

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit merupakan salah satu bentuk organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan khususnya terkait dengan upaya membantu rujukan dari Puskesmas dan Rumah Sakit lainnya. Berbagai cara dilakukan mulai dengan mengembangkan fasilitas Rumah Sakit maupun dengan meningkatkan kualitas SDM. Permasalahan yang hampir sering dihadapi oleh organisasi yang berkaitan dengan SDM adalah mempertahankan sumber daya potensial yang dimiliki agar tidak meninggalkan organisasi sehingga dapat menekan biaya rekrutmen.

Sumber daya manusia harus dikelola dengan profesional agar dapat tercipta keseimbangan antara kebutuhan sumber daya manusia dengan tuntutan serta kemajuan organisasi. Keseimbangan tersebut merupakan kunci sukses utama bagi organisasi agar dapat berkembang dan tumbuh secara produktif dan wajar. Perkembangan organisasi sangat tergantung pada kinerja yang ada di organisasi.

Fenomena yang sering terjadi adalah manakala kinerja organisasi telah baik dapat dirusak baik secara langsung maupun tidak langsung oleh berbagai perilaku karyawan. Salah satunya adalah intensi keluar (*turnover intention*) yang berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya. *Turnover* dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian, atau kematian anggota organisasi.

Alasan pengunduran diri misalnya adalah pindah ke tempat lain untuk mengurus orang tua, kesehatan yang kurang baik, melanjutkan pendidikan atau berwiraswasta. Akan tetapi seringkali alasan-alasan itu hanya dibuat-buat oleh karyawan, sedangkan alasan sesungguhnya adalah balas jasa terlalu rendah, mendapat pekerjaan yang lebih baik, suasana lingkungan kerja yang kurang cocok, tidak ada kesempatan promosi, perlakuan yang kurang adil dan sebagainya.

Saat ini tingginya tingkat *turnover intention* telah menjadi masalah serius bagi banyak organisasi, bahkan beberapa organisasi mengalami frustrasi ketika mengetahui proses rekrutmen yang telah berhasil menjaring staf yang berkualitas pada akhirnya ternyata menjadi sia-sia karena staf yang direkrut tersebut telah memilih pekerjaan di organisasi lain. Hal ini sangat merugikan bagi organisasi karena karyawan itu membawa biaya-biaya penarikan, seleksi dan latihan. Sedangkan pengadaan karyawan baru akan membutuhkan biaya-biaya penarikan, seleksi dan pengadaan.

Banyak hal yang disinyalir sebagai penyebab keluarnya seorang karyawan dari suatu pekerjaan. Untuk itu, ada banyak faktor yang dapat diukur untuk mempengaruhi besarnya tingkat *turnover intention* di dalam organisasi beberapa diantaranya adalah stres kerja, kepuasan kerja dan komitmen terhadap organisasi.

Salah satu faktor yang mempengaruhi *turnover intention* adalah tingkat stres kerja karyawan. Stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang bersumber dari pekerjaan itu sendiri maupun dari lingkungan pribadi karyawan yang bersangkutan. Tuntutan tugas yang terlalu besar yang terkadang melebihi kemampuan karyawan akan menimbulkan tekanan tersendiri bagi karyawan di dalam melaksanakan pekerjaan, puncaknya timbullah stres. Selain itu, ketidakjelasan dan ketidaktahuan perannya di dalam organisasi juga memicu stres kerja karyawan. Demikian juga, pengaruh dukungan atasan dan rekan kerja juga sangat mempengaruhi karyawan didalam bekerja. Kurangnya dukungan rekan sekerja berupa rendahnya kekompakan dan kerja sama diantaranya, bersikap membiarkan saja, ataupun ada konflik-konflik internal antar karyawan akan menimbulkan kemalasan karyawan untuk bekerja, karena rendahnya dukungan tersebut. Bentuk dukungan dari atasan tidak kalah pentingnya terhadap semangat karyawan di dalam bekerja. Pengawasan yang baik dari atasan dan penghargaan terhadap hasil kerja karyawan akan melemahkan tingkat stres karyawan karena karyawan merasa dihargai dan diperhatikan.

