

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan, idealnya diprioritaskan oleh semua orang, sehingga mereka berupaya keras agar tidak sakit. Karna saat sakit lebih banyak biaya yang dipakai untuk proses mengobati dan menyembuhkan daripada biaya untuk mencegah penyakit. Pencegahan, pengobatan dan penyembuhan penyakit dapat dilakukan di pelayanan kesehatan.

Sumber Daya Manudia adalah sumber daya yang signifikan bagi perusahaan. Mereka membutuhkan perhatian dari beberapa perusahaan yang berbeda sehingga pencapaian mereka dapat ditingkatkan dengan tujuan tercapainya tujuan perusahaan. Berkaitan dengan hal tersebut, SDM diharapkan dapat bekerja pada kecukupan SDM dalam suatu asosiasi (Riniwati, 2016)

Salah satu upaya dalam meningkatkan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat di Indonesian merupakan sumber daya manusia kesehatan. (Putri, 2017) salah satu unsur utama dari peningkatan daya asing pelayanan masyarakat, serta upaya pelayanan kesehatan menghadapi peningkatan jumlah dan proporsi penduduk lanjut usia yang akan dating yaitu sumber daya manusia

Menurut (Rini & Lestari, 2018) Tenaga kesehatan merupakan sumber daya manusia dibidang kesehatan yang dapat menjadi subjek sekaligus objek dalam suatu institusi kesehatan. Sebagai subjek, tenaga kesehatan terlibat dalam perencanaan, implementasi sampai pada monitoring-evaluasi. Sebagai objek, tenaga kesehatan berada dalam suatu sistem yang menjadi terget program.

Pelayanan kesehatan merupakan tanggung jawab pemerintah bersama dengan pihak swasta untuk menyediakan fasilitas pelayanan di bidang kesehatan bagi seluruh masyarakat. Berdasarkan data yang diambil pada Maret 2018 (BP2SDMK Kemenkes, 2018) jenis dan jumlah fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jenis dan Jumlah Fasilitas Pelayanan Kesehatan

No	Jenis Fasilitas Pelayanan Kesehatan	Jumlah
1	Dinas Kesehatan	548
2	Puskesmas	10.063
3	Rumah Sakit	2846
4	Balai Pengobatan/Kesehatan Masyarakat	353
5	Rumah Bersalin	148
6	Instalasi/gudang Farmasi	8226
7	Klinik	2332
8	Laboratorium Kesehatan	627

Sumber: Website Badan Pengembangan dan Pemberdayaan SDM Kesehatan (2018)

Tabel di atas menunjukkan fasilitas pelayanan kesehatan yang melayani masyarakat di Indonesia pada Maret 2018.

Salah satu pihak swasta yang ikut mengambil bagian dalam menyediakan fasilitas kesehatan bagi masyarakat adalah PT AEA yang berdiri pada 1984, berfokus pada pelayanan kesehatan rawat jalan dan evakuasi medis. PT AEA merupakan perusahaan swasta nasional di Indonesia yang memiliki lisensi untuk menggunakan merek *International SOS (ISOS)* dalam bidang pelayanan kesehatan. Saat ini PT AEA dan afiliasinya memiliki 3 klinik utama yang beroperasi di Jakarta (2 klinik) dan Bali (1 klinik), mengelola lebih dari 50 fasilitas pelayanan kesehatan yang berada di pertambangan serta di industri seperti pabrik dan perkantoran.

PT AEA memiliki visi menjadi perusahaan terdepan berskala internasional yang memberikan layanan kesehatan dan menangani risiko keselamatan perjalanan. Misi PT AEA yaitu menjadi pelopor perusahaan internasional di bidang pelayanan kesehatan dan risiko keselamatan perjalanan. Baik visi dan misi diterjemahkan ke dalam 4 nilai-nilai perusahaan yang menjadi instrumen penting dalam menjaga kualitas pelayanan yaitu semangat, kekuatan sumber daya manusia, saling menghormati dan peduli.

