

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman terjadi dari waktu ke waktu yang membawa perubahan bagi kehidupan manusia. Perkembangan yang terjadi yaitu perkembangan ilmu pengetahuan, pendidikan, komunikasi, teknologi dan lain-lain. Salah satu bidang yang selalu mengalami perkembangan adalah teknologi. Teknologi selalu berkembang setiap saat untuk memenuhi kebutuhan manusia. Salah satu manfaat teknologi yaitu dapat membantu manusia menyelesaikan pekerjaan yang dimiliki. Teknologi dapat membantu setiap pekerjaan menjadi lebih mudah.

Hampir seluruh sektor di Indonesia telah menggunakan teknologi untuk membantu perusahaan supaya bisa meraih tujuannya. Semakin canggih teknologi maka mampu membuat suatu pekerjaan lebih cepat terselesaikan. Walaupun sudah canggih, sebuah teknologi tetap membutuhkan sumber daya manusia untuk mengoperasikannya. Sebuah teknologi memerlukan sumber daya manusia yang tepat untuk mengoperasikannya agar teknologi tersebut dapat digunakan sesuai dengan fungsinya.

Dalam mencapai tujuan perusahaan terdapat enam sumber daya yang harus dimiliki oleh perusahaan yaitu *man, market, machine, method, money* dan *material*. Diantara keenam sumber daya perusahaan tersebut, komponen utama yang ada pada perusahaan ialah sumber daya manusia (SDM). Perusahaan harus memiliki SDM yang unggul agar dapat bersaing dengan perusahaan pesaing. Perusahaan perlu mempersiapkan sumber daya manusia yang unggul yang bisa melaksanakan kewajiban serta tugasnya sesuai dengan visi dan misi organisasi yang ditetapkan. Keberhasilan sebuah perusahaan tergantung dengan kepemilikan SDM yang ada.

SDM adalah aset yang paling berbeda di antara berbagai aset yang terdapat pada sebuah organisasi. Perihal ini karena SDM memiliki perbedaan antara sifat, perilaku, karakter, sudut pandang dan pola pikir. Hal ini merupakan sebuah tantangan bagi perusahaan supaya melakukan pengelolaan kepemilikan SDM yang dipunya agar sejalan pada visi misi perusahaan.

Perbedaan pola pikir yang dimiliki antara sumber daya manusia menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi perusahaan. Untuk menciptakan sumber daya manusia yang tangguh maka perusahaan wajib mengelola SDM yang dipunyai sebaik mungkin agar bisa bekerja cocok dengan harapan perusahaan. Menurut (Kawiana, 2020, hlm. 5) permasalahan pada sumber daya manusia bakal terus memiliki perkembangan seiring dengan kemajuan peradaban, teknologi serta perundang-undangan di tiap negara.

Permasalahan yang timbul mengenai sumber daya manusia yang terdapat di perusahaan jadi hambatan untuk kemajuan sumber daya manusia tersebut dan beroperasinya sebuah perusahaan. Masalah sumber daya manusia dapat menghambat pengembangan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh setiap SDM. Untuk menghadapi kasus sumber daya manusia yang terjadi diperlukan adanya MSDM

MSDM adalah proses mengatur, mengkoordinasikan organisasi, melaksanakan dan mengendalikan SDM yang ada supaya bisa meraih target perusahaan dengan produktif. (Samsuni, 2017, hlm. 116). MSDM adalah faktor utama yang menjalankan seluruh fungsi manajemen pada sebuah perusahaan. MSDM wajib mengendalikan sumber daya manusia dengan baik supaya bisa bekerja sama dalam bekerja. Sumber daya manusia perlu mempunyai komunikasi yang efektif antara satu sama lain. Komunikasi menjadi salah satu kunci penting berjalannya sebuah perusahaan. Dengan komunikasi yang baik, maka kerja sama antar sumber daya manusia dapat berjalan dengan lancar.

