

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan sebuah organisasi yang kegiatannya memberikan pelayanan kepada setiap lapisan masyarakat sehingga penting di perhatikan sumber daya manusia yang digunakan didalamnya. Sumber daya manusia menjadi asset yang sangat berharga dalam instansi Rumah Sakit dimana keberhasilan sebuah rumah sakit sangat erat kaitannya dengan kualitas sumber daya manusianya. Pengelolaan SDM yang baik dan tepat akan menambah kemampuan dan kompetensi SDM, sehingga mampu menyelesaikan tiap permasalahan dan program-program Rumah Sakit akan terlaksana dengan efektif dan efisien. Manajemen sumber daya manusia memiliki peran penting bagi Rumah Sakit dalam menentukan keberhasilan untuk mencapai tujuannya.

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas yang sangat penting bagi kehidupan manusia, hal ini disebabkan dengan terus meningkatnya kebutuhan terkait kesehatan. Tujuan umum didirikanya Rumah Sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan memuaskan pasien atau pelanggan berdasarkan keilmuan dengan landasan moral dan etika. Untuk mencapai tujuan utama tersebut rumah sakit itu sendiri bergantung pada sumber daya manusianya yang saling membantu dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawab.

Pegawai pada Rumah Sakit umumnya banyak yang mengalami tingkat stress tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Konsekuensi psikologis akibat dari stres yang dialami oleh pegawai yaitu munculnya perasaan

negatif seperti rasa tertekan, depresi, bosan, dan penurunan rasa percaya diri. Stres yang dialami oleh pegawai juga menimbulkan konsekuensi perilaku yaitu ketika pegawai merasa stres maka mereka dapat mengalami perubahan hormon dan peningkatan risiko terkena penyakit yang nantinya akan berdampak pada penurunan kinerja, penurunan kehadiran, dan dapat menyebabkan kecelakaan kerja.

Fenomena menarik dalam penelitian ini yaitu keinginan berpindah kerja pada pegawai untuk meninggalkan pekerjaannya, sehingga berdampak pada penurunan kualitas dari pada organisasi karena bergantinya mutu dan keterampilan dari pada pegawai pengganti. *Turnover* atau pergantian tenaga kerja merupakan wujud nyata dari turnover intention yang memberikan dampak bagi perusahaan atau organisasi. Tingkat turnover yang tinggi merupakan salah satu ukuran yang mengindikasikan adanya masalah yang terjadi di perusahaan. *Turnover intention* merupakan suatu keadaan dimana pekerja memiliki niat atau kecenderungan yang dilakukan secara sadar untuk mencari pekerjaan lain sebagai alternatif di organisasi yang berbeda (Khian, & Bernarto, 2021). Menurut Fitriandini (2020) bahwa *turnover intention* mengacu pada perkiraan peluang individu bahwa individu akan keluar dari organisasi berdasarkan beberapa poin di masa depan. Beberapa poin yang dimaksudkan adalah poin-poin yang diinginkan setiap sumber daya manusia untuk mencari sesuatu yang lebih baik dari yang sebelumnya.

Turnover intentions, di sisi lain, didefinisikan sebagai pikiran yang menyibukkan pegawai mengenai secara sukarela meninggalkan organisasi

mereka atau berhenti dari pekerjaan mereka. Pentingnya niat berpindah terletak pada implikasinya bagi organisasi, yang dapat diatasi sebelum pegawai benar-benar meninggalkan organisasi, (Harhara et al., 2015).

Faktor yang mempengaruhi turnover intention diantaranya *Servant leadership*. *Servant leadership* (kepemimpinan yang melayani) adalah suatu kepemimpinan yang berawal dari perasaan tulus yang timbul dari hati yang berkehendak untuk melayani, yaitu untuk menjadi pihak pertama yang melayani (Mi'raj et al., 2019). Menurut Mi'raj et al (2019) *servant leadership* adalah gaya manajemen dalam hal memimpin dan melayani berada dalam satu harmoni, dan terdapat interaksi dengan lingkungan. Seorang *servant leader* adalah seseorang yang memiliki keinginan kuat untuk melayani dan memimpin, dan yang terpenting adalah mampu menggabungkan keduanya sebagai hal saling memperkuat secara positif.

