

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Manajemen sumber daya manusia merupakan, salah satu bagian dari manajemen keorganisasian yang fokus pada sumber daya manusia. Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor penting dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu, SDM harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi (Marihhot, 2002). Tugas dari MSDM itu sendiri adalah bagaimana mengelola manusia secara benar, agar mendapatkan tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya. Di dalam suatu organisasi, manusia merupakan salah satu unsur yang terpenting. Tanpa adanya manusia, organisasi tersebut tidak akan berjalan. Karena manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya organisasi tersebut. Oleh karena itu, hendaknya organisasi memberikan arahan yang positif demi mewujudkan tujuan organisasi. Salah satu indikator tercapainya tujuan organisasi adalah tingkat kinerja sumber daya manusianya (SDM).

Kinerja karyawan merupakan upaya efektif yang dilakukan untuk mencapai tujuan dan keberhasilan memenuhi pekerjaan secara efektif (Erkut dan Yeliz, 2015). Setiap manajer perusahaan selalu mengharapkan memiliki karyawan yang memiliki prestasi kerja dan kualitas kerja yang tinggi. Dengan karyawan yang memiliki prestasi dan kualitas kerja yang tinggi akan berdampak positif bagi perusahaan. Seringkali perusahaan selalu dihadapkan dengan permasalahan sumber daya manusianya. Masalah sumber daya manusia ini menjadi tantangan, karena tingkat keberhasilan suatu perusahaan tergantung pada kualitas sumber daya manusia nya.

Usaha para manajer untuk meningkatkan kinerja karyawannya adalah dengan memperhatikan tingkat kelelahan kerja (*job burnout*). *Job burnout* merupakan suatu keadaan dimana seseorang mengalami kelelahan mental dan fisik yang dihasilkan dari beban kerja yang berat dan berkepanjangan (Jiaxi et al, 2013). Seseorang karyawan bisa mengalami kelelahan kerja ketika mengalami tekanan dalam pekerjaannya. Pekerjaan dari atasan yang diberikan kepada karyawan harus sesuai dengan porsi dan kemampuan karyawan itu sendiri. Bila pekerjaan itu terasa memberatkan karyawan, maka karyawan itu akan merasa lelah dan merasa tertekan karena pekerjaan yang menumpuk. Para manajer hendaknya memberikan pekerjaan sesuai dengan kemampuan karyawan dan diberi waktu yang cukup agar bisa menyelesaikan dengan baik dan benar.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Kohun (1992) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai keseluruhan yang terdiri dari totalitas kekuatan, tindakan, dan faktor-faktor yang saat ini dan berpotensi bertentangan dengan aktivitas kinerja karyawan. Oleh karena itu, penentuan dan penciptaan lingkungan kerja yang baik akan sangat menentukan keberhasilan pencapaian organisasi. Sebaliknya, apabila lingkungan kerja yang tidak baik akan dapat menurunkan motivasi serta semangat kerja dan akhirnya dapat menurunkan kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang tidak baik itulah yang bisa menimbulkan stres bagi karyawan. Karyawan yang tidak nyaman dengan lingkungan kerjanya akan berpindah ke perusahaan yang lingkungan kerjanya lebih terjamin keamanan dan kenyamanannya. Perpindahan karyawan itu sering disebut dengan "*Turnover Intention*". *Turnover Intention* adalah langkah kognitif terakhir dalam pengambilan keputusan dimana seseorang karyawan secara aktif

mempertimbangkan untuk berhenti (Tett dan Meyer, 1993).Karyawan berpikir untuk berpindah kerja, maka mereka akan sibuk untuk mencari kesempatan kerja di luar dan secara aktif akan mencarinya, apabila mereka memperoleh kesempatan yang lebih baik mereka akan berpindah kerja. Tetapi jika kesempatan itu tidak tersedia, maka secara emosional dan mental mereka akan “keluar” dari perusahaan, yaitu dengan datang terlambat, sering bolos, kurang antusias dalam bekerja, atau kurang memiliki keinginan untuk bekerja yang lebih baik lagi.

