

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan sebuah organisasi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan termasuk industri jasa kesehatan yang utama. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan, maka rumah sakit perlu menjaga kualitas layanannya terhadap masyarakat yang membutuhkan. Setiap rumah sakit bertanggung jawab terhadap penerimaan jasa pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan dapat tercermin dari kerja pegawai rumah sakit. Pada umumnya perawat di rumah sakit didominasi oleh tenaga kerja wanita. Akhir-akhir ini wanita dalam hal perannya telah mengalami perubahan. Berbeda dengan zaman dahulu dimana kaum wanita hanya berperan sebagai pengurus rumah tangga, saat ini seiring dengan berkembangnya zaman yang semakin modern telah memberikan kesempatan pada kaum wanita untuk juga memiliki peran di dunia kerja .

Perawat merupakan salah satu sumber daya manusia di rumah sakit yang memberikan layanan asuhan keperawatan, maka perlu strategi manajemen sumber daya manusia secara profesional bagi tenaga perawat agar dalam menjalankan tugasnya dapat lebih efektif dan efisien. Namun saat ini, masalah-masalah tentang perekrutan dan mempertahankan perawat berkualitas sangat penting bagi banyak rumah

sakit. Bahkan sebagian perawat mulai memutuskan untuk keluar dari rumah sakit dan mencari pekerjaan lain. Alasan-alasan perawat berhenti dari pekerjaannya mungkin terlihat jelas, tapi rumah sakit tidak memiliki pemahaman yang baik mengenai apa yang paling penting bagi perawat terbaik yang mereka punyai. Fenomena yang terjadi adalah ketika kinerja organisasi sudah baik, namun bisa rusak karena perilaku karyawan. Salah satu bentuk perilaku karyawan tersebut adalah intensi keluar yang ujungnya adalah meninggalkan pekerjaannya. *Intention to quit* dapat diartikan yaitu niat atau keinginan tenaga kerja keluar/pindah dari organisasi. Hal ini akan berdampak pada tingkat *turnover* yang tinggi berupa pengunduran diri, perpindahan keluar dari unit organisasi, pemberhentian anggota dari organisasi. Karyawan menginginkan tempat kerja yang membantu mereka menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kehidupan pribadi, keluarga, dan bukan memaksa mereka memilih satu dari yang lain. Selain itu, keinginan berpindah kerja (*turnover intention*) pada karyawan juga dapat dipengaruhi oleh faktor kepuasan kerja yang dirasakan di tempat kerja.

Menurut Robert L. Mathis dan John N. Jackson, 2001 (dalam Soekarno dan Djati, 2005) *turnover* adalah aktivitas karyawan yang masuk-keluar. Tingkat *turnover* yang tinggi akan menimbulkan biaya yang tinggi pula. Chen *et al.* (2006) mengungkapkan bahwa 2 faktor yang sangat berpengaruh pada *turnover intention* adalah kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Kepuasan kerja merupakan aspek pertama dicapai

sebelum seorang karyawan memiliki komitmen organisasi. Tingkat kepuasan kerja dicapai apabila harapan dan kebutuhan karyawan selaras dengan kenyataan yang dirasakan. Namun sebaliknya, ketidakpuasan seorang karyawan menimbulkan beberapa perilaku buruk karyawan seperti melakukan sabotase, sengaja melakukan kesalahan kerja, pemogokan, suka membolos, bahkan hingga keputusan berhenti bekerja. Oleh sebab itu, perusahaan perlu melakukan usaha untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Turnover intention sangat dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Terkadang perawat harus berhadapan dengan sikap pasien yang emosional. Selain permasalahan yang dihadapi tersebut, proses kerja yang membosankan dan sikap pasien yang emosional, beban kerja yang berat dan waktu kerja yang panjang membuat perawat merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Robbins dan Judge (2011) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan positif pada suatu pekerjaan, yang merupakan dampak/hasil evaluasi dari berbagai aspek pekerjaan tersebut. Ketidakpuasan dalam bekerja muncul karena SDM yang terbatas dan peran wanita dalam bekerja dan juga peran sebagai ibu rumah untuk memenuhi kebutuhan keluarga, keduanya sama-sama membutuhkan waktu serta tenaga. Itu semua menimbulkan rasa tertekan pada perawat, sehingga perawat tidak bisa merasakan kepuasan terhadap pekerjaannya.

