

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia tergolong asset perusahaan yang sangat penting bahkan tidak dapat diabaikan, karena perannya sebagai subjek yang menentukan kebijakan serta kegiatan operasional sehari-hari dan sebagai salah satu pihak yang akan mewujudkan visi dan misi perusahaan. Pada dasarnya sumber daya manusia yang dipekerjakan dalam sebuah perusahaan adalah penggerak, pemikir, dan perencana untuk mencapai suatu tujuan. Tanpa adanya Sumber daya manusia yang berkualitas kemungkinan besar perusahaan tidak dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan, salah satunya adalah faktor dari segi sumber daya manusia yang disebut sebagai karyawan. Karyawan sebagai sumber daya utama dalam perusahaan yang selalu dituntut untuk memberikan kinerja yang optimal. Agar tujuan perusahaan dapat tercapai maka perusahaan itu harus benar-benar memperhatikan karyawannya dengan baik supaya karyawan yang memiliki kemampuan yang tinggi didalam suatu perusahaan tidak memiliki keinginan untuk pindah ke perusahaan lain. Oleh karena itu perusahaan harus memberikan kenyamanan bagi para karyawannya.

Salah satu permasalahan sumber daya manusia yang berkaitan dengan tenaga kerja disuatu perusahaan adalah *turnover* karyawan. *Turnover* itu sendiri merupakan pergantian atau perputaran karyawan yang meninggalkan perusahaan atau *resign* dan ada orang lain yang menggantikannya. Tingginya tingkat *turnover* karyawan ini dapat menjadi ancaman bagi perusahaan. Seringkali terjadi bahwa *turnover* karyawan merupakan isu negatif bagi perusahaan dan seringkali terjadi dan dapat mengakibatkan perusahaan mengalami kerugian

sumber daya yang digunakan. Menurut Mathis dan Jackson dalam (Juaita, 2015) *Turnover* adalah suatu proses dimana karyawan meninggalkan perusahaan dan harus digantikan. Perusahaan selalu berusaha mencari cara untuk menurunkan tingkat perputaran karyawan, terutama pada karyawan yang penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Beberapa faktor yang mempengaruhi *Turnover* itu sendiri di antaranya stres kerja, kepuasan kerja dan masih banyak lagi.

Stres ditempat kerja merupakan hal yang wajar dialami oleh setiap karyawan. Namun stres ditempat kerja pun dapat menjadi masalah yang serius bagi perusahaan karena dapat menyebabkan menurunnya kinerja karyawan. Ketika kinerja karyawan menurun akan berdampak kepada perusahaan itu sendiri, salah satunya yaitu banyak keluhan dari pelanggan karena kualitas pelayanannya yang kurang baik. Karyawan dapat mengalami stres kerja karena pengaruh dari pekerjaan itu sendiri maupun lingkungan di sekitar tempat kerja. Stres kerja ditandai dengan gejala antara lain yaitu emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyindir, tidak bisa rileks, susah tidur, cemas, tegang dan gugup. Menurut Effendi dalam (Yuda & Ardana, 2017) bahwa yang dimaksud dengan stres kerja adalah ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan yang sangat besar, hambatan-hambatan dan adanya kesempatan yang sangat penting yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran, dan kondisi fisik seseorang.

Setiap lingkungan perusahaan memiliki penyebab stres yang berbeda. Namun lingkungan pekerjaan rumah sakit lebih rumit lagi, karena disebabkan banyak dan tipe pekerjaan di rumah sakit berbeda dan memiliki jam kerja yang lebih banyak, ritme kerja yang lebih dinamis dan juga karyawannya tidak hanya bekerja dibelakang meja, menghadapi data-data komputer, tapi juga harus berhadapan langsung dengan pasien dengan berbagai jenis penyakit, mulai dari jenis penyakit ringan hingga berat. Di satu sisi karyawan rumah sakit juga harus menghadapi komplain langsung dari keluarga pasien yang

kurang puas dengan pelayanannya, sehingga karyawan dirumah sakit tidak hanya dituntut memiliki stamina yang kuat dan sehat tapi juga harus memiliki kesabaran dan kemampuan berkomunikasi yang sehat. Adanya harapan pasien yang berlebih kepada karyawan dan juga tuntutan yang tinggi dari pihak manajemen, tidak menutup kemungkinan karyawan akan mengalami stres di tempat kerja. Sampai sejauh ini, stres kerja merupakan permasalahan yang harus mendapatkan perhatian dari semua pihak. Terlebih lagi bila bekerja di lingkungan rumah sakit. Karyawan akan cenderung mengalami stres apabila dia kurang mampu beradaptasi dengan lingkungan dan keinginannya sendiri dan juga melihat kenyataan yang ada, baik kenyataan pribadi maupun kenyataan lingkungan kerja.