Rumah Sakit Islam Sultan Agung merupakan salah satu contoh rumah sakit islam swasta yang selalu melayani kesehatan masyarakat. Dengan memiliki motto “Mencintai Allah dan menyayangi sesama” RSI Sultan Agung melakukan banyak pengabdian kepada masyarakat. Motto tersebut melandasi bahwa RSI Sultan Agung untuk jauh lebih berkembang menuju yang lebih baik dalam peningkatan kinerja SDM. Dalam upaya peningkatan kinerja sumber daya manusia, semua organisasi pasti memiliki standard perilaku yang harus dilakukan dalam hubungannya dalam pekerjaan, tidak terkecuali lingkungan kerja di RSI Sultan Agung. Namun, berdasarkan data yang didapat dari personalia RSI Sultan Agung terdapat tingkat absensi dari karyawan selama bulan Januari hingga Desember 2018, yang dijelaskan dalam tabel berikut ini:

Tabel 1.1  
Data Abesnsi Karyawan RSI Sultan Agung  
Januari – Desember 2018

Th 2018					
No	Bulan	Disiplin	Tdk Disiplin	Jml Pegawai	Indisipliner
1	Januari	97,91%	2,09%	959	29
2	Februari	97,82%	2,18%	963	21
3	Maret	98,16%	1,84%	976	18
4	April	98,06%	1,94%	981	19
5	Mei	98,91%	1,09%	1006	11
6	Juni	97,52%	2,48%	1007	25
7	Juli	93,11%	6,89%	1001	69
8	Agustus	98,40%	1,60%	1001	16
9	September	97,89%	2,11%	996	21
10	Oktober	96,76%	3,24%	988	32
11	November	96,84%	3,16%	982	31
12	Desember	98,66%	1,34%	970	13
		97,50%	2,50%		25

Sumber data : Personalia RSI Sultan Agung 2019

Dari data diatas dapat dilihat kedisiplinan karyawan dari bulan Januari sampai Desember 2018. Di bulan Januari terdapat jumlah karyawan yang absen sebanyak 29 orang. Jumlah itu menurun sampai dengan bulan Mei. Tetapi, pada bulan Juni, jumlahnya meningkat menjadi 25 orang dan meningkat lebih tinggi di bulan juli yaitu sebesar 69 orang. Tingkat indisipliner para karyawan RSI Sultan Agung disebabkan berbagai macam faktor. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan RSI Sultan Agung tentang tingkat kehadiran dalam bekerja, beberapa mengeluh tentang suasana yang tidak menyenangkan di lingkungan kerja, membuat beberapa karyawan memilih tidak hadir bekerja. Seperti contohnya, beberapa karyawan yang mengeluh hubungan antar sesama karyawan

kurang baik, tidak cocoknya dengan sesama rekan kerja, polusi udara yang mengganggu pernafasan dan lain-lain.

Sedangkan terdapat tabel mengenai jumlah karyawan keluar selama periode bulan januari hingga desember 2018, sebagaimana yang ditampilkan di tabel berikut:

Tabel 1.2  
Data Turnover Intention  
Periode Januari – Desember 2018

Bulan	Jumlah Karyawan	Karyawan Masuk	Presentase	Karyawan Keluar	Presentase
Janurai	959	0	0,00%	3	0,31%
Februari	963	8	0,83%	4	0,42%
Maret	976	15	1,54%	2	0,20%
April	983	8	0,81%	1	0,10%
Mei	981	1	0,10%	3	0,31%
Juni	1009	28	2,78%	0	0,00%
Juli	1005	1	0,10%	5	0,50%
Agusutus	1001	0	0,00%	4	0,40%
September	996	0	0,00%	5	0,50%
Oktober	990	0	0,00%	6	0,61%
November	982	0	0,00%	8	0,81%
Desember	970	0	0,00%	12	1,24%

