

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk pengobatan dan penyembuhan pasien. Fasilitas yang di miliki oleh rumah sakit menunjukkan bahwa RS merupakan sasaran rujukan dari puskesmas ataupun klinik (WHO; 1957). Rumah Sakit merupakan suatu bagian menyeluruh atau *integrasi* dari organisasi dan medis. Rumah sakit PKU Muhammadiyah Petanahan berfungsi memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun rehabilitatif. *Output* layanannya menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan tenaga kesehatan serta untuk penelitian biososial.

Rumah sakit PKU Muhammadiyah Petanahan yang berdiri sejak tahun 1986 merupakan rumah sakit yang letaknya berada di tengah-tengah masyarakat, dengan demikian perkembangan zaman, kemajuan era globalisasi, dan persaingan yang semakin ketat membuat rumah sakit harus mampu bersaing. Agar rumah sakit bisa menghadapi persaingan sekarang ini rumah sakit harus memiliki Sumber daya manusia yang berkualitas.

Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu organisasi memegang peranan sangat penting, Tenaga kerja memiliki potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas organisasi. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada di dalam organisasi harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik–baiknya sehingga memberikan *output* yang optimal.

Sumber daya manusia merupakan kunci keberhasilan rumah sakit, karena rumah sakit adalah suatu bentuk organisasi yang berfungsi sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang jasa kesehatan untuk melayani masyarakat. Oleh karena itu sangatlah penting menciptakan suasana yang mendukung aktivitas sumber daya manusia saat bekerja agar tingkat kesalahan dalam merawat (*medical error*) dapat diupayakan sekecil mungkin terjadi. Agar tujuan perusahaan dapat tercapai maka sangat penting bagi perusahaan untuk memperhatikan dan memelihara tenaga kerjanya dengan baik agar memiliki kualifikasi yang baik sehingga tidak memiliki keinginan untuk pindah meninggalkan perusahaan (*turnover intention*).

Menurut Sari, Hakam, dan Susilo (2015:1-8), dalam surawan (2019) “*Turnover intention* adalah keinginan seseorang untuk keluar dari organisasi, hal tersebut terjadi setelah individu yang bersangkutan melakukan evaluasi terhadap pekerjaannya atau erat hubungannya dengan tempat dia bekerja”. Bagi sebuah organisasi, mempertahankan karyawan merupakan hal yang sangat penting, meskipun perusahaan mampu merekrut karyawan baru yang lebih kooperatif namun lebih baik jika perusahaan mempertahankan karyawan lama karena karyawan lama jauh lebih mengerti mengenai seluk-beluk organisasi yang di tempatnya. Selain karena lebih mengerti tentang organisasi, mempertahankan karyawan juga dapat meminimalisir biaya karena dengan bergantinya karyawan baru akan menambah lagi biaya pelatihan dan perekrutan. Tingginya tingkat *turnover* pada organisasi dapat menyebabkan kerugian biaya bagi organisasi (Kusuma dan Mujiati, 2017) dalam Nurahma

(2020). Banyak organisasi menghadapi permasalahan *turnover intention*. tak terkecuali RS. PKU Muhammadiyah Petanahan. RS ini mempunyai 180 karyawan tetap yang terdiri dari 126 karyawan medis dan 54 karyawan non medis. Berikut merupakan data *turnover intention* karyawan non medis di RS. PKU Muhammadiyah Petanahan.

Tabel 1.1

**Data *Turnover Intention* non medis RS. PKU Muhammadiyah
Petanahan
Tahun 2020 sampai dengan Tahun 2022**

Tahun	Karyawan Awal Tahun	Karyawan Masuk	Persentase	Karyawan Keluar	Persentase
2022	50	12	0,2%	8	0,16
2021	41	15	0,4%	6	0,1 %
2020	44	20	0,5%	3	0,07 %

Sumber: Data Kepegawaian RS PKU Muhammadiyah Petanahan, 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 di ketahui bahwa persentase karyawan tetap non medis RS PKU Muhammadiyah Petanahan yang masuk dari tahun 2020 sampai tahun 2022 mengalami penurunan sedangkan persentase karyawan keluar mengalami peningkatan. Hal ini menandakan bahwa di RS PKU Muhammadiyah Petanahan memiliki masalah *turnover intention*.

