

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Era globalisasi dunia ditandai oleh perkembangan yang semakin cepat di segala bidang kegiatan bisnis. Globalisasi era 90-an yang melanda dunia telah mempengaruhi perkembangan perekonomian Indonesia. Globalisasi yang muncul merupakan *global competition*, *global business*, dan *global company*. Persaingan di dunia bisnis yang sangat ketat menghadapkan organisasi pada layanan publik yang dapat memiliki daya saing kuat dan efisien. Demikian halnya dengan Rumah Sakit sebagai institusi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan haruslah mampu memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas, baik dari segi pelayanan, perawatan dan juga memberikan fasilitas yang baik pada pasien. Agar rumah sakit berkualitas, diperlukan sarana dan prasarana dalam kuantitas dan kualitas yang cukup. Untuk itu perlu didukung sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan profesionalitas. Konsep manajemen berkualitas (*quality control*) adalah sebagai suatu upaya untuk meningkatkan semangat kerja sumber daya manusia yang bertujuan meningkatkan *performance* dan pelayanan rumah sakit. Upaya ini dapat dicapai apabila didukung dengan manajemen sumber daya manusia yang berkualitas, sehingga mampu meningkatkan kinerja yang sesuai dengan tujuan.

Kinerja karyawan merupakan faktor yang sangat penting bagi suatu perusahaan. Kinerja sebagai perwujudan perilaku kerja seorang karyawan yang ditampilkan sebagai prestasi kerja sesuai dengan peranannya dalam

sebuah perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Hal ini dikarenakan kinerja karyawan sebagai penentu keberhasilan serta kelangsungan hidup perusahaan. Dalam setiap organisasi, manusia merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam menghidupkan organisasi tersebut. Hal ini harus didukung dengan kinerja yang baik pula karena tanpa kinerja yang baik, organisasi tidak akan mencapai tujuannya.

Sarmento (2014) arti kinerja atau *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Sedangkan menurut Sukwadi & Meliana (2014) Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas- tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Kinerja pegawai merupakan komponen penting dalam menentukan kemajuan perusahaan yang dapat tercermin dari beberapa indikator seperti disiplin, absensi, kerja sama, dedikasi dan kepuasan para pegawai. Prihantoro (2012) kinerja adalah sebagai sesuatu yang dikerjakan atau dihasilkan dalam bentuk produk maupun jasa, dalam suatu periode tertentu dan ukuran tertentu oleh seseorang atau sekelompok orang melalui kecakapan, kemampuan, pengetahuan dan pengalamannya. Berdasarkan pemaparan tersebut dapat dinyatakan bahwa kinerja yang baik sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi. Penelitian oleh Sukwadi & Meliana (2014), menyatakan bahwa setiap perusahaan selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawannya dengan

memenuhi kebutuhan karyawan, memberikan perhatian terhadap bawahan dan menempatkan karyawan sebagai bagian dari asset perusahaan, tidak semata-mata menganggap karyawan sebagai pekerja saja. Oleh karena itu organisasi harus berusaha untuk mempertahankan karyawan yang potensial karena hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat *turnover* yang akhirnya juga berdampak pada kinerja karyawan.

Utami & Bonussyeani (2009) Keinginan berpindah kerja (*turnover intention*) mencerminkan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi dan mencari alternatif pekerjaan lain. Apabila fenomena *turnover* ini terjadi dalam tingkatan yang cukup tinggi, maka akan memberikan dampak yang buruk bagi organisasi. Oleh karena itu, seorang karyawan mengharapkan kondisi kerja ini baik dan tidak membosankan. Bila kondisi kerja yang ada tidak seperti yang diharapkan, maka hal ini akan berpengaruh besar terhadap kinerja pegawai. Kondisi yang demikian itu dapat terwujud melalui pendekatan kepuasan kerja.

Kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap kinerja karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung, ketidakpuasan merupakan titik awal dari masalah-masalah yang muncul dalam organisasi seperti mempunyai semangat kerja yang rendah, cepat lelah dan bosan, emosi tidak stabil atau melakukan kegiatan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang harus dilakukan (Faudin,dkk:2016) . Jika nilai-nilai yang ada didalam organisasi telah didapatkan oleh karyawan maka karyawan akan merasa puas. Semakin tinggi kepuasan yang didapatkan, semakin kecil kemungkinan karyawan untuk keluar dan dampaknya kinerja karyawan akan

semakin meningkat. Disamping itu, faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah komitmen organisasi penelitian oleh (Utami & Bonussyeani, 2009) menyatakan bahwa komitmen organisasional merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses keberlanjutan dimana organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan. Semakin karyawan loyal terhadap organisasi maka semakin rendah kecenderungan karyawan untuk keluar dari organisasi dan akan berdampak pada tingginya kinerja karyawan yang dihasilkan. Faktor lain yang juga dapat memberikan efek terhadap kinerja pegawai dalam bekerja adalah *job insecurity* Andrinirina dan Sudarsih (2016) mengartikan *job insecurity* sebagai kondisi psikologis seseorang (karyawan) yang menunjukkan rasa bingung atau tidak aman dikarenakan kondisi lingkungan yang berubah-ubah (*perceived impermanance*). Ketidakamanan merupakan titik masalah yang terjadi didalam organisasi. Semakin karyawan tidak merasa aman maka semakin tinggi kecenderungan karyawan untuk keluar dari organisasi yang juga akan berdampak pada menurunnya kinerja karyawan.

Demikian pula pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kardinah salah satu badan pelayanan kesehatan yang didirikan berdasarkan kebutuhan akan layanan kesehatan di Kabupaten Tegal dan sekitarnya yang sangat tinggi. Rumah Sakit ini memberi layanan kesehatan yang optimal bagi masyarakat yang membutuhkannya. RSUD Kardinah harus mampu bersaing dengan rumah sakit umum lainnya yang terdapat di Kota Tegal, baik itu dari kualitas jasa penanganan medis ataupun jasa pelayanan non medisnya. RSUD

Kardinah memiliki sumber daya manusia yang terbagi menjadi 3 bidang tenaga kerja yaitu medis, penunjang medis dan non medis. Selain tenaga kerja medis, pada RSUD Kardinah tenaga kerja non medis juga berpengaruh terhadap peningkatan produktivitas dan kualitas pelayanan. Karyawan non medis juga memegang peranan penting dalam mencapai tujuan RSUD Kardinah, seperti bagian keuangan, pelayanan administrasi, keamanan dan kebersihan. Saat ini RSUD Kardinah memiliki kondisi yang sangat menarik untuk diteliti, terutama pada aspek kinerja karyawan, *turnover intention* (intensi pindah kerja), kepuasan karyawan, dan *job insecurity* (ketidakamanan).

Dalam rangka mencapai tujuan perusahaan, RSUD Kardinah berusaha untuk menurunkan tingkat intensi karyawan keluar (*turnover intention*). Tingkat *turnover intention* dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan RSUD Kardinah yang dapat dilihat melalui tingkat absensi karyawan RSUD Kardinah. Berikut ini disajikan tingkat absensi karyawan RSUD Kardinah sebagai salah satu tolak ukur *turnover intention* karyawan non medis dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1 Tingkat Absensi Karyawan Non Medis Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Tegal Periode 2015 – 2017 .**

Tahun	Jumlah Karyawan	Hari Kerja Per Tahun	Jumlah Hari Kerja Seharusnya ( Hari )	Jumlah Hari Tidak Hadir	Jumlah Hari Kerja Senyatanya ( Hari )	Absensi (Persen)
1	2	3	4= 2x3	5	6= 4-5	7= 5/4-100%
2015	275	293	80.575	1907	78.668	2.36
2016	275	299	82.225	2553	79.672	3.10
2017	275	292	80.300	2092	78.208	2.60
Jumlah		884	243.100	6552	236.548	8.06
Rata-Rata		294.66	81.033	2.184	78.849	2.68

Sumber : Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Tegal (2017)