MSDM merupakan bidang khusus yang dimiliki perusahaan untuk mempelajari mengenai koneksi dan fungsi manusia. Hal ini dilakukan agar MSDM bisa mengelola sumber daya yang dipunya perusahaan sampai tujuan perusahaan dapat terwujud. Menurut (Halimsetiono, 2014, hlm. 399) tujuan organisasi dapat tercapai jika perusahaan mengatur sumber daya manusia yang dimiliki secara bagus. Penting bagi perusahaan agar bisa menjaga sumber daya yang kompeten supaya setia dan tidak berpindah tempat kerja (tingkat *turnover intention* rendah). *Turnover intention* yaitu kemauan orang agar berpindah ataupun keluar dari tempatnya bekerja sekarang. *Turnover intention* menurut (Fachrozi, 2017, hlm 47) yaitu kemauan karyawan melepaskan pekerjaannya

sebab karyawan mau memperoleh pekerjaan yang lebih baik daripada pekerjaan yang saat ini sudah didapatkan. Kemauan seseorang untuk berpindah atau keluar juga pasti disebabkan oleh hal-hal dimana seseorang merasa bahwa pekerjaan yang sekarang belum dapat memenuhi segala kebutuhan karyawan.

Turnover yang tinggi dalam perusahaan, menjadi sebuah permasalahan yang ada di dalam perusahaan. Hal ini dipandang oleh perusahaan bahwa tingginya *turnover* akan membuat perusahaan mengeluarkan biaya yang lebih besar. Perusahaan perlu mendapatkan karyawan baru supaya aktivitas operasional bisa berjalan secara efektif dan efisien. Untuk mendapatkan karyawan baru, perusahaan perlu mengeluarkan biaya untuk proses penerimaan, pelatihan dan biaya yang dipakai guna menyelesaikan rotasi karyawan tersebut (Ridlo, 2012, hlm. 2).

Dalam perusahaan MSDM harus mengelola sumber daya manusia yang dimiliki supaya bisa bertahan di perusahaan sehingga *turnover intention* karyawan rendah. Perusahaan harus memperhatikan kepuasan kerja setiap karyawannya. Menurut (Nasution & Hidayat, 2019, hlm. 43) tingginya kepuasan kerja ditunjukkan oleh sikap positif atas tanggung jawab dan pekerjaan karyawan. Tingginya kepuasan kerja ditandai dengan disiplin, prestasi kerja, dan hubungan kerja yang harmonis serta mampu membuat karyawan untuk bertahan dalam bekerja. Begitupun sebaliknya, ketidakpuasan kerja yang tinggi bisa menyebabkan tidak bertah karyawan serta berkeinginan untuk keluar dari pekerjaannya yang sekarang. Ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh seseorang juga akan berdampak pada penurunan produktivitas karyawan.

Salah satu faktor yang harus diberikan perhatian oleh perusahaan untuk menambah kepuasan kerja dengan cara memperhatikan kondisi kerja karyawannya. Ketidaknyamanan kondisi bisa memberikan efek terhadap produktivitas kerja yang bisa menurunkan kepuasan kerja karyawan. Dalam seluruh kegiatan perusahaan harus memberi perhatian atas kepuasan kerja karyawan supaya bisa berkontribusi dengan maksimal terhadap perusahaan. Apabila perusahaan tidak memberi perhatian kepada karyawan dan memberikan kebutuhan karyawan, maka karyawan tersebut biasanya memiliki keinginan untuk meninggalkan pekerjaan mereka (*turnover*).

Selain memperhatikan kepuasan kerja karyawan dalam upaya untuk mencegah *turnover* yang tinggi dalam perusahaan, maka pemberian beban kerja perlu diperhatikan oleh perusahaan. Pemberian beban kerja karyawan harus sesuai dengan pekerjaannya. Kelebihan beban kerja bisa berdampak buruk terhadap karyawan. Ketidaksesuaian beban kerja bisa menjadikan karyawan mudah lelah fisik dan lelah mental. Menurut (Nabawi, 2019, hlm. 175) beban kerja merupakan sebuah ide yang tumbuh karena terdapat daya muat yang terbatas dalam memperoleh data. Jika keterbatasan yang dipunya oleh individu bisa menghalangi pencapaian hasil kerja yang ditentukan, maka sudah terdapat ketidakseimbangan antara tingkat kemampuan yang telah diharapkan dengan tingginya tingkat kapasitas.