Setiap keberhasilan perusahaan juga ditentukan dengan kualitas kinerja karyawannya. Dimana kinerja karyawan yang bagus juga diharapkan dapat menurunkan tingkat *Turnover* pada perusahaan. Dimana tingkat *turnover* ini sangat berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja ini biasanya diharapkan didapatkan dari perusahaan dimana perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kerja terhadap karyawannya. Harapan dari setiap karyawan dari perusahaan antara lain diharapkan adanya jenjang karir yaitu peluang untuk mendapatkan promosi, lingkungan kerja yang bersih dan menyenangkan, memiliki rekan kerja yang baik, adanya kompensasi yang memadai, dan juga adanya *reward* dari setiap prestasi kerja. Namun tidak bisa disangkal bahwa kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan kerja yang pasti berbeda-beda. Dapat didefinisikan bahwa kepuasan kerja itu adalah sebagai perasaan yang menikmati pekerjaannya dengan memperoleh pujian atas hasil prestasi kerjanya. Seperti halnya karyawan di rumah sakit pasti mempunyai kepuasan kerja tersendiri ketika pasien yang mereka layani sembuh dan puas dengan pelayanan yang telah dilakukan, dan rasa puas ini akan membuat karyawan bekerja lebih semangat lagi dan rasa semangat ini

otomatis akan meningkatkan kinerjanya. Byars dan Rue dalam (Priansa, 2017) mengatakan bahwa kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong terwujudnya tujuan perusahaan secara efektif. Sebaliknya, tingkat kepuasan kerja yang rendah merupakan ancaman yang akan membawa dampak buruk atau kemunduran bagi perusahaan, baik secara cepat atau lambat. Namun pada umumnya faktor ketidakpuasan kerja ini dapat mempengaruhi tingkat *Turnover* karyawan yang tinggi selain kebijakan perusahaan dan kenyamanan dalam lingkungan kerja. Padahal disini, perlu ditegaskan bahwa kepuasan karyawan dapat membantu dalam memaksimalkan tingkat profitabilitas dalam jangka panjang.

Rumah Sakit Taman Harapan Baru, Bekasi Jawa Barat adalah rumah sakit umum tipe C milik swasta yang berlokasi di wilayah Bekasi, Jawa Barat. Rumah sakit ini menyediakan pelayanan yaitu dibidang kesehatan dan pelayanan dokter spesialis serta ditunjang dengan fasilitas medis lainnya seperti Rawat Jalan, UGD, Rawat Inap, ICU, Kamar Operasi dan masih banyak lagi. Berdasarkan hasil survey dan wawancara penulis dengan karyawan Rumah Sakit Taman Harapan Baru, ditemukan beberapa permasalahan dengan tingginya jumlah *turnover* karyawan pada akhir-akhir ini. Hal ini diduga ada kaitannya dengan stres kerja dan kepuasan kerja. Hal ini bisa dilihat dari data jumlah karyawan yang masuk dan keluar dalam dua tahun terakhir yaitu dari tahun 2018 sampai 2019. Data tersebut diperoleh dari Divisi HRD Rumah Sakit Taman Harapan Baru seperti pada tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1**

**Data *Turnover* Karyawan di Rumah Sakit Taman Harapan Baru,  
Bekasi Jawa Barat Periode Tahun 2018-2019**

No	Tahun	Karyawan Keluar	Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Awal	Jumlah Karyawan Akhir	Rasio
1	2018	75	87	176	188	35 %
2	2019	64	114	184	234	30 %