Penelitian Ariana dan Riana (2016) menyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara *work family conflict* terhadap

kepuasan kerjakaryawan. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Wulandari dan Andyani (2016) yang menyatakan *work family conflict* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Artinya semakin meningkatnya *work family conflict* yang terjadi pada karyawan maka kepuasan kerja yang dirasakan karyawan tersebut akan menurun. Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Soeharto (2010) yang menyatakan bahwa besarnya *work family conflict* yang dialami oleh karyawan, maka akan semakin rendah kepuasan kerja yang dirasakan.

Robbins (2001) mendefinisikan komitmen organisasi adalah sampai tingkat mana seorang karyawan memihak suatu organisasi, dan tujuan-tujuannya serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi tersebut. Organisasi memerlukan sumber daya manusia dengan tingkat loyalitas yang tinggi sebagai wujud komitmen terhadap organisasi demi tercapainya tujuan organisasi. Komitmen organisasi merupakan variabel yang penting bagi suatu organisasi karena karyawan yang memiliki komitmen yang rendah maka dia cenderung mempunyai tingkat turnover yang tinggi. Dan sebaliknya, perawat yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi maka ia akan menunjukkan bahwa dia membutuhkan organisasiserta mempunyai harapan yang tinggi terhadap rumah sakit tempat ia bekerja.

Penelitian Divara dan Rahyuda (2016) menjelaskan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap komitmen

organisasional. Artinya, karyawan yang mengalami konflik keluarga pekerjaan akan sulit dalam menyelaraskan perannya di keluarga maupun di pekerjaan dan akan menimbulkan rasa kurang berkomitmen terhadap perusahaannya. Penelitian Sriathi dan Utama (2016) menyatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif tidak signifikan pada komitmen organisasional, masalah yang timbul yang berhubungan dengan *work family conflict* pada karyawan akan menimbulkan hal yang negatif atau menurunkan komitmen organisasional pada karyawan. Namun, perawat yang mempunyai komitmen tinggi terhadap organisasinya maka dia akan berusaha untuk mempertahankan keanggotaannya di dalam organisasi tersebut. Sebaliknya, apabila perawat mempunyai komitmen yang rendah terhadap organisasinya maka dia akan mempunyai pikiran untuk meninggalkan organisasinya.

Perawat merupakan tenaga profesional yang perannya tidak dapat dipisahkan dari semua bentuk pelayanan rumah sakit. Peran ini disebabkan karena tugas perawat mengharuskan kontak paling lamadengan pasien. Dalam penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan, pelayanan di instalasi rawat inap merupakan bagian pelayanan kesehatan yang cukup dominan. Karena pelayanan instalasi rawat inap merupakan pelayanan yang sangat kompleks dan memberikan kontribusi yang paling besar bagi kesembuhan pasien rawat inap. Peranan seorang perawat saat melayani pasien di rawat inap (opname) sangatlah berpengaruh terhadap kesembuhan pasien tersebut. Dapat dikatakan bahwa perawat merupakan ujung tombak

pelayanan rumah sakit karena dalam bekerja setiap hari seorang perawat tidak hanya sebatas berhubungan dengan pasiennya, namun dengan teman pasien, keluarga pasien, rekan kerja sesama perawat, berhubungan dengan dokter. Selain itu juga peraturan-peraturan yang berlaku di tempat bekerja, beban kerja yang terkadang dinilai tidak sesuai dengan kondisi fisik, psikis dan emosionalnya. Perawat mempunyai tanggung jawab yang cukup besar dan dituntut bekerja secara profesional dalam memberikan pelayanan terhadap pasien.

Tuntutan peran yang harus dijalani oleh perawat yang sudah berkeluarga tidak selamanya dapat berjalan seimbang. Peran dan tanggungjawab yang saling bertentangan antara pekerjaan dan keluarga akan menimbulkan konflik. Konflik antara pekerjaan-keluarga (konflik peran) merupakan bentuk konflik yang terjadi ketika tuntutan pekerjaan dapat mengganggu tanggung-jawab terhadap keluarga. *WorkFamilyConflict* membuat perawat kesulitan untuk dapat memenuhi berbagai tuntutan. Perawat akan kesulitan menentukan tuntutan mana yang harus dipenuhi tanpa mengabaikan tuntutan yang lainnya. Perawat dituntut memiliki keahlian, pengetahuan dan konsentrasi yang tinggi. Seorang perawat selalu dihadapkan pada tuntutan idealisme profesi dan sering menghadapi berbagai macam persoalan baik dari pasien maupun teman sekerja. Selain itu untuk perawat sendiri memerlukan pengaturan waktu dalam menyeimbangkan perannya. Untuk mengurangi tingkat terjadinya *work-family conflict* pada perawat, maka diperlukan manajemen waktu

yang baik. Dukungan dari pasangan juga penting untuk membantu mengurangi *work-family conflict*. Apabila *work-family conflict* tidak dikelola dengan baik maka akan berakibat pada pikiran untuk meninggalkan pekerjaannya.

