

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kompetisi yang semakin sengit antar organisasi dihasilkan oleh kemajuan bisnis yang sangat cepat. Ketika organisasi akan bersaing dengan pesaingnya, organisasi harus berusaha agar selalu siap menghadapi berbagai tantangan di masa depan dengan memiliki kemampuan sumber daya manusia yang baik. Oleh karena itu, Karyawan merupakan aset paling penting dan berharga dalam suatu perusahaan karena pengetahuan, pengalaman, dan keterampilannya yang luas. Kejadian umum yang dihadapi oleh organisasi adalah tingkat *turnover intention* di antara stafnya (Tampubolon et al., 2020). Tenaga kerja karyawan merupakan motor penggerak dari keseluruhan aktivitas dalam sebuah perusahaan, yang menandakan bahwa aktivitas perusahaan tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya sumber daya manusia meskipun perusahaan memiliki sumber daya lainnya.

Dunia usaha dapat mempertahankan dan mengawasi sumber daya manusia dengan mempertahankan staf yang ada. Permasalahan umum dalam sumber daya manusia adalah kecenderungan untuk berhenti dari suatu pekerjaan, yang disebut dengan keinginan berpindah. Keinginan yang besar untuk meninggalkan suatu organisasi dapat berdampak buruk terhadap bisnis, menyebabkan biaya perekrutan yang lebih tinggi dan berkurangnya produktivitas karyawan secara keseluruhan. Secara global, turnover rate perawat di rumah sakit berkisar antara 10-21% tiap tahunnya (Rindu et al., 2020). Sementara Indonesia memiliki turnover rate yang cukup tinggi pada tahun 2019 sebesar 20,8 % (Susanti et al., 2020). *Turnover Intention* menimbulkan berbagai dampak buruk bagi organisasi, seperti menyebabkan ketidakstabilan kondisi kerja, menurunkan kinerja karyawan, meningkatkan biaya sumber daya manusia, dan menciptakan lingkungan kerja yang tidak produktif bagi karyawan (Pistariasih dan Adnyani, 2022)

Secara mendasar, niat mengundurkan diri juga dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Kepuasan karyawan adalah tujuan utama dalam manajemen sumber daya manusia. Karyawan yang puas cenderung setia, bertahan lebih lama, dan bertindak

sebagai duta organisasi. Selanjutnya mereka akan membantu upaya perusahaan dalam mencapai tujuan (Parashakti dan Noviyanti, 2021). Kepuasan kerja dapat dijelaskan sebagai pandangan individu terhadap pekerjaannya secara spesifik, Komitmen organisasi mengacu pada kesetiaan karyawan terhadap organisasi, yang ditunjukkan melalui keterlibatan mereka yang kuat dalam mencapai tujuan organisasi (Parashakti dan Noviyanti, 2021). Komitmen organisasi juga dapat dipahami sebagai rasa kepuasan karyawan dalam pekerjaannya, yang mengarah pada perasaan ketergantungan, akuntabilitas, dan dedikasi terhadap organisasi (Ratnaningsih, 2021). Berdasarkan hal tersebut, loyalitas komitmen organisasi mencerminkan keterikatan dan setia karyawan terhadap nilai, tujuan, dan budaya perusahaan.

Ketika dihadapkan pada persaingan, dedikasi pegawai terhadap organisasi dapat menjadi pengaman untuk menjamin keberlangsungan organisasi atau perusahaan (Bayu Surya Parwita et al., 2019). Untuk meminimalisir intensi turnover, organisasi atau perusahaan harus memahami faktor-faktor yang mempengaruhinya. Berbagai faktor mempengaruhi *turnover intention*, antara lain kepuasan kerja, stres kerja, budaya organisasi, komitmen terhadap organisasi, persepsi keadilan, gaji atau upah, peluang promosi, variabel demografi, pendekatan kepemimpinan, dan iklim organisasi (Diah Pratiwi dan Wulansari, (2022). Menurut Farhaeni Mutria dan Lakamiati Ni Kadek, (2020) menunjukkan bahwa ada tiga tanda komitmen organisasi yang diuraikan (1) Komitmen afektif mengacu pada hubungan antara emosi karyawan, pemahaman, dan keterlibatan dalam organisasi. (2) Komitmen normatif mengacu pada rasa kewajiban untuk tetap berada di organisasi karena memang demikianlah seharusnya; tindakan ini adalah salah satu yang diperlukan. Komitmen Berkelanjutan adalah jenis komitmen yang timbul dari kekurangan dan berkaitan dengan individu yang keluar dari organisasi. Hal ini mungkin disebabkan oleh penurunan senioritas terkait promosi atau keuntungan.