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa persentase rata-rata tingkat absensi pegawai non medis Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Tegal adalah sebesar 2,68 persen, menurut (Putra & Sudharma, 2016) tingkat absensi dibawah 3 persen masih dianggap wajar sedangkan tingkat absensi diatas 3 persen dianggap tidak wajar sehingga perlu mendapatkan perhatian dari manajemen. Masih adanya rata –rata tingkat absensi 2,68 persen menerangkan bahwa perusahaan harus tetap berusaha menekan tingkat absensi untuk meningkatkan disiplin kerja karena setiap perusahaan pasti menginginkan tingkat absensi yang rendah. Dengan tingkat 10 absensi yang rendah maka terlihat bahwa semangat kerja pegawai non medis Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Tegal menjadi semakin meningkat sehingga dengan semangat kerja pegawai non medis Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Tegal yang tinggi maka kinerja

pegawai non medis Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Tegal juga akan meningkat.

(Indrawati, 2013) mengemukakan ada perbedaan antara karyawan yang memiliki kepuasan kerja dengan yang tidak. Karyawan yang merasakan kepuasan dalam pekerjaannya cenderung memiliki catatan kehadiran dan ketaatan terhadap peraturan lebih baik, namun kurang aktif berpartisipasi dalam kegiatan serikat pekerja.

Berdasarkan atas pengamatan dan informasi yang didapat, masih ada indikasi yang menyatakan kinerja pegawai khususnya pegawai non medis Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Tegal yang dirasakan rendah yaitu pada saat meninggalkan jam kerja. Oleh karena itu Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Tegal perlu mengambil tindakan tegas terhadap pelanggaran yang telah terjadi dengan cara memberikan sanksi yang sesuai dengan pelanggaran dan meningkatkan kinerja para pegawainya dalam rangka menghadapi persaingan dari rumah sakit lainnya.

Berdasarkan pengamatan pada setiap bidang atau bagian divisi di RSUD Kardinah, masing-masing bagian memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda salah satunya adalah gaji. Pemberian gaji yang tidak sepadan dengan pekerjaan yang diberikan akan menimbulkan ketidakpuasan bagi karyawan serta kurangnya kesempatan jenjang karir juga menjadi permasalahan di RSUD Kardinah. Sehingga akan berdampak terhadap turunnya kinerja dari karyawan non medis RSUD Kardinah Rumah Sakit. Berikut ini jumlah karyawan di RSUD Kardinah:

**Tabel 2. Jumlah Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Tegal Tahun 2017**

No	Pegawai/jabatan	Jumlah (orang)
1	Tenaga Medis	72
2	Tenaga Keperawatan	390
3	Tenaga Kebidanan	75
4	Tenaga Kefarmasian	67
5	Tenaga Kes. Masyarakat (Epid, Skm)	10
6	Tenaga Kesehatan Lingkungan	6
7	Tenaga Gigi ( Nutrisionis)	8
8	Tenaga Keterapian Fisik (Akfis,Aot)	7
9	Tenaga Keteknisan Medis (Rm,D3Lab, Kardiovaskir)	34
10	Tenaga Teknik biomedika (Ro.Fisik, Atem, D4 Lab, Op)	17
11	Tenaga Non Medis/ Non Kesehatan	275
12	Psikologi	1
13	Dokter Tamu	2
	<b>Jumlah</b>	<b>964</b>

Sumber : Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Tegal (2017)

Total jumlah karyawan RSUD Kardinah adalah sebesar 964 orang yang terbagi menjadi 3 bagian yaitu tenaga medis sebanyak 538 orang, penunjang medis sebanyak 149 orang, tenaga non medis sebanyak 275 orang, dan dokter tamu 2 orang.

Selain kepuasan kerja, komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Tegal yang dapat dilihat melalui loyalitas karyawan terhadap Rumah Sakit. Karyawan hanya bekerja sesuai dengan pekerjaannya saja. Kurangnya rasa memiliki, kesadaran merugi bila meninggalkan organisasi serta menurunnya tingkat ketertarikan terhadap organisasi akan mempengaruhi loyalitas karyawan terhadap RSUD Kardinah.