Hal yang sama juga terjadi dalam RSUD Wates, dimana kedudukannya sebagai rumah sakit milik pemerintah di kota Wates yang cukup diperhitungkan oleh masyarakat Kota Wates menuntut semua karyawannya, khususnya perawat agar mampu bersaing untuk berlomba memberikan kualitas pelayanan yang terbaik serta bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajibannya secara profesional sangat memerlukan komitmen tinggi dari para pekerjanya. Faktor-faktor yang dapat mengurangi komitmen itu sendiri, termasuk di dalamnya pengaruh dari kepuasan kerja dan konflik pekerjaan keluarga hendaknya mampu diminimalisasi oleh organisasi sehingga terwujud kepuasan dan komitmen kerja yang tinggi untuk organisasi sehingga tujuan masing-masing individu maupun organisasi dapat dioptimalkan.

Work family conflict dan *turnover intention* menjadi suatu hal yang rentan terjadi pada perawat yang bekerja disana karena adanya berbagai tuntutan kerja yang banyak. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti *work family conflict* yang dialami oleh seorang perawat dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai tanggung jawab yang diberikan dan seberapa besar *work family conflict* yang dialami oleh perawat tersebut berpengaruh terhadap tingkat *turnover* perawat.

Penelitian ini merupakan modifikasi dari penelitian yang telah dilakukan oleh Utama dan Sintaasih (2015) yang menguji mengenai pengaruh *work-family conflict* dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi dan *turnover intention*. Penelitian ini memodifikasi variabel kepuasan kerja menjadi variabel mediasi antara *work-family conflict* terhadap komitmen organisasi.

Berbagai penelitian telah dilakukan, namun masih terdapat ketidaksesuaian hasil penelitian. Hasil penelitian Wulandari dan Adnyani (2016) menyatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Namun penelitian Harsiwi, 2014 menyatakan bahwa konflik pekerjaan-keluarga tidak berhubungan secara signifikan dengan semua aspek kepuasan kerja.

Selain itu, masih terdapat perbedaan hasil penelitian yang telah dilakukan Divara dan Rahyuda (2016) yang menjelaskan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap komitmen organisasional. Namun dalam penelitian Sriathi dan Utama (2016) didapatkan hasil bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif tidak signifikan pada komitmen organisasional.

Penelitian Rantika dan Sunjoyo (2011) juga menemukan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap komitmen organisasi. Penelitian lain menunjukkan hasil yang berbeda. Penelitian Curry et al. (1986) melaporkan bahwa kepuasan kerja tidak berhubungan

terhadap komitmen organisasi. Penelitian Mukhyi (2007) mendukung bahwa kepuasan kerja tidak berhubungan terhadap komitmen organisasi.

Berbagai penelitian telah dilakukan untuk menguji kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi dan keinginan untuk pindah. DeConinck et al. (1994), Johnson et al. (1990), William dan Hazer (1986) mengemukakan bahwa kepuasan kerja mempengaruhi komitmen organisasi, dan kepuasan kerja tidak berhubungan langsung secara langsung terhadap keinginan untuk pindah, melainkan melalui komitmen organisasi. Dengan kata lain, mereka berpendapat bahwa komitmen organisasi berperan sebagai variabel moderasi antara kepuasan kerja dengan keinginan untuk pindah. Kemudian, Camp (1994) menyatakan bahwa keinginan untuk pindah dipengaruhi oleh komitmen organisasi, namun tidak dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Sebaliknya, Mobley (1982), Brooke et al. (1988), Blau dan Boal (1989) menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat secara langsung mempengaruhi keinginan untuk pindah (tidak melalui komitmen organisasi).

Sidharta dan Margaretha (2013) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kepuasan kerja berhubungan negatif dengan *turnover intention*. Namun, terdapat penelitian lain yang menyatakan hasil yang berbeda. Penelitian Aranya et al. (1982) terhadap akuntan bersertifikat di Kanada menemukan tidak terdapat hubungan kepuasan kerja terhadap keinginan untuk pindah para akuntan yang bekerja di KAP, akuntan yang bekerja di perusahaan swasta, dan akuntan yang bekerja di perusahaan

pemerintah. Penelitian Parker dan Kohlmeyer (2005), Lee dan Liu (2006), dan Toly (2001) juga mendukung bahwa kepuasan kerja tidak berhubungan terhadap keinginan untuk pindah.