Kualitas pelayanan yang diberikan tersebut menjadikan PT AEA mampu bersaing dengan kompetitor dalam bidang pelayanan kesehatan dan proses penanganan evakuasi khususnya di lokasi terpencil, kompetitor tersebut berusaha

untuk memberikan pelayanan yang baik dengan harga bersaing. Saat ini kompetitor dari PT AEA antara lain Medika Plaza, Global Assistance, Pearl Medic, Fullerton Healthcare, Mitra Usaha Katiga dan masih ada beberapa nama lagi yang termasuk dalam bidang pelayanan kesehatan dan proses penanganan evakuasi khususnya di lokasi terpencil.

Untuk menghadapi persaingan dengan kompetitor maka PT AEA melakukan penelitian dalam hal penyediaan pelayanan kesehatan dan memperoleh faktor agar kualitas pelayanan selalu prima, antara lain: kualitas sumber daya manusia, pusat layanan yang beroperasi selama 24 jam, jaringan rekanan yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

Hasil *survey* awal dan pengamatan peneliti yang bekerja di PT AEA, didapati bahwa saat ini kondisi persaingan usaha di bidang pelayanan kesehatan sangat variatif dan kompetitif, dimana pelaku usaha di bidang tersebut berusaha mendapatkan konsumen dengan memberikan janji pelayanan yang bagus tetapi dengan harga yang murah, bagaimana hal ini bisa dilakukan? Dari penelusuran yang dilakukan peneliti, salah satu faktor yang cukup dominan adalah penyediaan sumber daya manusia kesehatan (SDMK) yang dilakukan oleh perusahaan pesaing dengan cara menawarkan kepada SDMK karyawan PT AEA yang dijanjikan upah/gaji yang lebih besar. Hal ini tentunya sangat merugikan PT AEA karena karyawan yang diambil oleh pesaing adalah SDMK yang sudah siap untuk bekerja setelah mendapatkan pelatihan dan pembekalan. Dimana hal tersebut adalah investasi yang sudah dikeluarkan oleh PT AEA, disamping biaya untuk perekrutan dan biaya lainnya. Perbandingan jumlah SDMK PT AEA yang direkrut dan *resign* selama periode 2015 sampai 2017 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Perbandingan Rekrut dan *Resign*/Berhenti SDMK PT AEA

Tahun	Rekrut	Resign	Total SDMK	%
2015	70	114	283	40.3%
2016	43	65	261	24.9%
2017	67	52	276	18.8%

Sumber: Data diolah (2018)

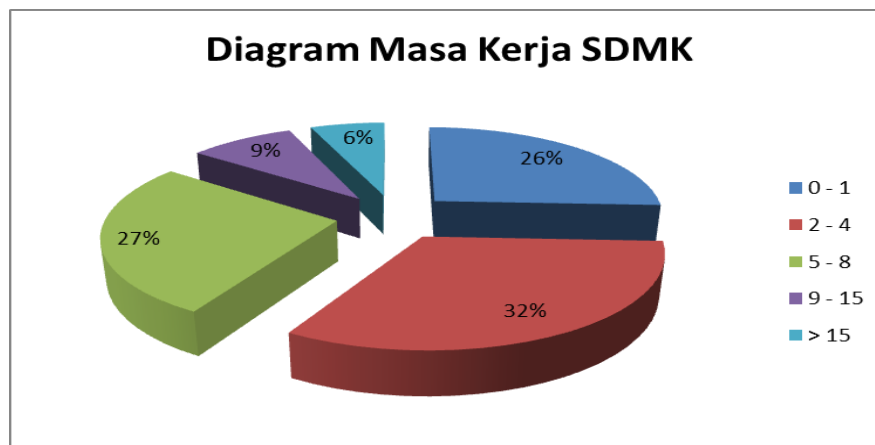
Tingginya jumlah SDMK yang *resign* pada periode 2015 – 2017 sangat berpengaruh terhadap kinerja pelayanan kesehatan perusahaan secara keseluruhan, karena hal ini mengakibatkan persentase SDMK dengan masa kerja 0 – 4 tahun

menjadi setengah dari keseluruhan jumlah SDM yang berpengaruh pada masa kerja 0 – 4 tahun yang masih memerlukan lebih banyak pelatihan dan pengembangan dengan biaya yang cukup besar. Kondisi SDM PT AEA dilihat dari masa kerja sampai dengan 1 Januari 2018 sebagaimana dalam tabel berikut:

Tabel 1.3 Masa Kerja SDMPT AEA

Masa Kerja	Jumlah	Prosentase
0 - 1	71	26%
2 - 4	90	33%
5 - 8	74	27%
9 - 15	24	9%
>15	17	6%
Total	276	100%

Sumber: Data diolah



Sumber: Data diolah

Gambar 1.1 Diagram Masa Kerja SDM PT AEA

Berdasarkan penjelasan dan data yang sudah disampaikan diatas, maka peneliti memutuskan untuk melakukan kajian penelitian mengenai **Analisis Intensitas Turnover Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) Pada PT AEA.**

1.2. Identifikasi Masalah

Pencapaian organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Kinerja adalah semua kegiatan atau praktik yang dikontrol oleh individu dan menambah pencapaian tujuan dari organisasi (Rotundo & Sackett, 2006). Setiap organisasi akan berusaha untuk secara konsisten bekerja pada presentasi karyawan untuk

mencapai tujuan yang ditetapkan oleh organisasi. Berbagai cara dapat diambil oleh organisasi dalam mengembangkan kinerja kerja lebih lanjut, termasuk dengan mewujudkan kepuasan kerja melalui budaya organisasi dan gaya kepemimpinan yang sesuai dengan harapan karyawan.

Budaya perusahaan (*corporate culture*) dapat diartikan sebagai kualitas, gambar yang dapat dirasakan dan dipatuhi bersama, yang diklaim oleh suatu sehingga orang-orang dari organisasi merasa keluarga dan menyebabkan keadaan organisasi merasa berbeda menurut organisasi yang berbeda. (Waridin dan Masrukhin, 2016)

Lebih lanjut, menurut (Waridin dan Masrukhin, 2016) menyatakan sistem nilai yang diperoleh dan diciptakan oleh organisasi dan contoh dari kecenderungan dan cara berpikir mendasar dari pendirinya, yang berbentuk menjadi keputusan yang digunakan sebagai aturan dalam berpikir dan bertindak dalam mencapai tujuan organisasi. Ini menyatakan bahwa setiap perbaikan dalam budaya kerja ke arah yang lebih baik akan membuat komitmen.

Menurut (Siregar, 2006) "*Turnover* adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri". Sumber daya manusia merupakan pengaruh penting untuk kinerja dan budaya organisasi perusahaan yang ada di dalamnya, angka *turnover* yang tinggi akan mengakibatkan terganggunya kinerja perusahaan yang pada gilirannya menjadi masalah dalam menghadapi persaingan dalam dunia usaha. Salah satu faktor yang dapat mengurangi angka *turnover* karyawan yaitu bagaimana cara perusahaan mengelola sumber daya dengan baik dan konsisten supaya mengurangi tingkat *turnover* pada karyawan (Tadampali, Hadi, & Salam, 2016). Oleh karena itu setiap perusahaan harus bisa mengenali, melakukan analisa dan mengendalikan faktor yang menjadi penyebab tingginya angka *turnover* sumber daya manusia.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan diatas maka penelitian yang akan dilakukan fokus kepada masalah intensitas *turnover* yang tinggi pada SDM di PT AEA dengan memperhatikan pengaruh dari faktor kepuasan kerja. Selain itu, alat pemecahan masalah yang akan digunakan termasuk proses induksi atau

dedukasi yang berpotensi tergantung pada pemikiran percakapan persepsi yang terkandung dalam kuesioner. Teknik penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif.