Sumber : <https://www.rstamanharapanbaru.com/hal-tentang-kami.html>  
: 2020

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa *Turnover* karyawan Rumah Sakit Taman Harapan Baru cukup tinggi, yaitu diangka 30%-35% dalam 2 tahun terakhir. Hal ini sebabkan karena beban kerjanya yang sangat tinggi, tidak sesuai dengan jobdest dan kemampuan karyawan, dan hal ini menyebabkan jumlah jam kerja yang panjang (lembur). Selain itu juga perlu diperhatikan tentang lingkungan kerja yang kurang nyaman. Dapat diduga dengan kondisi lingkungan kerja nyaman dapat mendorong karyawan untuk merasa nyaman dan aman dalam bekerja. Menurut pengamatan awal penulis, kemungkinan tingginya tingkat *turnover* karyawan bisa terjadi karena kebanyakan dari karyawan merasa terbebani dengan jumlah pekerjaannya yang sangat banyak. Hal ini mungkin disebabkan oleh kurangnya jumlah tenaga kerja di rumah sakit, dibandingkan dengan jumlah kunjungan pasien yang semakin hari semakin meningkat. Peningkatan jumlah pasien ini mengakibatkan karyawan harus bekerja lebih ekstra dan hal ini menimbulkan kelelahan yang terus menerus, yang pada akhirnya mengakibatkan banyak karyawan yang stres di tempat kerja. Tingkat stres yang tinggi ini akhirnya mendorong banyak karyawan yang memilih untuk keluar dan mencari pekerjaan baru.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover* Karyawan Di Rumah Sakit Taman Harapan Baru, Bekasi Jawa Barat Periode 2018-2019**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover* karyawan ?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover* karyawan?
3. Apakah terdapat pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja secara bersama-sama terhadap *turnover* karyawan ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran dan menjawab secara umum masalah yang ada. Adapun tujuan yang ingin dicapai, yaitu :

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh stres kerja terhadap tingkat *turnover* karyawan Rumah Sakit Taman Harapan Baru, Bekasi Jawa Barat
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kepuasan kerja terhadap tingkat *turnover* karyawan pada Rumah Sakit Taman Harapan Baru, Bekasi Jawa Barat
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja secara bersama-sama terhadap tingginya *turnover* karyawan di Rumah Sakit Taman Harapan Baru, Bekasi Jawa Barat

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi penulis  
Untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai stres kerja, dan kepuasan kerja terhadap *turnover* karyawan yang terjadi di

Rumah Sakit Taman Harapan Baru, Bekasi Jawa sehingga penulis dapat mengembangkannya serta mengaplikasikan ilmu yang di dapat selama ini baik secara akademis maupun ilmu yang diperoleh dari perusahaan atau dunia kerja.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dan pertimbangan kepada pihak manajemen Rumah Sakit Taman Harapan Baru dalam mendesain strategi yang tepat untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan terutama dalam strategi untuk penanganan stres kerja dan termasuk memperhatikan kepuasan kerja karyawan.

3. Bagi pihak lain yang berkepentingan

Dapat digunakan sebagai bahan referensi serta digunakan untuk menambah ilmu pengetahuan dan ilmu mengenai pengaruh stress kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover* karyawan.

### 1.5 Batasan Masalah

Dalam mempertimbangkan kajian penelitian ini, maka perlu dibatasi permasalahannya, dan juga adanya keterbatasan waktu, oleh karena itu penulis hanya fokus membahas atau meneliti pengaruh Stres kerja, dan kepuasan kerja terhadap *turnover* karyawan di Rumah Sakit Taman Harapan Baru, Bekasi Jawa Barat

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memberikan gambaran secara keseluruhan dalam penulisan skripsi ini. Adapun sistematika penulisan dibagi menjadi beberapa bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, Rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan

masalah, dan diakhiri dengan sistematika penulisan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini terdiri atas teori-teori yang berupa pengertian, pokok pembahasan dan definisi yang di ambil dari kutipan buku dan jurnal yang berkaitan dengan topic skripsi.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini penulis menjabarkan mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian, yang terdiri dari desain penelitian, tahapan penelitian, jenis data dan cara pengambilan sampel, metode analisis data dan teknik pengolahan data yang digunakan.

**BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang profil perusahaan, hasil analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

**BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini terdiri atas kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, serta saran dari hasil penelitian yang didapat