Selain hal-hal diatas yang merupakan sumber stres kerja yang berasal dari pekerjaan itu sendiri, faktor lain sumber stres kerja adalah yang berasal dari lingkungan pribadi karyawan dan faktor ekonomi juga dapat menjadi pemicu yang cukup kuat untuk menimbulkan stres kerja karyawan. Tidak sedikit

karyawan yang membawa masalah pribadinya ke kantor atau organisasi. Masalah di dalam pekerjaan dan keluarga menjadi tercampur aduk sehingga terkadang hasil kerja tidak maksimal akibat stres karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi *turnover intention* adalah kepuasan kerja. Situasi kerja yang dihadapi seorang karyawan saat ini mungkin tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan (timbulnya ketidakpuasan dalam bekerja) atau dipengaruhi oleh pandangan karyawan untuk mendapatkan alternatif pekerjaan dan kepuasan yang lebih baik. Dengan demikian, suatu organisasi dituntut untuk dapat mempertahankan karyawannya, seperti mampu memberikan balas jasa tinggi dan memahami hal-hal yang mampu membuat karyawannya kerasan untuk tetap bekerja tanpa menurunkan kinerja organisasi tersebut secara keseluruhan.

Langkah awal dalam mewujudkan tujuan organisasi yang baik adalah dengan memberikan kepuasan kerja yang tinggi dan meningkatkan komitmen yang baik pada setiap karyawan. Karena langkah ini merupakan langkah awal untuk menghasilkan karyawan yang loyal dan meminimalisir keinginan karyawan untuk berhenti dari pekerjaan. Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi biasanya mempunyai catatan kehadiran, prestasi kerja, serta hubungan kerja yang baik dengan anggota organisasi lainnya. Sebaliknya, karyawan dengan tingkat kepuasan rendah akan menunjukkan sikap negatif, baik terhadap pekerjaannya maupun terhadap lingkungan kerjanya. Ketidakpuasan kerja seringkali berujung pada keinginan untuk keluar dari organisasi / *intention to quit*. Beberapa efek dari *level intention to quit* yang tinggi yaitu produktivitas karyawan menurun dan aktivitas usaha organisasi terganggu.

Selain stres kerja dan kepuasan kerja, komitmen organisasi salah satu pengaruh seseorang untuk meninggalkan organisasi. Komitmen merupakan salah satu bagian yang penting dalam keseluruhan proses Manajemen Sumber Daya Manusia. Dikatakan demikian karena setiap individu yang berada dalam suatu organisasi seharusnya memiliki rasa memihak pada suatu organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam suatu organisasi. Perlunya komitmen seseorang didalam suatu organisasi tersebut karena untuk menunjang kinerja dan meningkatkan prestasi karyawan dalam mewujudkan organisasi yang baik dan pencapaian tujuannya yang baik dan

efektif. Sehingga pihak manajemen organisasi wajib memberikan dorongan dan kenyamanan yang baik karena pegawai akan merasa dihargai, diperhatikan, dibutuhkan dan diakui kemampuan kerjanya oleh atasan sehingga *turnover intention* bisa diredam.

Komitmen terhadap organisasi semestinya lebih dari sekedar keanggotaan formal, karena meliputi sikap menyukai organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi pencapaian tujuan, karena dalam komitmen tercakup unsur loyalitas terhadap organisasi, keterlibatan dalam pekerjaan, dan identifikasi terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.