1.4. Rumusan Masalah

Sumber daya manusia adalah aset yang sulit diperjualbelikan, ditiru dan langka, yang memberikan keunggulan kompetitif perusahaan secara berkelanjutan. CEO General Electric, Jack Welch berpendapat bahwa satu-satunya cara GE berkompetisi yaitu keunggulan sumber daya manusia. Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam organisasi atau perusahaan karena sumber daya manusia adalah penentu keberhasilan suatu organisasi (Yukl, 2018). Potensi sumber daya manusia pada perusahaan untuk berhenti bekerja secara sukarela (*turnover*) tergantung pada kepuasan SDM pada perusahaan.

Turnover dapat secara tidak langsung memiliki konsekuensi yang merugikan, khususnya mengurangi tingkat produktivitas dalam suatu organisasi. Selain itu, organisasi akan menghadapi kerugian besar karena perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk merekrut karyawan baru. Beberapa manajer personalia mengalami ketidakpuasan ketika mereka menemukan bahwa proses rekrutmen pendaftaran yang berlaku sehubungan dengan penarikan staf yang berkualitas akhirnya tidak ada habisnya dengan alasan bahwa staf yang baru dipilih memutuskan untuk bekerja di organisasi yang berbeda (Lathifah, 2017). Menurut Stephen P. Robin dan Mary Coulter (2007:421) dalam (Hendhisca, 2016) mengatakan bahwa kepuasan karyawan bekerja adalah jika seseorang yang memiliki kepuasan terhadap pekerjaannya hendak menunjukkan sikap positif, sebaliknya jika karyawan yang tidak puas akan pekerjaannya maka karyawan akan menunjukkan sikap negatif.

Beberapa waktu pergantian karyawan jelas mempengaruhi perusahaan. Khususnya bagi pekerja yang memiliki kinerja yang buruk atau rendah. Meskipun demikian, sebagian besar dari mereka berdampak buruk pada perusahaan, baik dari segi biaya maupun kekurangan waktu dan kebebasan untuk memanfaatkan peluang yang ada di dalam suatu perusahaan (Robbins, 2003).

Dari penilaian di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat *turnover* karyawan

yang signifikan dalam organisasi menimbulkan biaya atau kerugian bagi organisasi. Seperti yang ditunjukkan oleh Rousseau dalam (Triastuti, 2007) biaya ini termasuk (1) biaya langsung yang diidentifikasi dengan rekrutmen (misalnya biaya iklan, biaya kantor) dan biaya pencarian, (2) biaya tidak langsung, misalnya, biaya yang berhubungan dengan mempersiapkan karyawan baru, dan (3) kerugian produktivitas dengan proses pembelajaran karyawan yang baru.

Dari penjelasan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kepuasan Kerja memiliki pengaruh terhadap Intensitas *Turnover*?
2. Apakah Stres Kerja memiliki pengaruh terhadap Intensitas *Turnover*?
3. Apakah Komitmen Organisasi memiliki pengaruh terhadap Intensitas *Turnover*?
4. Apakah Konflik Kerja memiliki pengaruh terhadap Intensitas *Turnover*?

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menemukan faktor-faktor yang menyebabkan intensitas *turnover* dikalangan SDM PT AEA, dengan perincian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap Intensitas *Turnover*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stress kerja terhadap Intensitas *Turnover*.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap Intensitas *Turnover*.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh konflik kerja terhadap Intensitas *Turnover*.

1.6. Manfaat Penelitian

Penulisan penelitian ini mempunyai dua manfaat, yaitu:

1. Manfaat teoritis, yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi empiris mengenai pengaruh faktor psikologis, ekonomi dan demografis terhadap intensitas *turnover* melalui kepuasan kerja.

2. Manfaat praktis, hasilnya akan bermanfaat untuk pemangku kepentingan dan pengambil keputusan di manajemen PT AEA dalam merumuskan kebijakan untuk melakukan pengendalian faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas *turnover* dan mempertahankan kepuasan kerja karyawan.