan gaji (Dwi, 2011). Menurut Sermsri et al., (2008), di negara China, kepuasan kerja memiliki hubungan negatif terhadap niat untuk meninggalkan atau berpindah kerja rumah sakit. Sedangkan di Australia kepuasan kerja berkaitan dengan gaji dan kebutuhan pekerjaan. Begitu juga terjadi di Jordania studi mengatakan bahwa gaji yang cukup berhubungan dengan kepuasan kerja.

Dari latar belakang inilah maka penulis bermaksud melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kompensasi Gaji, Kepuasan Kerja Dan Pengembangan Karir Terhadap *Turnover Intention* RS PKU Muhammadiyah Gamping”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu:

- a. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Gamping ?
- b. Apakah pengembangan karir berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Gamping ?
- c. Apakah kompensasi berpengaruh langsung terhadap *Turnover Intention* perawat di RS PKU Muhammadiyah Gamping?

- d. Apakah pengembangan karir berpengaruh langsung terhadap *Turnover Intention* perawat di RS PKU Muhammadiyah Gamping ?
- e. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* perawat di RS PKU Muhammadiyah Gamping ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kompensasi Dan Pengembangan Karir Terhadap *Turnover Intention* Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Perawat RS PKU Muhammadiyah Gamping

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

- a. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Gamping
- b. Mengetahui dan menganalisis pengaruh pengembangan karir terhadap kepuasan kerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Gamping
- c. Mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung kompensasi terhadap *Turnover Intention* perawat di RS PKU Muhammadiyah Gamping
- d. Mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung pengembangan karir terhadap *Turnover Intention* perawat di RS PKU

Muhammadiyah Gamping

- e. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention* perawat di RS PKU Muhammadiyah Gamping

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

- a. Bagi manajemen RS PKU Muhammadiyah Gamping. Untuk dapat menjadi bahan acuan dalam memperbaiki dan mengembangkan system sesuai dengan kondisi perawat di RS PKU Muhammadiyah Gamping.
- b. Bagi almamater. Untuk dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan sebagai saran pemikiran untuk pengembangan materi kuliah serta penelitian selanjutnya di bidang studi manajemen secara umum dan khususnya manajemen Rumah Sakit di Indonesia.
- c. Bagi almamater, diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori manajemen, khususnya Manajemen Rumah Sakit.
- d. Bagi peneliti, agar mendapat tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan serta pengembangan literatur penelitian tentang *Turnover Intention* perawat bahkan karyawan di Indonesia.
- e. Bagi para akademisi, penelitian ini dapat menyajikan informasi mengenai hubungan antara kompensasi, pengembangan karir, dan

kepuasan kerja terhadap intensi keluar.

2. Manfaat Teoritis

Manfaat Teoritis dari penelitian ini adalah untuk pengembangan ilmu manajemen terutama manajemen rumah sakit dan menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya.