

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini masyarakat sudah banyak yang menyadari pentingnya kesehatan, sehingga kesehatan sudah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Semakin meningkatnya kesadaran kesehatan masyarakat, maka akan semakin meningkat pula tuntutan masyarakat terhadap kualitas kesehatan yang diberikan oleh penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Adapun kualitas pelayanan ini mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan. Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit baik milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya. Perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya (Khadijah, 2019).

Saat ini penyedia layanan kesehatan di Kalimantan Tengah terus berkembang, hingga penelitian ini dilakukan terdapat beberapa rumah sakit yang berada di Kalimantan Tengah Palangkaraya, antara lain sebagai berikut:

Tabel 1.1

Jumlah Rumah Sakit di Palangkaraya

Kode RS*	Nama RS	Jenis	Kelas	Penyelenggara
6271012	RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya	RSU	B	Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah
6271024	RSI PKU Muhammadiyah Palangkaraya	RSU	D	Persyarikatan Muhammadiyah Wilayah Kalteng
6271025S	RS Bhayangkara Palangka Raya	RSU	C	Polri
6271023	RS Tk.IV Palangkaraya	RSU	-	TNI AD
6271030	RS Siloam Palangka Raya	RSU	C	PT. Siloam Internasional, Tbk.
6271026	RSUD Kelas D Kota Palangka Raya	RSU	D	Pemerintah Kota Palangkaraya
6271027	RS Awal Bros Betang Pabelum	RSU	C	PT. Saratoga Investama
6271028	RSIA Yasmin Palangka Raya	RSIA	C	Swasta
6271029	Permata Hati Palangka Raya	RSU	C	Swasta

Sumber: Daftar Rumah Sakit di Indonesia, 2021

Keberhasilan pelayanan kesehatan apabila pasien yang sudah mendapatkan pelayanan sembuh atau pulih kembali menjadi sehat, dan semakin sehat, pemahaman pasien terhadap kesehatannya meningkat akibat pemberian edukasi selama perawatannya di rumah sakit. Rumah sakit dapat sukses, tidak terlepas dari manajemen rumah sakit sebagai fungsi penunjang terhadap fungsi utamanya yaitu pelayanan kesehatan. Fungsi penunjang terdiri dari manajemen sumber daya manusia, manajemen keuangan, manajemen pemasaran, manajemen operasional, manajemen sistem informasi, penelitian dan pengembangan, dan manajemen pembelian. Sumber daya manusia rumah sakit terdiri dari tenaga kesehatan dan non kesehatan. Sumber daya manusia rumah sakit adalah aset rumah sakit yang sangat berharga

karena manusia yang mengendalikan seluruh kegiatan yang ada di rumah sakit. Kegiatan inti rumah sakit yaitu pelayanan kesehatan dikerjakan oleh tenaga kesehatan, sedangkan kegiatan manajemen dan teknis yang tidak langsung berhubungan dengan pelayanan kesehatan dikerjakan oleh tenaga non kesehatan. Rumah sakit adalah organisasi yang sangat kompleks, terutama sumber daya manusianya (Rinaldi, 2020).

Potter dan Perry dalam Noprianty (2019) menjelaskan bahwa perawat adalah salah satu tenaga kesehatan di rumah sakit memegang peranan penting dalam upaya mencapai tujuan pembangunan kesehatan. Keberhasilan pelayanan kesehatan bergantung pada partisipasi perawat dalam memberikan perawatan yang berkualitas bagi pasien. Profesionalisme perawat dituntut agar terjadi perubahan dalam berbagai aspek di pelayanan kesehatan. Hal ini membawa konsekuensi terhadap keperawatan, khususnya tuntutan masyarakat terhadap peran perawat yang lebih profesional. Masyarakat terus-menerus berkembang atau mengalami perubahan, demikian pula dengan profesi keperawatan. Dengan terjadinya perubahan atau pergeseran dari berbagai faktor yang mempengaruhi keperawatan, maka akan terjadi perubahan atau pergeseran dalam keperawatan, baik perubahan dalam pelayanan/ asuhan keperawatan (Noprianty, 2019).