Fenomena *turnover intention* bisa disebabkan oleh adanya masalah kompensasi. Mathis dan Jackson (2011, p.118) dalam Lubis dan Onsardi (2021) menambahkan bahwa kompensasi adalah faktor penting yang mempengaruhi bagaimana dan mengapa orang-orang bekerja pada suatu perusahaan dan bukan perusahaan lainnya. Kompensasi merupakan salah satu faktor yang bisa meningkatkan *turnover intention* (David dan Solichin, 2021). Karyawan tidak ingin keluar dari organisasi karena kompensasi yang mereka

dapatkan sebanding dengan pekerjaan yang mereka lakukan (Zulfa dan Azizah, 2020).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh David dan Solichin, (2021) membuktikan bahwa kompensasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompensasi yang di berikan kepada karyawan akan membuat tingkat *turnover intention* semakin rendah, sebaliknya semakin rendah kompensasi semakin tinggi tingkat *turnover intention*. Menurut Andrew F. Sikula *A compensation is anything that constitutes or is regarded as an equivalent or recompense* (Kompensasi adalah segala sesuatu yang di konstitusikan atau di anggap sebagai suatu balas jasa atau ekuivalen).

Karyawan yang bekerja di suatu perusahaan tentu mendapat balas karya sesuai dengan pekerjaan yang dia lakukan. Gaji dan tunjangan yang diberikan tentu menjadi sumber kehidupan. Kompensasi adalah apa yang seorang karyawan terima sebagai balasan dari pekerjaan yang diberikannya, baik upah per jam ataupun gaji periodik yang didesain dan dikelola oleh bagian personalia. (Willaim N werther dan Keith Davis) dalam Sugiono (2012). Berikut merupakan kompensasi yang diterima oleh karyawan RS PKU Muhammadiyah Petanahan:

Tabel I.2
Data Kompensasi Karyawan RS PKU Muhammadiyah Petanahan

Jenis	Nama	Keterangan
Kompensasi dasar	Gaji Pokok	Ada
	Tunjangan	Ada
	Trasnport	Tidak Ada
	Uang Makan	Ada
Imbalan Kerja	Insentif	Ada

Jenis	Nama	Keterangan
	Jaminan Kesehatan	Ada
	<i>Reward</i>	Ada (satu tahun 1 kali)
	Cuti	Ada
Imbalan nonkeuangan	Fasilitas Kerja	Di gunakan bersama
	Pelatihan	Ada

Sumber: Bagian Kepegawaian RS PKU Muhammadiyah Petanahan, 2022

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa RS PKU Muhammdiyah Petanahan telah memberikan kompensasi kepada karyawannya. Kompensasi yang diberikan RS PKU Muhammdiyah Petanahan belum baik, hal ini bisa dilihat dari masih banyak karyawan yang mengeluh akan kompensasi yang diberikan. Penulis melakukan wawancara dengan beberapa karyawan RS PKU Muhammdiyah Petanahan. Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa beberapa karyawan menyatakan belum puas dengan gaji maupun tunjangan yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Petanahan.

Tabel 1.1

Hasil Wawancara pada Karyawan RS PKU Muhammadiyah Petanahan

No.	Nama Karyawan	Keluhan
1.	A	Uang lembur yang tidak sesuai
2.	B	Sering terlambatnya dalam pemberian gaji.
3.	C	Tidak adanya jenjang karir atau pengembangan kompetensi melalui pelatihan kompetensi.
4.	D	Tidak adanya kenaikan upah setiap tahun.

Sumber : RS PKU Muhammadiyah Petanahan (2022)