Selain komitmen organisasi, ketidakamanan (*job insecurity*) juga merupakan salah satu faktor penting dalam kaitannya dengan kinerja karyawan. Keamanan di dalam konteks ini bukan berarti hanya aman dari kecelakaan kerja, tetapi rasa aman dari ancaman kehilangan pekerjaan (Sukwandi, 2014). Begitupun dengan RSUD Kardinah, yang masih menggunakan sistem kerja kontrak yang sifatnya sesaat. Makin banyaknya jenis pekerjaan dengan durasi waktu yang sementara atau tidak permanen, menyebabkan semakin banyaknya karyawan yang mengalami *job insecurity*. Berdasarkan data Karyawan PNS dan Non PNS per desember 2017 terdapat 454 karyawan PNS, 507 karyawan non PNS/kontrak dan 1 THL (Tenaga Harian Lepas). Data tersebut menunjukkan karyawan non PNS/ Kontrak lebih besar jumlahnya dari karyawan PNS. Semakin tinggi tingkat karyawan Non PNS/ kontrak maka semakin tinggi pula rasa tidak aman (*job insecurity*) karyawan. Hal ini perlu adanya perhatian dari pimpinan untuk menekan tingginya angka *job insecurity* tersebut agar kinerja karyawan semakin baik. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis akan melakukan penelitian **“Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, dan *Job Insecurity* terhadap *Turnover Intention* serta dampaknya pada Kinerja Karyawan di RSUD Kardinah Tegal”**

## **B. Rumusan Masalah**

Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, antara lain kepuasan kerja, komitmen organisasi, *job insecurity* dan *turnover intention*. Karena berbagai keterbatasan, maka peneliti hanya membatasi penelitian pada variabel kepuasan kerja, komitmen organisasi, *job*

insecurity dan turnover intention. Penelitian dilaksanakan di Kota Tegal pada bulan Juli 2018 dengan objek penelitian adalah karyawan non medis RSUD Kardinah Tegal.

Dari uraian latar belakang di atas, maka ada beberapa rumusan masalah yang akan dianalisis adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* di RSUD Kardinah Tegal?
2. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention* di RSUD Kardinah Tegal?
3. Bagaimana pengaruh *job insecurity* terhadap *turnover intention* di RSUD Kardinah Tegal?
4. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di RSUD Kardinah Tegal?
5. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan di RSUD Kardinah Tegal?
6. Bagaimana pengaruh *job insecurity* terhadap kinerja karyawan di RSUD Kardinah Tegal?
7. Bagaimana pengaruh *turnover intention* terhadap kinerja karyawan di RSUD Kardinah Tegal?
8. Bagaimana turnover intention memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di RSUD Kardinah?
9. Bagaimana turnover intention memediasi pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan di RSUD Kardinah Tegal?

10. Bagaimana turnover intention memediasi pengaruh job insecurity terhadap kinerja karyawan RSUD Kardinah Tegal?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis :

1. Pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* di RSUD Kardinah Tegal?
2. Pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention* di RSUD Kardinah Tegal?
3. Pengaruh *job insecurity* terhadap *turnover intention* di RSUD Kardinah Tegal?
4. pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di RSUD Kardinah Tegal?
5. pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan di RSUD Kardinah Tegal?
6. pengaruh *job insecurity* terhadap kinerja karyawan di RSUD Kardinah Tegal?
7. Pengaruh *turnover intention* terhadap kinerja karyawan di RSUD Kardinah Tegal?
8. *Turnover intention* dalam memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di RSUD Kardinah?
9. *Turnover intention* dalam memediasi pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan di RSUD Kardinah Tegal?

10. *Turnover intention* dalam memediasi pengaruh *job insecurity* terhadap kinerja karyawan RSUD Kardinah Tegal?

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia. Terutama kaitannya dengan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan, yang dalam penelitian sebelumnya dilakukan di beberapa perusahaan, PT, dan Bank. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya saya memilih rumah sakit sebagai tempat penelitian, di mana hal tersebut sangat sedikit dilakukan, serta memilih variabel yang akan diteliti meliputi kepuasan kerja, komitmen organisasi, *job insecurity* dan *turnover intention*

##### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan informasi dan masukan bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Tegal untuk mengetahui faktor mana yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan, serta lebih memahami sejauh mana pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi, *job insecurity* dan *turnover intention* terhadap kinerja karyawan.