Akan tetapi, adanya upaya peningkatan pelayanan tersebut juga dapat menyebabkan peningkatan stress kerja serta beban kerja pada tenaga kerja terkait. Perawat akan merasakan hal yang tidak nyaman sehingga terjadi pelanggaran Kontrak psikologis, Kontrak psikologis adalah sebuah hubungan yang mengacu antara karyawan dan organisasi. Kontrak psikologi muncul saat seorang individu merasa ketika sudah memberikan kontribusinya sehingga membuat organisasi harus melakukan timbal balik, dalam arti kata memberikan balasan yang serupa dan sesuai atas perlakuan karyawan pada organisasi dan sebaliknya. Kunci dari kontrak psikologis adalah mutualitas diantara individu dengan individu, maupun individu

dengan organisasi. Mutualitas ini muncul dan hanya terjadi jika masing- masing dari pihak yang berkepentingan memiliki tujuan yang ingin dicapainya dan mereka yakin bisa mencapainya. Untuk menyeimbangkan kontrak psikologis tersebut kedua belah pihak yang berkepentingan harus merasa bahwa mutualitas ini akan menghasilkan sesuatu yang bernilai (Brilliani & Dwiyanti, 2018).

Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menjelaskan bahwa kontrak psikologis merupakan faktor penting bagi sebuah perusahaan karena dapat mempengaruhi keinginan karyawan untuk keluar (*turnover intention*). Penelitian yang dilakukan oleh (Mahaiswari & Rahyuda, 2015) menjelaskan kontrak psikologis mempengaruhi keinginan untuk keluar secara langsung maupun tidak langsung melalui stres kerja. Hubungan kedua variabel ini menunjukkan hubungan yang positif, yang mana menjelaskan, jika kontrak psikologi semakin tinggi terjadi maka keinginan untuk keluar pun semakin tinggi. Selain itu hasil penelitian ini juga menjelaskan bahwa stres kerja dapat mempengaruhi keinginan karyawan untuk keluar. Hasil ini juga serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mawadati et al., 2020) yang menyatakan bahwa stress kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*.

Dapat dijelaskan pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang, baik fisik maupun mental. Karyawan yang mengalami stres kerja yang berlebihan berimplikasi terhadap *voluntary turnover*. Ketika karyawan mengalami tekanan di dalam pekerjaannya, maka karyawan akan merasakan stres yang berlebihan sampai akhirnya berpikir untuk keluar dari organisasi perusahaan. Gejala stres juga dapat terlihat dari sikap yang tidak kooperatif (Mawadati et al., 2020). Penelitian yang dilakukan oleh (Hurhidayat & Maryati, 2020) menjelaskan faktor yang bisa menimbulkan stres kerja diantaranya yaitu tugas mendadak yang di berikan, jam kerja yang tiba-tiba dinaikkan menjadi

jamlembur kerja, kerja yang diberikan bersifat berat. Maka dapat diartikan kebanyakan stres dialami oleh karyawan disebabkan oleh banyaknya tugas yang diberikan pada seseorang yang mana pekerjaan itu diluar batas kemampuannya, tentu ketika karyawan sudah merasakan stres hal tersebut akan berdampak pada tingkat keinginan karyawan untuk berpindah dan meninggalkan perusahaan (*turnover intention*).

Turnover intention selain dipengaruhi oleh stress kerja, juga dipengaruhi oleh beban kerja. Ahuja (2017) dalam (Nisa et al., 2019) menjelaskan beban kerja sebagai sejumlah pekerjaan yang dikerjakan melampui sumber kemampuan yang dimiliki individu. Apabila pegawai mempunyai kemampuan yang lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan yang ada, maka akan menimbulkan kebosanan. Sebaliknya, bila kemampuan yang dimiliki pegawai lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan maka akan menimbulkan kelelahan dalam diri pegawai. Selain itu beban kerja yang tinggi atau tidak sesuai dengan kemampuan pegawai akan mempengaruhi pegawai dalam menjalankan pekerjaannya. Pegawai menjadi tidak bersemangat dalam bekerja dan akan memicu munculnya niat pegawai untuk keluar dari perusahaan (Indriati, 2021).