Selanjutnya hal lain yang di duga mempengaruhi *turnover intention* adalah komitmen organisasi. Cohen dan Ronit (2007) menyatakan bahwa komitmen berkelanjutan memiliki hubungan dengan *turnover intention*, karena terkait dengan biaya yang dikeluarkan. Komitmen organisasional menunjukkan suatu daya dari seseorang dalam mengidentifikasi keterlibatannya dalam suatu

organisasi. Tingginya tingkat komitmen, dukungan karyawan dan pengembangan komitmen karyawan pada perusahaan akan mengurangi *turnover intention* (Husain dan Asif, 2012). Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ridwan dan Jahrijal (2020). Penelitian tersebut menunjukkan adanya pengaruh negatif dan signifikan komitmen organisasi terhadap *turnover intention*, kondisi ini menunjukkan bahwa jika komitmen meningkat maka *turnover intention* menurun. Sebaliknya, jika komitmen menurun maka *turnover intention* juga akan meningkat. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat komitmen organisasional pada karyawan, maka keinginan karyawan untuk keluar akan semakin rendah. Wonowijoyo dan Rosalina (2018) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa komitmen organisasional mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap niat keluar karyawan, hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi komitmen organisasional pada setiap karyawan akan mengurangi niat keluar karyawan.

Komitmen organisasional yaitu sampai tingkat mana seorang pegawai memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaannya dalam organisasi tertentu (Robbins, 2008:105). Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi cenderung lebih stabil dan lebih produktif sehingga pada akhirnya juga lebih menguntungkan bagi perusahaan. Karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang baik dan tinggi tentu akan menekan tingkat *turnover* pada perusahaan (Sasmita *et al*, 2017).

Komitmen organisasional memegang peran penting dalam menekan tingkat *turnover intention*, karena komitmen yang dimiliki oleh seorang karyawan akan membuat karyawan tersebut tidak ingin berpindah atau meninggalkan pekerjaannya. Komitmen organisasional yang rendah merupakan salah satu faktor pemicu keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan (Prawisanti dan Sariyathi, 2018).

Karyawan dalam menumbuh kembangkan Perusahaan memegang peranan yang sangat penting karena karyawan merupakan garda terdepan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam hal ini pasien. Selain itu jika banyak pasien merasa puas terhadap pelayanan karyawan maka akan membuat RS dipercaya sehingga jika ada keluarga yang sakit akan berobat di RS tersebut. Hal ini akan menguntungkan Rumah sakit. Karyawan yang memiliki komitmen biasanya akan melaksanakan pekerjaan dengan sepenuh hati, hal tersebut akan menghasilkan kinerja yang baik dan membuat pasien merasa puas terhadap RS PKU Muhammadiyah Petanahan.

Komitmen karyawan RS PKU Muhammadiyah Petanahan bisa dikatakan baik. Hal ini ditunjukkan dengan aktifnya karyawan dalam mengikuti pelatihan-pelatihan yang di adakan oleh Rumah Sakit. Meskipun pelatihan tersebut memakan waktu sampai satu hari kerja (7 jam) pelatihan, akan tetapi seluruh karyawan berusaha mengikutinya dengan baik sesuai waktu yang telah ditentukan. Kegiatan pelatihan biasanya diadakan pagi, karyawan yang terjadwal mengikuti pelatihan, meskipun baru selesai shif malam ataupun terjatah shif siang bahkan ada yang terjatah libur tetap hadir pada waktu yang

telah ditetapkan. Selain pelatihan, RS PKU Muhammadiyah Petanahan juga mengadakan pengajian rutin bulanan, pengajian bulanan yang diadakan setiap jumat ba'da dzuhur juga selalu diikuti oleh seluruh karyawan.

Selain kompensasi dan komitmen organisasi, terdapat faktor lain yang diduga mempengaruhi *turnover intention* yaitu lingkungan kerja non fisik. Menurut Quershi *et al.*, (2012) *turnover intention* karyawan dari suatu perusahaan dapat disebabkan oleh lingkungan kerja non fisik. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Riani dan Putra (2017). Penelitian tersebut menunjukkan adanya pengaruh negatif dan signifikan antara lingkungan kerja non fisik terhadap *turnover intention*. Kondisi ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kenyamanan lingkungan kerja yang dirasakan oleh karyawan, akan membuat *turnover intention* karyawan menurun. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. Lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien. Menurut Wursanto dalam Riani (2017) lingkungan kerja non fisik dapat dirasakan oleh pekerja melalui hubungan-hubungan sesama pekerja maupun dengan atasan.