Perusahaan jasa semacam rumah sakit sangat penting peran SDM karena berinteraksi langsung dengan para pelanggan atau pasien. Pada awal tahun 2020, telah terjadi pandemik di Indonesia yaitu adanya pandemic covid-19. Semua pergerakan sumber daya manusia di dalam perusahaan mengalami perubahan. Pekerjaan dilakukan secara *work from home* (WFH) guna menekan tingkat penyebaran virus. Tetapi WFH tidak bisa dilakukan oleh seluruh karyawan rumah sakit karena karyawan rumah sakit harus tetap bekerja untuk memenuhi kebutuhan masyarakat selama pandemik covid-19. Menurut PERMENKES tahun 2010 rumah sakit adalah sebuah instansi yang memberikan pelayanan kesehatan secara maksimal dengan memberikan fasilitas rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat.

Rumah sakit merupakan penyedia jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat umum. Dalam pemberian pelayanan yang paling baik untuk pelanggan, rumah sakit harus mempunyai SDM yang unggul supaya mampu bekerja sesuai dengan visi misi masing-masing setiap rumah sakit. Untuk membentuk SDM terbaik di dalam rumah sakit diperlukan adanya tingginya tingkat kepuasan kerja oleh setiap karyawannya. Salah satu faktor untuk menghasilkan kerja yang maksimal terhadap karyawan yaitu dengan adanya kepuasan kerja karyawan.

Pada saat karyawan mendapat rasa kepuasan kerja maka karyawan dapat menikmati pekerjaan yang diberikan kepadanya. Elemen yang bisa menjadikan pegawai bertahan di perusahaan dan *turnover* yang rendah yaitu lewat kepuasan

kerja. Kepuasan kerja karyawan rumah sakit harus dijaga oleh pihak rumah sakit guna memberikan kinerja yang tinggi dan menimbulkan hasil berupa memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggannya.

Pada awal tahun 2020 terjadi pandemik covid-19 yang menimbulkan efek yang luas untuk seluruh kegiatan di dalam perusahaan. Seluruh aktivitas perusahaan harus terhenti sementara karena penyebaran virus yang sangat cepat. Salah satu dampak adanya pandemik covid-19 terhadap RSU ABC yaitu meningkatnya *turnover* karyawan. Berikut adalah data *turnover* karyawan RSU ABC pada tahun 2018-2020:

Tabel 1. Data *Turnover* Karyawan RSU ABC Tahun 2018-2020

Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Keluar	Persentase <i>Turnover</i>
2018	320	43	67	21%
2019	338	38	46	14%
2020	338	14	68	20%

Sumber: Manajemen HRD RSU ABC 2020

Berdasarkan sumber data yang didapatkan menggambarkan terdapat tingginya tingkat *turnover* pada tahun 2018 yaitu sebesar 21%. Walaupun pada tahun 2019 menunjukkan tingkat *turnover* yang menurun menjadi 14% tetapi pada tahun 2020 telah terjadi kenaikan yang tinggi sebesar 20%. Tingginya *turnover* yang dimiliki oleh RSU ABC diduga disebabkan oleh turunnya kualitas kepuasan kerja. Rendahnya kepuasan kerja juga menyebabkan karyawan mengundurkan diri dari pekerjaannya. Menurut (Saputri et al., 2017) ada banyak komponen yang bisa mengakibatkan munculnya *turnover* dan salah satu komponennya adalah kepuasan kerja.

Tingginya *turnover* pada tahun 2020 mengakibatkan terjadinya ketidaksesuaian beban kerja dengan kapasitas yang tersedia. Beban kerja yang terlalu banyak mengakibatkan timbulnya perasaan tidak nyaman dalam bekerja. Dikutip dari CNN Indonesia (2020) beban kerja tenaga kesehatan meningkat berkali-kali lipat dibandingkan sebelum pandemik. Karyawan rumah sakit khususnya tenaga kesehatan menjadi garda terdepan untuk membantu pemerintah dalam penanganan covid-19. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan seseorang bekerja tidak optimal. Menurut (Vanchapo, 2020, hlm. 1) mengatakan

Kherina Maulidah, 2021

PENGARUH BEBAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN RUMAH SAKIT UMUM ABC JAGAKARSA JAKARTA SELATAN
UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Manajemen S1
[www.upnvj.ac.id – www.library.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

bahwa beban kerja keperawatan yang berat mempengaruhi keselamatan pasien. Selain itu secara negatif mempengaruhi kepuasan kerja keperawatan dan mengakibatkan *turnover* yang tinggi. Beban kerja yang berlebihan tidak hanya dirasakan oleh karyawan medis saja, tetapi dirasakan oleh karyawan non medis.