Berdasarkan faktor-faktor tersebut, kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki peran penting dalam mengurangi tingkat *turnover intention*. Seperti yang disebutkan oleh Diah Pratiwi dan Wulansari (2022), salah satu tindakan yang dapat dilakukan organisasi untuk menurunkan turnover adalah

dengan menambah jumlah karyawan, meningkatkan kepuasan kerja di kalangan pekerja, dan memperkuat komitmen organisasi. Dorongan karyawan untuk keluar dari perusahaan seringkali dipicu oleh ketidakpuasan terhadap perannya dan kurangnya komitmen terhadap organisasi.

Upaya yang dapat dilakukan untuk menghindari tingkat *turnover intention* yang tinggi di sebuah perusahaan, penting untuk memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya termasuk faktor komitmen organisasi. Komitmen afektif, normatif dan berkelanjutan adalah hal yang penting bagi karyawan agar dapat merasa memiliki dan terlibat dalam mewujudkan tujuan perusahaan, sehingga dapat menghindari rasa acuh terhadap pekerjaan mereka. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk fokus dan meningkatkan komitmen karyawan terhadap organisasi untuk menurunkan tingkat *turnover intention*.

Menurut Fahmi Jahidah Islamy (2016) menyatakan bahwa Komitmen afektif, normatif, dan berkelanjutan berpengaruh negatif signifikan terhadap niat untuk keluar. Serta menurut Masripah (2016) Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen afektif, normatif, dan berkelanjutan dan juga penelitian dari Niswaton Khasana et al. (2022) Kepuasan kerja memberikan dampak negatif dan tidak signifikan terhadap niat meninggalkan pekerjaan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, berbagai temuan menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi tidak mempengaruhi kecenderungan karyawan untuk berpindah posisi (*turnover intention*). Namun, temuan dari penelitian terbaru oleh Murdani dan Fachrurrozie (2022) menunjukkan perbedaan, karena temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi memang memberikan pengaruh positif terhadap *turnover intention*. Selain itu, penelitian lain yang dilakukan Parashakti dan Noviyanti (2021) menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.

Rumah Sakit Islam Orpeha Tulungagung merupakan rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan umum dan khusus, seperti layanan medis dan bedah umum, kandungan dan kebidanan, anak, penyakit dalam, mata, THT, dan lain sebagainya. Rumah sakit ini memiliki visi dan misi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, dan berkeadilan kepada masyarakat. Dalam mewujudkan visi dan misinya, Rumah Sakit Islam Orpeha Tulungagung perlu

mempertimbangkan faktor-faktor yang dapat menyebabkan turnover. Salah satu aspek krusialnya adalah kemampuan organisasi dalam menghantarkan atau mengelola kepuasan kerja melalui kenyamanan, keamanan, dan kesejahteraan bagi para karyawannya. Selain itu, komitmen organisasi perusahaan sangat penting untuk memastikan perlindungan dan perhatian penuh terhadap stafnya. Oleh karena itu, penting bagi Rumah Sakit Islam Orpeha Tulungagung untuk mempertahankan staf yang terampil dan cakap untuk meningkatkan daya saingnya.

Berikut merupakan data kepuasan karyawan, komitmen organisasi, dan *turnover intention* pada Rumah Sakit Islam Orpeha Tulungagung.

Tabel 1.1 Data Kepuasan Karyawan, Komitmen Organisasi, Dan Turnover Intention Pada Rumah Sakit Islam Orpeha Tulungagung

Tahun	Persentase
Kepuasan Karyawan Dan Komitmen Organisasi	
2020	6,7%
2021	8,9%
2020	2,24%
<i>Turnover Intention</i>	
2020	9,82%
2021	19,56%

Sumber: Data Rumah Sakit Islam Orpeha Tulungagung (2020-2021)

Berdasarkan data dari penelitian mengenai evaluasi kepuasan karyawan dan komitmen organisasi pada Rumah Sakit Islam Orpeha Tulungagung, *turnover intention* yang terjadi pada instansi tersebut pada tahun 2020 sebesar 6,7% dari keseluruhan karyawan. Namun, terdapat penurunan kinerja dengan semakin tingginya tingkat turnover karyawan pada tahun 2021 sebesar 8,9%. Akan tetapi, angka tersebut mengalami penurunan pada tahun 2022 sebesar 2,24% angka *turnover intention*. *Turnover intention* dihitung melalui jumlah karyawan yang berhenti bekerja dibagi dengan penambahan jumlah karyawan awal tahun dan akhir tahun yang dibagi dua, kemudian dikalikan dengan 100%. Pada divisi paramedis, kenaikan *turnover intention* juga terjadi tahun 2020 yang awalnya hanya 9,82% lalu terjadi lonjakan pada tahun 2021 sebanyak 19,56%. Oleh sebab itu, pentingnya kepuasan kerja yang dirasakan karyawan sangat mempengaruhi tingkat *turnover intention* pada instansi tersebut. Kurangnya

apresiasi atau dukungan dari organisasi membuat mereka tidak termotivasi untuk mempertahankan pekerjaannya. Selain itu karyawan yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi akan memperkuat keberlanjutan organisasi.