Ketika pemimpin menegur, maka pemimpin akan melakukan dengan cara pendekatan dan penyelesaian dengan damai, serta tidak memaksakan kehendaknya pada orang lain. Kepemimpinan pelayan berfokus pada hubungan yang efektif antara pemimpin dan bawahan, yang mencerminkan keberlanjutan dan keberhasilan organisasi. Kepemimpinan yang melayani secara positif dan signifikan berkontribusi pada kesuksesan organisasi dan meningkatkan pertumbuhan pribadi pengikut, (Alafeshat & Tanova, 2019).

Selanjutnya *turnover intention* juga dipengaruhi oleh *perceived organizational support*. Menurut Khian dan Bernarto, (2021) *perceived organizational support* (POS), mengacu pada persepsi pegawai tentang sejauh

mana organisasi menilai kontribusi dan care kesejahteraan mereka. *perceived organizational support* merupakan sebuah persepsi dari pegawai terhadap suatu organisasi apakah organisasi peduli, mengerti dan menghargai terhadap kesejahteraan pegawai atau tidak. Huning, et al (2020) mendeskripsikan bahwa persepsi dukungan organisasi merupakan keyakinan umum pegawai mengenai sejauh mana organisasi memberikan penghargaan kontribusi dan peduli atas kesejahteraan mereka. Putra dan Rahyuda (2018) menyatakan apabila pegawai merasa perusahaan memiliki kepedulian yang tinggi terhadap pegawai maka pegawai cenderung akan bertahan didalam perusahaan dan sebaliknya apabila pegawai merasa tidak dipedulikan oleh perusahaan maka pegawai akan cenderung memilih untuk berpindah atau meninggalkan perusahaan. Hal ini akan mempersulit perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Apabila suatu perusahaan ingin mempertahankan dan meningkatkan retensi pegawainya, maka perusahaan nantinya perlu meningkatkan *perceived organizational support*.

Persepsi dukungan organisasional adalah perasaan dan pandangan seseorang terhadap organisasi *support* sebagai persepsi pekerja tentang sejauh mana organisasi memberi dorongan dan motivasi serta kontribusi kepada mereka serta perhatian pada kesejahteraan pekerja mereka. Pekerja beranggapan bahwa motivasi dan dukungan organisasi yang diterima dapat membangkitkan semangat, optimis terhadap organisasi tersebut. Ketika seseorang diberikan perhatian dan dukungan dari organisasi, walaupun saat menjalankan tugas yang sulit untuk diselesaikan, maka dapat timbul rasa aman dan terdorong untuk terus maju dan berjuang dalam organisasi tersebut, (Dalimunthe, 2020).

Selain *servant leadership* dan *perceived organizational support*, faktor yang diduga mempengaruhi *turnover intention* yaitu kepuasan kerja. Kepuasan kerja berkaitan dengan perasaan senang atau tidak senang dalam diri seorang pegawai yang berkaitan dengan pekerjaan yang di bebaskan kepada mereka. Menurut Charmiati dan Surya (2019) kepuasan kerja adalah sikap atau perasaan pegawai terhadap aspek-aspek yang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan yang sesuai dengan penilaian masing-masing pekerja.

Menurut Handoko (2021) kepuasan kerja merupakan suatu kondisi psikologis yang menyenangkan atau perasaan pegawai yang sangat subyektif dan sangat tergantung pada individu yang bersangkutan dan lingkungan kerjanya, dan kepuasan kerja merupakan suatu konsep *multifaceted* (banyak dimensi), ia dapat memakai sikap secara menyeluruh atau mengacu pada bagian pekerjaan seseorang. Menurut Luthans (2021), kepuasan kerja itu sendiri adalah hasil dari persepsi pegawai mengenai seberapa baik pekerjaan mereka mampu memberikan hal-hal yang dianggap penting. Artinya, perasaan puas yang dirasakan oleh masing-masing individu akan berbeda satu sama lain, tergantung ekspektasi dan harapan yang dimiliki oleh masing-masing pegawai apakah sesuai dengan hasil yang diperoleh pegawai tersebut.

Menurut hasil pengamatan terhadap beberapa pegawai ditemukan bahwa kepuasan kerja masih rendah. Hal ini terlihat pada indikator kondisi kerja dimana terdapat adanya keluhan pegawai mengenai kondisi kerja yang disebabkan karena sarana dan prasarana yang masih kurang memadai seperti dalam hal penyediaan

komputer. Kurangnya sarana dan prasarana tersebut akan berdampak pada efektivitas pekerjaan dan hasil yang diberikan terhadap organisasi. Fenomena lain juga dapat dilihat pada indikator gaji dimana gaji yang diberikan dirasakan tidak sesuai dengan beban kerja yang diberikan oleh organisasi sehingga menyebabkan pegawai merasa tertekan dan menimbulkan rasa tidak puas terhadap apa yang dikerjakannya.

Ketidakpuasan terjadi ketika seorang pegawai memiliki pemikiran untuk keluar dari pekerjaannya dengan harapan untuk mendapatkan pekerjaan lain yang mampu memberikan kepuasan kerja dengan lebih baik. Luthans (2021) menyatakan bahwa kepuasan kerja yang tinggi akan membuat turnover menjadi rendah, begitupula sebaliknya jika kepuasan kerja rendah, turnover menjadi tinggi. Adanya hubungan negatif kepuasan kerja terhadap *turnover intention* dimana semakin kepuasan kerja meningkat, maka *turnover intention* menurun sehingga kinerja perusahaan dapat ditingkatkan. Hasil penelitian Ngajuk, et al (2018), dan Fitriandini (2020), menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Sementara hasil penelitian Mikhriani (2016) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan fenomena dan reseach sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Servant Leadership, Perceived Organizational Support dan Job Satisfaction Terhadap Turnover Intention Pada Rumah Sakit dr. Fauziah Bireuen*”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka diidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *servant leadership* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada Rumah Sakit dr. Fauziah Bireuen ?
2. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada Rumah Sakit dr. Fauziah Bireuen?
3. Apakah *job satisfaction* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada Rumah Sakit dr. Fauziah Bireuen?
4. Apakah *servant leadership*, *perceived organizational support* dan *job satisfaction* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada Rumah Sakit dr. Fauziah Bireuen?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *servant leadership* terhadap *turnover intention* pada Rumah Sakit dr. Fauziah Bireuen.
2. Untuk menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap *turnover intention* pada Rumah Sakit dr. Fauziah Bireuen.
3. Untuk menganalisis pengaruh *job satisfaction* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada Rumah Sakit dr. Fauziah Bireuen.

4. Untuk menganalisis pengaruh *servant leadership*, *perceived organizational support* dan *job satisfaction* berpengaruh terhadap *turnover intention* pada Rumah Sakit dr. Fauziah Bireuen.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat berguna untuk beberapa hal sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Penelitian ini merupakan pelatihan intelektual yang diharapkan dapat mempertajam daya pikir ilmiah serta meningkatkan kompetensi dalam disiplin ilmu yang dipelajari.

2. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah atau lembaga terkait dalam mengambil keputusan dalam hal yang berhubungan dengan masalah *turnover intention*.

3. Bagi Universitas

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah koleksi pustaka bagi Universitas Malikussaleh dan dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan referensi bagi setiap pembaca sehingga menambah wawasan. Hasil penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan kontribusi untuk memperkuat penelitian sebelumnya.