Tabel 2. Data Lembur Berdasarkan Panggilan Karyawan RSUD ABC Tahun 2020

No	Bulan	<i>On-call</i>
1	Januari	30
2	Februari	66
3	Maret	56
4	April	17
5	Mei	29
6	Juni	19
7	Juli	36
8	Agustus	23
9	September	24
10	Oktober	17
11	November	28
12	Desember	16
TOTAL		361

Sumber : Manajemen HRD RSUD ABC 2020

Manajer HRD RSUD ABC mengatakan beban kerja yang dialami karyawan salah satunya yaitu bertambah waktu jam kerja atau biasa dikenal dengan lembur. *Turnover* yang tinggi membuat beban kerja karyawan RSUD ABC menjadi bertambah. Tabel diatas menunjukkan bahwa beban kerja pada karyawan tertentu menjadi bertambah. Jam kerja bertambah pada karyawan seperti kurir, supir ambulans dan *maintenance* menggunakan *on-call*. Artinya karyawan tersebut mendapatkan jam kerja lembur dihitung dari panggilan yang diberikan atasan kepada bawahannya. Dapat dilihat bahwa pada bulan januari - maret beban kerja sangat meningkat.

Beban kerja yang berkali-kali lipat membuat beberapa karyawan harus meninggalkan keluarganya lebih lama dari sebelum adanya pandemik karena jam kerja yang bertambah. Jam kerja yang bertambah juga membuat para karyawan menjadi cepat lelah. Kelelahan yang dirasakan oleh karyawan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang diduga akan mempengaruhi kepuasan kerja setiap karyawan.

Kherina Maulidah, 2021

PENGARUH BEBAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION KARYAWAN RUMAH SAKIT UMUM ABC JAGAKARSA JAKARTA SELATAN
UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Manajemen S1
[www.upnvj.ac.id – www.library.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

Ketidakpuasan kerja karyawan RSU ABC ditunjukkan dengan tingkat disiplin kerja yang menurun.

Tabel 3. Daftar Absensi Karyawan RSU ABC 2020

No.	Bulan	Jumlah Hari Kerja	Keterlambatan	Tingkat Absensi (Alpha)
1	Januari	24	895	38
2	Februari	22	911	48
3	Maret	24	886	35
4	April	20	433	13
5	Mei	18	399	11
6	Juni	18	451	6
7	Juli	18	488	8
8	Agustus	20	602	5
9	September	20	624	7
10	Oktober	22	529	13
11	November	24	610	8
12	Desember	24	718	8

Sumber : Manajemen HRD RSU ABC 2020

Berdasarkan daftar absensi karyawan RSU ABC masih banyak pegawai tidak masuk kerja tanpa disertai alasan. Tingkat disiplin kerja menurun juga didukung dengan keterlambatan karyawan dalam bekerja. Karyawan yang merasakan kualitas kepuasan kerja menurun akan mempunyai semangat kerja dikit yang mengakibatkan disiplin kerja karyawan menurun.

Pada saat pandemik covid-19 terjadi, perubahan kondisi saat bekerja bisa mempengaruhi kepuasan kerja yang dialami karyawan. Kondisi kerja karyawan yang mengalami perubahan yaitu pergerakan menjadi terbatas dan khusus untuk tenaga medis menggunakan APD atau alat pelindung diri khususnya karyawan medis yang bekerja pada zona merah seperti ruang isolasi *covid* dan ruang isolasi IGD guna menekan angka penyebaran virus di rumah sakit. Menurut manajemen HRD RSU ABC tidak sedikit karyawan yang mengalami ketakutan akan terpapar *corona virus*. Baik karyawan medis maupun non medis mengalami kekhawatiran dalam bekerja. Kekhawatiran yang dirasakan oleh setiap karyawan akan menimbulkan perasaan yang tidak aman dan nyaman dalam bekerja. Perasaan

tidak aman dan nyaman inilah yang dapat memberikan pengaruh atas kepuasan kerja karyawan dan mengakibatkan tingginya *turnover* pada tahun 2020.