Beban pekerjaan yang begitu banyak, pemenuhan kebutuhan, penanganan masalah, dan pada akhirnya sangat menguras energi baik fisik ataupun kemampuan kognitif. Kondisi perawat yang stres dengan adanya beban pekerjaan yang sudah berakumulasi tidak ditambah lagi dengan beban-beban lain diluar tugas sebagai perawat. Sebagai contoh adalah beban bimbingan mahasiswa praktek, beban pengurus organisasi, atau beban lain yang pada akhirnya semakin memperberat, sehingga tingkat stres perawat semakin meningkat (Maharani & Budianto, 2019). Berdasarkan latar belakang tersebut, pada penelitian akan dilakukan kajian yang difokuskan pada Pengaruh Kontrak Psikologis dan Beban Kerja yang dimediasi Stres

Kerja terhadap *Turn Over Intention* pada Perawat Rumah Sakit Katolik Betang Pabelum Palangkaraya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dapat dijelaskan rumusan masalah penelitian yakni :

1. Apakah kontrak psikologis berpengaruh terhadap *turnover intention* pada perawat di Rumah Sakit Katolik Betang Pabelum Palangkaraya?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada perawat di Rumah Sakit Katolik Betang Pabelum Palangkaraya?
3. Apakah kontrak psikologis berpengaruh terhadap stres kerja pada perawat di Rumah Sakit Katolik Betang Pabelum Palangkaraya?
4. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja pada perawat di Rumah Sakit Katolik Betang Pabelum Palangkaraya?
5. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* pada perawat di Rumah Sakit Katolik Betang Pabelum Palangkaraya?
6. Apakah kontrak psikologis berpengaruh terhadap *turnover intention* melalui stres kerja pada perawat di Rumah Sakit Katolik Betang Pabelum Palangkaraya?
7. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* melalui stres kerja pada perawat di Rumah Sakit Katolik Betang Pabelum Palangkaraya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah diuraikan maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis :

1. Pengaruh kontrak psikologis terhadap *turnover intention* pada perawat di Rumah Sakit Katolik Betang Pabelum Palangkaraya
2. Pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* pada perawat di Rumah Sakit Katolik Betang Pabelum Palangkaraya
3. Pengaruh kontrak psikologis terhadap stres kerja pada perawat di Rumah Sakit Katolik Betang Pabelum Palangkaraya
4. Pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pada perawat Rumah Sakit Katolik Betang Pabelum Palangkaraya
5. Pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* pada perawat di Rumah Sakit Katolik Betang Pabelum Palangkaraya
6. Pengaruh kontrak psikologis terhadap *turnover intention* melalui stres kerja pada perawat di Rumah Sakit Katolik Betang Pabelum Palangkaraya
7. Pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* melalui stres kerja pada perawat di Rumah Sakit Katolik Betang Pabelum Palangkaraya

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat penelitian, berupamanfaat secara akademis maupun manfaat secara praktis, sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperbaharui refrensi para akademis dalam menulis penelitian dibidang sumber daya manusia khususnya

terkait pengaruh kontrak psikologis dan beban kerja terhadap *turnover intention* melalui stress kerja pada perawat di rumah sakit.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini sebagai bahan pertimbangan, evaluasi bagi pihak Rumah Sakit Katolik Betang Pabelum Palangkaraya dalam menurunkan *turnover intention* pada perawat dan sebagai bahan informasi untuk meminimalisir tingginya kontrak psikologis, beban kerja serta stress kerja pada lingkup perawat, sehingga pada akhirnya dapat menurunkan keinginan untuk keluar pada perawat.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Pustaka ini menjelaskan mengenai landasan teori (kontrak psikologis, beban kerja, stres kerja, dan *turnover intention*), penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis dan kerangka konseptual.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Dalam metode penelitian ini berisis tentang desain pengukuran variabel, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, serta teknik analisis data.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam analisis dan pembahasan nantinya akan diuraikan mengenai gambaran umum objek penelitian, deskripsi data, hasil analisis data, dan pembahasan mengenai hasil penelitian.

BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai simpulan atas hasil penelitian yang diperoleh, keterbatasan penelitian dan saran untuk perbaikan.