Keadaan kondisi lingkungan kerja non fisik di RS PKU Muhammadiyah Petanahan bisa dikatakan baik, hal ini bisa dilihat dari adanya interaksi yang baik antara karyawan satu sama lain. Misalnya apabila ruangan ICU sedang tidak ada pasien maka perawat ICU membantu bagian perawat UGD atau supervisor membantu bawahannya, interaksi baik ini tidak hanya melibatkan

dua bagian saja contoh lain misalnya bagian SEP (surat *elegbilas* pasien) membantu bagian pendaftaran jika pendaftaran sedang ramai pasien, hal ini dapat menumbuhkan rasa nyaman di lingkungan kerja dan juga dapat menekan tingkat *turnover intention*.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kompensasi, Komitmen organisasi, dan Lingkungan Kerja Non-Fisik terhadap tingkat Turnover Intention karyawan Non Medis RS PKU Muhammadiyah Petanahan."**

1.2 Rumusan Masalah

Turnover intention merupakan fenomena yang sering terjadi dalam institusi sehingga *turnover intention* itu penting di perhatikan bagi semua organisasi, termasuk organisasi penyedia layanan kesehatan. Hal ini terjadi karena *turnover intention* berpengaruh terhadap kemampuan perusahaan untuk mempertahankan kualitas perusahaan, karena jika perusahaan sering terjadi keluar masuk karyawan, membuat perusahaan harus merekrut dan melatih karyawan baru yang seharusnya karyawan mampu melakukan pekerjaan dengan professional dan sudah ahli harus mengajarkan lagi dari awal.

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada dan hasil observasi yang dilakukan penulis menduga ada faktor – faktor yang mempengaruhi *turnover intention* karyawan di RS PKU Muhammadiyah Petanahan. Faktor yang mempengaruhinya yaitu kompensasi, faktor lainnya yaitu komitmen organisasi dan lingkungan kerja non fisik. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang

dilakukan oleh (David dan Solichin, 2021). Kompensasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Penelitian tersebut berhasil membuktikan bahwa semakin tinggi kompensasi yang di berikan kepada karyawan akan membuat tingkat *turnover intention* semakin rendah, sebaliknya semakin rendah kompensasi semakin tinggi tingkat *turnover intention*. Wonowijoyo dan Rosalina (2018) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa komitmen organisasional mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap niat keluar karyawan, hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi komitmen organisasional pada setiap karyawan akan mengurangi niat keluar karyawan. Riani dan Putra (2017) dalam penelitiannya menunjukkan adanya pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, kondisi ini menunjukkan semakin tinggi kenyamanan lingkungan kerja yang di rasakan oleh karyawan, maka *turnover intention* karyawan akan menurun.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka disusun beberapa pertanyaan dari penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Apakah secara parsial kompensasi berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* di RS PKU Muhammadiyah Petanahan?
2. Apakah secara parsial komitmen berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* di RS PKU Muhammadiyah Petanahan?
3. Apakah secara parsial Lingkungan kerja non - Fisik berpengaruh negatif terhadap *turover intention* di RS PKU Muhammadiyah Petanahan?

4. Apakah secara simultan kompensasi, komitmen, dan lingkungan kerja non-fisik berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*?

1.3 Batasan Masalah

Menurut Asep Saepul Hamdi dan E. Bahruddin (2015) batasan masalah adalah pembatasan permasalahan-permasalahan yang akan diambil dalam penelitian. Dengan demikian masalah akan menjadi lebih khusus, lebih sederhana dan gejalanya akan lebih mudah kita amati dikarenakan dengan pembatasan masalah, maka seseorang akan lebih fokus dan terarah sehingga lebih mengetahui kemana akan melangkah selanjutnya dan apa tindakan selanjutnya. Agar dapat memperjelas ruang lingkup suatu masalah dengan tujuan menghasilkan uraian sistematis serta analisa yang objektif, maka yang menjadi pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah: penelitian ini difokuskan hanya pada pengaruh kompensasi, komitmen, dan lingkungan kerja non fisik terhadap *turnover intention*.