Sidharta dan Margaretha (2013) dalam penelitiannya menyatakan bahwa komitmen organisasi berhubungan negatif dengan turnover intention. Selain itu, terdapat juga penelitian yang melaporkan hasil yang berbeda. Aranya et al. (1982) melaporkan komitmen organisasi tidak berhubungan terhadap keinginan untuk pindah para auditor yang bekerja di KAP. Penelitian Jaramillo et al. (2006), Tiamiyu dan Disner (2009) mendukung bahwa komitmen organisasi tidak berhubungan terhadap keinginan untuk pindah.

Penelitian yang dilakukan oleh Utama dan Sintaasih, 2015 menyatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Namun penelitian Boles et al., 1999 menyatakan bahwa konflik pekerjaan-keluarga tidak mempunyai pengaruh terhadap keinginan berpindah.

Berdasarkan adanya perbedaan hasil penelitian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian menggunakan variabel *work family conflict*, kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan *turnover intention*.

B. Rumusan Masalah

Tuntutan pekerjaan yang mengharuskan menghabiskan waktu di tempat kerja lebih banyak daripada di rumah, beban kerja yang banyak, pulang ke rumah dalam keadaan lelah, tentunya akan menghambat seseorang untuk melakukan aktivitas di rumah. Wanita dalam hal perannya, baik sebagai ibu maupun sebagai pasangan tentu sangat dibutuhkan di dalam sebuah keluarga. Ketika dia tidak bisa memenuhi tuntutannya di rumah maka akan timbul rasa bersalah dan dia akan merasa gagal karena tidak bisa memberikan waktu yang cukup untuk anak dan juga pasangannya. Lama-kelamaan akan muncul rasa tidak puas terhadap pekerjaan itu sendiri, karena pekerjaannya dianggap sangat mengganggu kehidupan rumah tangganya, dengan kalimat lain ketika seseorang merasakan *work-family conflict* maka tingkat kepuasan kerja akan terpengaruhi. Dari uraian di atas, maka dapat disusun rumusan masalah pertama yaitu:

Apakah *work-family conflict* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja?

Apabila tuntutan pekerjaan yang berhubungan dengan beban kerja yang berlebihan dan jam kerja yang panjang akan menyebabkan seorang karyawan pulang kerja dalam keadaan lelah, sehingga ia tidak memiliki cukup energi untuk memenuhi semua kebutuhan anggota keluarganya. Dari situ muncullah keluhan dari keluarga atas kurangnya waktu yang dihabiskan bersama keluarga. Perawat yang kesulitan menyelaraskan

tuntutannya di dalam keluarga maupun pekerjaan akan merasa kurang berkomitmen pada organisasi. Dari uraian di atas, dapat disusun rumusan masalah ketiga yaitu:

Apakah *work-family conflict* berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi?

Ketika seseorang merasa gaji yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, sesuai dengan apa yang telah dia berikan terhadap organisasinya, maka seseorang akan merasa puas dengan pekerjaannya. Kepuasan kerja yang dirasakan oleh seseorang dapat memacu orang tersebut untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik serta membuat seseorang untuk tetap bertahan di organisasinya, karena apabila dia meninggalkan organisasinya belum tentu dia akan mendapatkan gaji yang sesuai dengan apa yang diharapkan ketika dia berada di organisasi lain. Dari situlah, muncul rasa atau keinginan untuk memelihara keanggotaannya di organisasi tempat ia bekerja. Dari uraian di atas, dapat disusun rumusan masalah ketiga yaitu:

Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi?

Turnover intention mencerminkan keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi serta mencari pekerjaan lain. Turnover intention disebabkan oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kepuasan kerja. Ketidakpuasan seorang karyawan terhadap organisasi membuatnya

berpikiran untuk mencari alternative pekerjaan lain. Dari uraian di atas, dapat disusun rumusan masalah keempat yaitu:

Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*?

Ketika seseorang sudah tidak lagi mempunyai komitmen terhadap organisasi, maka tidak ada alasan lagi untuk dia bertahan dalam tempat dia bekerja. Dia akan berpikir untuk mencari alternatif pekerjaan lain. Niatnya untuk meninggalkan tempat dia bekerja akan semakin besar apabila dia sudah kehilangan rasa percayanya pada organisasi tempat dia bekerja. Dari uraian di atas maka dapat disusun rumusan masalah kelima yaitu:

Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention*?