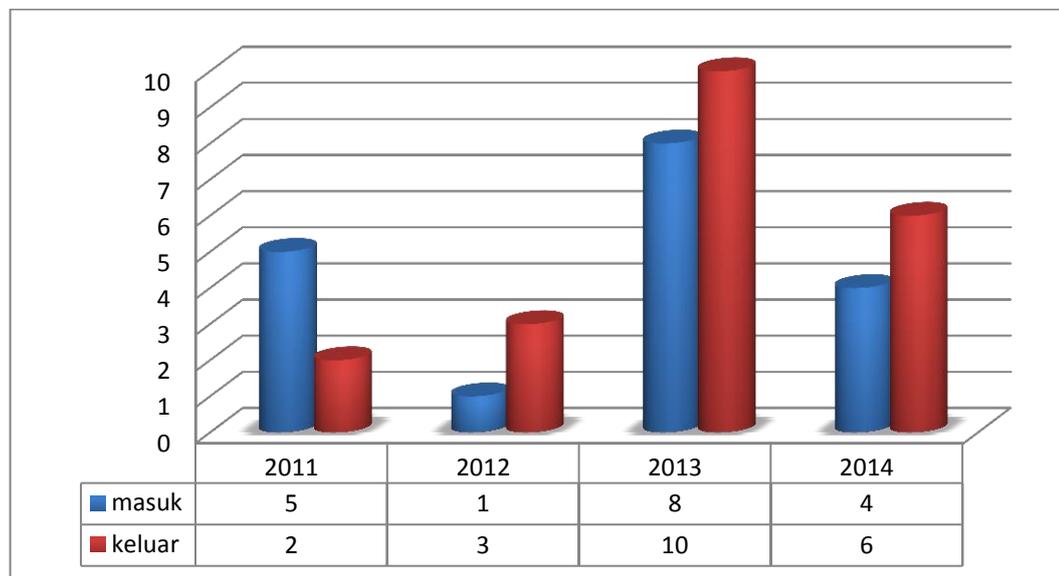
Komitmen pegawai pada suatu organisasi tidak terjadi begitu saja tetapi melalui proses yang cukup panjang dan bertahap. Rendahnya komitmen mencerminkan kurangnya tanggung jawab seseorang dalam menjalankan tugasnya karena mempersoalkan komitmen sama saja memperlakukan tanggung jawab.

Setiap organisasi apapun bentuknya akan selalu berupaya semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan organisasi itu dengan seefisien dan seefektif mungkin. Efisien dan efektif suatu organisasi sangat bergantung pada baik buruknya pengelolaan anggota organisasi itu sendiri. Untuk mewujudkan keberhasilan organisasi itu maka para pegawai perlu meminimalisir stres kerja, memiliki kepuasan kerja yang tinggi dan komitmen yang kuat.

RSPAD Gatot Soebroto adalah salah satu rumah sakit tertinggi yang ditunjuk pemerintah melalui JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) dengan menggait BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Pasien yang berobat di RSPAD yang semakin bertambah semenjak adanya program BPJS tentunya memerlukan kerja ekstra. Kondisi dilapangan sejak adanya BPJS banyak karyawan yang mengeluh tentang beban kerja yang bertambah, sementara sebelum adanya BPJS pun beban kerja sudah banyak. Hal ini tentunya perlu diperhatikan oleh organisasi, supaya karyawan tidak berfikir untuk meninggalkan organisasi.

Pada tahun 2013 terjadi fenomena *turnover* di Instalasi Farmasi RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad terdapat 10 orang karyawan yang keluar dan terdapat 8

orang yang masuk, hal ini mengakibatkan tidak sebandingnya antara karyawan masuk dan karyawan yang keluar, padahal saat BPJS ini bergulir Rumah Sakit butuh karyawan lebih banyak. Dampaknya pelayanan farmasi menjadi terganggu.



Sumber : Tata Usaha, Instalasi Farmasi RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad, Jakarta, 2014

**Gambar 1** Histogram Data *Turnover* Karyawan Sukarela Instalasi Farmasi Pada RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad Tahun 2011 s/d 2014

Secara umum, dapat dikatakan bahwa cukup banyak karyawan yang berpindah-pindah perusahaan dalam kurun waktu yang relatif singkat. Banyak alasan yang diberikan oleh para pencari kerja untuk berpindah-pindah organisasi. Penelitian mengenai *Turnover intention* sampai saat ini masih tetap merupakan suatu proses yang terus dilakukan sampai sekarang. Sidharta (2011) mengemukakan bahwa pada umumnya variabel yang secara konsisten ditemukan berhubungan dengan keinginan berpindah seorang karyawan adalah komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Hasil dari penelitian tersebut ditemukan yakni bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang secara signifikan berpengaruh terhadap *Turnover intention*.

Penelitian lain tentang keinginan berpindah kerja yang dilakukan Sijabat (2011) dengan 171 responden dan analisis data menggunakan SEM, menguji

pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi terhadap keinginan untuk pindah. Hasil yang ditemukan yakni bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang secara signifikan berpengaruh terhadap keinginan untuk pindah, begitupula dengan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi menemukan bahwa berpengaruh signifikan.

Namun, ada penelitian lain yang menemukan hasil berbeda tentang kepuasan kerja, seperti yang dilakukan oleh Irbayuni (2012) dengan sampel 120 Orang karyawan pada bagian produksi, marketing dan pengiriman yang telah bekerja selama 2 tahun di PT. Surya Sumber Daya Energi Surabaya, menguji pengaruh kompensasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap keinginan untuk pindah kerja, menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap keinginan untuk pindah kerja, tetapi kompensasi dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap keinginan untuk pindah.

Begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Nandini & Thinni (2013) dengan unit analisis Pegawai Instalasi Gizi RS PHC Surabaya, Dengan hasil uji regresi menyimpulkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara variabel kepuasan kerja, komitmen organisasi, kesempatan kerja yang tersedia, kebiasaan *turnover* orang sekitar, anggota keluarga yang ditanggung dan aktifitas mencari pekerjaan lain terhadap variabel *turnover intention*.

Dengan adanya penjelasan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk tesis dengan judul “**Analisis Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap Intensi Keluar (*Turnover intention*) Karyawan Sukarela di Instalasi Farmasi Pada RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad**”.

## **I.2 Pembatasan Masalah**

Dari latar belakang dan kondisi diatas, penulis dapat mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

- a. Stres kerja yang dihadapi karyawan menyebabkan naiknya tingkat absensi, menurunnya rasa ingin bekerja, dan rendahnya kualitas hasil pekerja.

- b. Terjadi ketidakpuasan kerja secara emosional antara karyawan dan organisasi.
- c. Rendahnya komitmen organisasi karyawan yang mengakibatkan kurangnya loyalitas karyawan terhadap organisasi.
- d. Meningkatnya keinginan untuk meninggalkan organisasi karena stres yang dihadapi karyawan, ketidakpuasan kerja dan rendahnya perhatian organisasi terhadap karyawan.

Mengingat kemampuan peneliti yang terbatas dalam hal pengetahuan, maka penelitian ini dibatasi pada hal-hal yang berkaitan dengan Stres Kerja, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi Terhadap Intensi Keluar (*Turnover intention*) Karyawan Sukarela di Instalasi Farmasi Pada RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad. Metode analisis data menggunakan Analisis Jalur (*Path Analisis*) dengan bantuan SPSS Versi 21.

### **I.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap Intensi Keluar (*Turnover intention*) Karyawan Sukarela di Instalasi Farmasi Pada RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad ?
- b. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi Karyawan Sukarela di Instalasi Farmasi Pada RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad?
- c. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh langsung terhadap Intensi Keluar (*Turnover intention*) Karyawan Sukarela di Instalasi Farmasi Pada RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad ?
- d. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh langsung terhadap Komitmen Organisasi Karyawan Sukarela di Instalasi Farmasi Pada RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad?
- e. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh langsung terhadap Intensi Keluar (*Turnover intention*) Karyawan Sukarela di Instalasi Farmasi Pada RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad ?

## **I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **I.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Stres Kerja terhadap Komitmen Organisasi Karyawan Sukarela di Instalasi Farmasi Pada RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi Karyawan Sukarela di Instalasi Farmasi Pada RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Stres Kerja terhadap Intensi Keluar (*Turnover intention*) Karyawan Sukarela di Instalasi Farmasi Pada RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Intensi Keluar (*Turnover intention*) Karyawan Sukarela di Instalasi Farmasi Pada RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad.
- e. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Intensi Keluar (*Turnover intention*) Karyawan Sukarela di Instalasi Farmasi Pada RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad.

### **I.4.2 Manfaat Penelitian**

Kegunaan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagi Instalasi Farmasi pada RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad.  
Kegunaan secara praktis adalah sebagai masukan dan sumbang saran kepada pimpinan dalam melakukan penyesuaian kebijakan untuk pengambilan keputusan guna mamantapkan tugas pokok dan fungsi organisasi dalam hubungan stres kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap *turnover intention* karyawan sukarela di Instalasi Farmasi pada RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad.
- b. Bagi MSDM  
Kegunaan secara akademis adalah menambah wawasan dan sumbangan pengetahuan yang berarti dalam menjelaskan hubungan stres kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap *turnover intention*

karyawan sukarela di Instalasi Farmasi pada RSPAD Gatot Soebroto Ditkesad.

c. Bagi UPN “Veteran” Jakarta

Memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dan informasi kepada almamater dan dapat dijadikan referensi dan dikembangkan lebih lanjut agar lebih sempurna dan menjadi dasar penelitian berikutnya.