1. *Turnover intention*

Turnover intention merupakan bentuk keinginan karyawan untuk berpindah ke perusahaan lain. Chao *et al.*, (2013) menjelaskan bahwa *turnover intention* merupakan hal yang memposisikan seseorang memilih keluar dari rutinitas organisasi yang sudah ada. *Turnover intention* dalam penelitian ini dibatasi pada indikator yang dikemukakan oleh Harnoto dalam Arliansyah (2016) *turnover intention* antara lain:

- a. Absensi yang meningkat
- b. Mulai malas kerja

- c. Naiknya keberanian untuk melanggar tata tertib kerja
- d. Keberanian untuk menentang atau protes kepada atasan, maupun keseriusan untuk menyelesaikan semua tanggung jawab karyawan yang sangat berbeda dari biasanya.
- e. Perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya

2. Kompensasi

Menurut Andrew F. Sikula dalam Hasibuan (2012) *A compensation is anything that constitutes or is regarded as an equivalent or recompense* (Kompensasi adalah segala sesuatu yang di konstitusikan atau di anggap sebagai suatu balas jasa atau ekuivalen). Simamora (2015:445) mengemukakan secara umum indikator kompensasi yaitu:

- a. Upah dan Gaji adalah bayaran yang seringkali digunakan bagi para pekerja produksi dan pemeliharaan
- b. Insetif merupakan imbalan finansial yang diberikan secara langsung kepada karyawan yang kinerjanya melebihi standar yang ditentukan
- c. Tujangan merupakan kompenasi yang diberikan kepada karyawan tertentu sebagai imblan atas pengorbananya
- d. Fasilitas merupakan sarana penunjang yang diberikan oleh organisasi

3. Komitmen Organisasional

Komitmen organisasional yaitu sampai tingkat mana seorang pegawai memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaannya dalam organisasi tertentu (Robbins, 2008:105), dalam Kaswan (2019). Komitmen organisasional dalam

penelitian ini dibatasi pada indikator yang dikemukakan oleh Mayer dan Allen dalam Luthan (2011), Robbins & Judge (2013), McShane dan Glinow (2010), antara lain:

- a. Komitmen *afektif*
 - b. Komitmen lanjutan
 - c. Komitmen normatif
4. Lingkungan Kerja non Fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan, dengan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan. Perusahaan hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerja sama antar tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki status yang sama. Lingkungan kerja fisik ini juga merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak bisa dibiarkan karena menyangkut dengan kenyamanan yang mempengaruhi keinginan karyawan untuk berpindah. (Serdamayanti, dalam Arliansyah 2016). Indikator dalam penelitian ini pada Wursanto dalam lulu (2020:36):

- a. Hubungan atasan dengan bawahan. Hubungan atau interaksi antara atasan dengan bawahan harus dijaga dengan harmonis dan saling menjaga etika serta menghargai satu sama lain agar terciptanya lingkungan kerja yang nyaman.

- b. Perlakuan baik, manusiawi, tidak disamakan dengan robot atau mesin, kesempatan untuk mengembangkan karir maksimal mungkin sesuai dengan batasan kemampuan masing-masing anggota.
- c. Hubungan berlangsung secara resmi, lebih bersifat informal, penuh kekurangan.
- d. Para anggota mendapat perlakuan secara adil dan objektif.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh secara parsial kompensasi terhadap *turnover intention*
2. Mengetahui pengaruh secara parsial komitmen terhadap *turnover intention*.
3. Mengetahui pengaruh secara parsial lingkungan kerja terhadap *turnover intention*
4. Mengetahui secara simultan kompensasi, komitmen organisasi dan lingkungan kerja terhadap tingkat *turnover intention*

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang penulis lakukan ini diharapkan memberikan manfaat secara teoritis dan praktis.

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini yaitu:

- a. Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan dan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya

mengenai komitmen organisasional, kompensasi, lingkungan kerja non fisik dan *turnover intention* serta untuk memberikan informasi tambahan berdasarkan data mengenai hal-hal yang dapat mengurangi tingkat *turnover intention*.

- b. Hasil penelitian ini dapat menjadi perbendaharaan perpustakaan memperoleh masukan untuk pengembangan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan laporan pekerjaan, serta sebagai suatu alat evaluasi terhadap kurikulum yang berlaku.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi internal RS PKU Muhammadiyah Petanahan untuk bahan referensi dan mengambil keputusan khususnya untuk menurunkan tingkat *turnover* karyawan yang dipengaruhi oleh kompensasi, komitmen organisasi dan lingkungan kerja non fisik.