Sumber Data : Personalia RSI Sultan Agung 2019

Berdasarkan tabel turnover diatas, di bulan Agustus hingga Desember terdapat peningkatan *turnover intention* secara signifikan. Peningkatan keluarnya karyawan di RSI Sultan Agung ini disebabkan berbagai macam faktor. Salah satunya yaitu kondisi lingkungan kerja di RSI Sultan Agung. Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian personalia dan HRD RSI Sultan Agung mengenai *turnover intention*, mereka mengatakan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi keluarnya beberapa karyawan beberapa bulan terakhir di tahun 2018. Seperti

faktor lingkungan kerja disana kurang maksimal. Seperti contohnya, masih ada beberapa ruangan yang belum menggunakan ac, polusi udara, dan suara bising dari luar rumah sakit. Hal ini tentunya membuat karyawan merasa kurang nyaman karena lingkungan kerja yang tidak sesuai dengan yang diinginkan beberapa karyawan. Selain itu, faktor keluarnya karyawan adalah tekanan pekerjaan berlebih yang dialami beberapa karyawan. Target pekerjaan yang harus diselesaikan dalam kurun waktu tertentu membuat beberapa karyawan merasa frustrasi dengan pekerjaannya. Akibatnya, para karyawan merasa tidak betah dan memikirkan untuk keluar dari pekerjaannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Radhey (2016), menyatakan bahwa Job Burnout memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sumber daya manusia. Berbeda hasil penelitian yang dilakukan oleh Gorji (2011), menyatakan bahwa job burnout memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja sumber daya manusia.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan oleh peneliti dan research gap diatas, maka peneliti mengambil judul **“Model Pengendalian Turnover Intention Berbasis Job Burnout dan Lingkungan Kerja Menuju Peningkatan Kinerja Karyawan”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Keberhasilan suatu organisasi dapat dilihat dari pencapaian kinerja karyawan organisasi itu sendiri, termasuk RSI Sultan Agung Semarang. Fenomena menunjukkan bahwa tingkat keluarnya karyawan yang fluktuatif serta tingkat ketidakhadiran karyawan yang fluktuatif pula, membuat

permasalahan peningkatan kinerja sumber daya manusia di RSI Sultan Agung perlu diperhatikan.

Berdasarkan fenomena tersebut perlu dilakukan penelitian mengenai pengaruh antara Job Burnout dan Lingkungan Kerja terhadap *Turnover Intention* dan Kinerja Sumber Daya Manusia menggunakan alat regresi berganda. Perbedaan hasil penelitian sebelumnya dapat dijadikan dasar untuk penelitian selanjutnya mengenai **“MODEL PENGENDALIAN TURNOVER INTENTION BERBASIS JOB BURNOUT DAN LINGKUNGAN KERJA MENUJU PENINGKATAN KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA”**(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang).

Oleh karena itu dirumuskan pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut ini:

1. Bagaimana pengaruh antara job burnout dan kinerja karyawan?
2. Bagaimana pengaruh antara lingkungan kerja dan kinerja karyawan?
3. Bagaimana pengaruh antara turnover dengan kinerja karyawan?
4. Bagaimana pengaruh antara job burnout dan turnover?
5. Bagaimana pengaruh antara lingkungan kerja dan turnover?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh antara job burnout dan kinerja karyawan.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh antara lingkungan kerja dan kinerja karyawan.

3. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh antara turnover dan kinerja karyawan.
4. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh antara job burnout dan turnover.
5. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh antara lingkungan kerja dan turnover.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat membantu mengembangkan mata kuliah sumber daya manusia khususnya untuk peningkatan kinerja sumber daya manusia.

2. Bagi RSI Sultan Agung Semarang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ide pemikiran dan mengungkapkan permasalahan yang timbul serta saran – saran untuk memecahkannya, sehingga pada akhirnya dapat memberikan manfaat untuk peningkatan kinerja sumber daya manusia di RSI Sultan Agung.

3. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi dan referensi mengenai pengendalian turnover berbasis stres kerja dan lingkungan kerja menuju peningkatan kinerja sumber daya manusia.

4. Bagi pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya serta menjadi pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.