Terdapat penelitian terdahulu yang membahas mengenai bagaimana pengaruh beban kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan, riset yang dilaksanakan oleh (Susanto, 2018) telah ditemukan beban kerja mempunyai pengaruh signifikan pada *turnover intention* dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh signifikan pada *turnover intention*. Berikutnya ada riset yang dilaksanakan oleh (Samsista, 2020) ditemukan bahwa kepuasan kerja, beban kerja dan stres kerja mempunyai pengaruh signifikan pada *turnover intention*.

Sedangkan riset yang dilaksanakan oleh (Kolompoy, 2019) ditemukan yaitu beban kerja mempunyai pengaruh signifikan pada *turnover* dan kepuasan kerja tidak mempunyai pengaruh signifikan pada *turnover*. Berikutnya adalah riset yang dilakukan oleh (Bimaputra & Parwoto, 2020) ditemukan beban kerja tidak mempunyai kaitan dan pengaruh pada *turnover* dan riset yang dilaksanakan oleh (sakul, 2018) ditemukan kepuasan kerja tidak mempunyai pengaruh pada *turnover* secara parsial.

Dari uraian diatas serta terdapat *research gap* terhadap penelitian yang sebelumnya, mendorong penulis untuk melangsungkan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Rumah Sakit Umum ABC Jagakarsa Jakarta Selatan”**. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara beban kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan RSUD ABC Jagakarsa Jakarta Selatan.

1.2 Rumusan Masalah

Melalui latar belakang yang sudah dijabarkan, terdapat rumusan masalah untuk penelitian ini yaitu:

1. Apakah ditemukan pengaruh antara beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan RSUD ABC Jagakarsa Jakarta Selatan?
2. Apakah ditemukan pengaruh antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan RSUD ABC Jagakarsa Jakarta Selatan?

3. Apakah ditemukan pengaruh antara beban kerja dan kepuasan kerja secara bersamaan terhadap *turnover intention* karyawan RSUD ABC Jagakarsa Jakarta Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Melalui latar belakang serta rumusan masalah yang diajukan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan membuktikan:

1. Apakah beban kerja mempunyai pengaruh terhadap *turnover intention* karyawan RSUD ABC Jagakarsa Jakarta Selatan.
2. Apakah kepuasan kerja mempunyai pengaruh terhadap *turnover intention* karyawan RSUD ABC Jagakarsa Jakarta Selatan.
3. Apakah beban kerja dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh secara bersamaan terhadap *turnover intention* karyawan RSUD ABC Jagakarsa Jakarta Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Peneliti berharap bahwa hasil penelitian ini bisa menambah pemahaman serta wawasan yang lebih luas kepada pembaca serta peneliti mengenai pentingnya sumber daya manusia melalui beban kerja, kepuasan kerja dan *turnover intention*.
 - b. Hasil penelitian diharapkan bisa berguna sebagai rekomendasi untuk penelitian berikutnya dalam tema yang serupa pada penelitian ini.
 - c. Peneliti berharap bahwa hasil penelitian ini bisa memberikan tambahan referensi tentang sumber daya manusia di perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Perusahaan

Peneliti berharap bahwa hasil penelitian bisa menjadi rekomendasi sebuah perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia yang dimiliki dan memperhatikan beban kerja dan kepuasan kerja masing-masing karyawan agar mampu mempertahankan dan mengurangi tingkat *turnover intention* karyawan.

b. Bagi Peneliti

Peneliti berharap bahwa hasil penelitian bisa meningkatkan wawasan dan ilmu yang telah diperoleh mengenai manajemen sumber daya manusia dan bisa digunakan dalam kehidupannya.