Adanya ketidaksesuaian antara peran seseorang di pekerjaannya serta perannya di dalam keluarga tentu akan menimbulkan konflik. Kurangnya waktu untuk keluarga akibat tuntutan pekerjaan maka akan mengganggu perannya sebagai seorang ibu maupun sebagai pasangan. Misalnya, ketika di sekolah anaknya diadakan rapat atau pertemuan wali murid, dia tidak bisa datang karena banyaknya beban di pekerjaannya. Tentu sebagai orang tua dia akan merasa sangat bersalah pada anaknya karena tidak bisa memenuhi tuntutannya di dalam sebuah keluarga. Lama-kelamaan akan muncul pikiran untuk keluar dari pekerjaannya. Dari uraian di atas dapat disusun rumusan masalah keenam yaitu:

Apakah *work family conflict* berpengaruh secara langsung terhadap *turnover intention*?

Tuntutan pekerjaan yang mengharuskan menghabiskan waktu di tempat kerja lebih banyak daripada di rumah, beban kerja yang banyak, pulang ke rumah dalam keadaan lelah, tentunya akan menghambat seseorang untuk melakukan aktivitas di rumah. Wanita dalam hal perannya, baik sebagai ibu maupun sebagai pasangan tentu sangat dibutuhkan di dalam sebuah keluarga. Ketika dia tidak bisa memenuhi tuntutannya di rumah maka akan timbul rasa bersalah dan dia akan merasa gagal karena tidak bisa memberikan waktu yang cukup untuk anak dan juga pasangannya. Lama-kelamaan akan muncul rasa tidak puas terhadap pekerjaan itu sendiri, karena pekerjaannya dianggap sangat mengganggu kehidupan rumah tangganya, dengan kalimat lain ketika seseorang merasakan *work-family conflict* maka tingkat kepuasan kerja akan terpengaruhi. Ketika dia tidak memperoleh kepuasan kerja maka cenderung akan bersikap yang dapat mengganggu kinerja organisasi, antara lain: mengeluh, lamban dalam bekerja, tingkat absensi yang tinggi, turnover yang tinggi. Dari uraian di atas, maka dapat disusun rumusan masalah ketujuh yaitu:

Apakah kepuasan kerja memediasi antara pengaruh *work-family conflict* terhadap *turnover intention*?

Apabila tuntutan pekerjaan yang berkaitan dengan beban kerja yang berlebihan serta jam kerja yang panjang akan menyebabkan seorang

karyawan pulang kerja dalam keadaan lelah, sehingga ia tidak memiliki cukup energi untuk memenuhi semua kebutuhan anggota keluarganya. Semakin tinggi konflik antara pekerjaan dan keluarga maka tingkat komitmen karyawan terhadap organisasi menurun. Ketika seseorang sudah tidak lagi mempunyai komitmen terhadap organisasi, maka tidak ada alasan lagi untuk dia bertahan dalam tempat dia bekerja. Dia akan berpikir untuk mencari alternatif pekerjaan lain. Niatnya untuk meninggalkan tempat dia bekerja akan semakin besar apabila dia sudah kehilangan rasa percayanya pada organisasi tempat dia bekerja. Dari uraian di atas maka dapat disusun rumusan masalah kedelapan yaitu:

Apakah komitmen organisasi memediasi antara pengaruh *work family conflict* terhadap *turnover intention*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh *work-family conflict* terhadap kepuasan kerja
2. Untuk menguji pengaruh *work family conflict* terhadap komitmen organisasi
3. Untuk menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi
4. Untuk menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*
5. Untuk menguji pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention*
6. Untuk menguji pengaruh *work family conflict* terhadap *turnover intention* secara langsung
7. Untuk menguji pengaruh *work family conflict* terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja.
8. Untuk menguji pengaruh *work family conflict* terhadap *turnover intention* melalui komitmen organisasi

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Memberikan gambaran nyata mengenai pengaruh *work-family conflict* terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

2. Bagi Akademisi

Dapat menambah kajian tentang pengaruh *work-family conflict* terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

3. Bagi RSUD Wates

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga tentang upaya yang tepat dalam mengurangi tingkat turnover perawat dengan mengelola *work family conflict* secara tepat serta meningkatkan tingkat kepuasan kerja para perawat sehingga mempunyai komitmen yang tinggi terhadap rumah sakit.