Tabel 1.2 Wawancara Pra-Survei

Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana perasaan Anda terhadap pekerjaan dan lingkungan serta apakah merasa memiliki tanggung jawab atau kewajiban moral untuk tetap bekerja di rumah sakit ini dan seberapa besar pengaruh faktor praktis, seperti manfaat finansial atau stabilitas pekerjaan, terhadap keputusan Anda untuk tetap bekerja di sini?	Saya merasa nyaman Lingkungannya mendukung, rekan-rekan kerja ramah, dan saya merasa bangga karena rumah sakit ini dikenal baik di masyarakat. Selain itu, saya merasa memiliki tanggung jawab moral untuk tetap bekerja di sini. Rumah sakit ini telah memberikan banyak kesempatan bagi saya untuk berkembang, dan saya ingin membalasnya dengan memberikan kontribusi terbaik saya. Manfaat finansial yang saya terima juga cukup penting. Gaji dan tunjangan dari rumah sakit ini membantu saya memenuhi kebutuhan keluarga. Selain itu, saya merasa sulit mencari pekerjaan lain yang memberikan stabilitas seperti di sini.
Apakah anda merasa pekerjaan dan lingkungan anda sesuai dengan apa yang di harapkan?	Saya cukup puas karena pekerjaan saya sesuai dengan minat saya, tetapi saya berharap ada lebih banyak pelatihan untuk pengembangan karir. Hubungan dengan rekan kerja sangat baik, tetapi saya merasa penghargaan terhadap kinerja masih kurang.
Bagaimana perkembangan tingkat kepuasan karyawan dan komitmen organisasi dari tahun 2020 ke 2021?	Pada tahun 2020, tingkat kepuasan karyawan dan komitmen organisasi sebesar 6,7%, yang meningkat menjadi 8,9% pada tahun 2021. Namun, pada 2022 turun menjadi 2,24%.
Bagaimana perkembangan turnover intention pada Rumah Sakit Islam Orpeha Tulungagung?	Pada tahun 2020, turnover intention sebesar 9,82%, dan meningkat signifikan menjadi 19,56% pada tahun 2021.

Sumber: Data yang diolah, 2024

Dikarenakan terdapat fenomena serta perbedaan hasil dari penelitian sebelumnya, penulis bertujuan untuk melakukan penelitian dengan judul yang telah ditentukan: “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Yang Dimediasi Oleh Komitmen Afektif, Komitmen Normatif, Dan Komitmen Berkelanjutan (Studi Pada Karyawan Paramedis RSI Orpeha Tulungagung)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian pada Rumah Sakit Islam Orpeha Tulungagung ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen afektif?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen normatif?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen berkelanjutan?
5. Apakah komitmen afektif berpengaruh terhadap *Turnover Intention*?
6. Apakah komitmen normatif berpengaruh terhadap *Turnover Intention*?
7. Apakah komitmen berkelanjutan berpengaruh terhadap *turnover intention*?
8. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* dengan komitmen afektif sebagai variabel mediasi?
9. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* dengan komitmen normatif sebagai variabel mediasi?
10. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* dengan komitmen berkelanjutan sebagai variabel mediasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian pada Rumah Sakit Islam Orpeha Tulungagung ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen afektif.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen normatif.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen berkelanjutan.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen afektif terhadap *turnover intention*.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen normatif terhadap *turnover intention*.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen berkelanjutan terhadap *turnover intention*.
8. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* dengan komitmen afektif sebagai variabel mediasi.
9. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* dengan komitmen normatif sebagai variabel mediasi.
10. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* dengan komitmen berkelanjutan sebagai variabel mediasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Bagi para peneliti, diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber tambahan untuk penelitian selanjutnya yang bertujuan untuk mengeksplorasi kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan *turnover intention*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi instansi terkait, khususnya Rumah Sakit Islam Orpeha Tulungagung, hal ini diharapkan dapat menjadi masukan dan informasi bagi perusahaan dalam mengatasi masalah sumber daya manusia, sekaligus menyediakan konten untuk refleksi mengenai kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang berdampak pada *turnover intention*.