

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu komponen fundamental dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan rujukan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Dalam sistem pelayanan rumah sakit, tenaga kesehatan memegang peranan penting sebagai ujung tombak pelayanan, khususnya perawat yang berinteraksi secara langsung dan berkelanjutan dengan pasien selama proses perawatan.

Perawat merupakan tenaga kesehatan dengan jumlah terbesar di rumah sakit serta memiliki intensitas interaksi paling tinggi dengan pasien dibandingkan profesi kesehatan lainnya. Perawat berperan sebagai pemberi asuhan yang berkesinambungan selama 24 jam sehingga memiliki kontribusi signifikan dalam menentukan pengalaman dan hasil perawatan pasien (*World Health Organization*, 2020). Peran perawat tidak hanya berfokus pada tindakan klinis, tetapi juga mencakup upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif dalam pelayanan kesehatan yang komprehensif. Oleh karena itu, mutu pelayanan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kinerja, kompetensi profesional, serta kesejahteraan perawat dalam menjalankan tanggung jawabnya, karena kualitas lingkungan kerja perawat terbukti berkorelasi dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (*World Health Organization*, 2020)

Tenaga kerja di RS Islam Surabaya Jemursari terdiri dari tenaga kesehatan (Nakes) dan tenaga kerja non Nakes. Pada periode Tahun 2022 – 2025, RS Islam Surabaya Jemursari memiliki susunan jumlah karyawan sebagai berikut :

Tabel 1.1
Data Kategori dan Jumlah Karyawan RS Islam Surabaya Jemursari
Periode Tahun 2022 – 2025

NO	JENIS KETENAGAAN	TAHUN			
		2022	2023	2024	2025
1	Dokter Spesialis Tetap	18	20	20	20
2	Dokter Spesialis Mitra	91	94	89	86
3	Dokter Umum/ Gigi	29	26	27	28
4	Perawat	304	308	313	305
5	Bidan	31	30	30	30
6	Nakes Lain	140	149	161	162
7	Non tenaga Kesehatan	208	197	191	177
8	Outsourcing	192	201	212	199
Total		1013	1025	1043	1007

*Sumber : Data Bagian SDI RS Islam Surabaya Jemursari

Selanjutnya kami sajikan data jumlah tenaga keperawatan Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari yang *resign* dalam 3 tahun terakhir sebagai berikut :

Tabel 1.2
Data jumlah dan prosentase tenaga keperawatan resign
RS Islam Surabaya Jemursari periode Tahun 2022 – 2025

NO	Tahun	Jumlah Tenaga Keperawatan Resign	Prosentase dari Total Jumlah Tenaga Keperawatan (%)
1	2022	40	13,15 %
2	2023	12	3,9 %
3	2024	19	6,25 %
4	2025	29	9,5 %

Sumber : data Bagian SDI RS Islam Surabaya Jemursari

Dilihat dari Tabel 1.2 dapat dilihat data *turnover* tenaga perawat menunjukkan fluktuasi yang signifikan. Pada tahun 2022 tingkat *turnover* mencapai 13,15%, kemudian mengalami penurunan drastis menjadi 3,9% pada tahun 2023. Namun demikian, pada tahun-tahun berikutnya terjadi peningkatan kembali, yaitu sebesar 6,25% pada tahun 2024 dan 9,5% pada tahun 2025. Hal ini mengindikasikan bahwa upaya penurunan *turnover* belum konsisten dan masih terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi niat keluar (*turnover intention*) perawat RS Islam Surabaya Jemursari. Hal tersebut mengganggu pelayanan karena manajemen rumah sakit harus melaksanakan kembali kegiatan rekrutmen karyawan baru.

Turnover Intention yang terjadi pada perawat RS Islam Surabaya Jemursari menjadi perhatian tersendiri bagi manajemen rumah sakit. Pergantian karyawan telah diakui sebagai masalah utama manajerial dalam organisasi kerja kontemporer dan berpendapat bahwa pergantian karyawan atau merekrut karyawan baru mungkin memerlukan biaya besar dalam hal perekrutan, pemilihan, dan pelatihan karyawan baru untuk mencapai tingkat kinerja yang memuaskan (Prasetio *et al.*, 2019). *Turnover intention* adalah fenomena yang normal terjadi di institusi rumah sakit jika angka *turn over* tidak melebihi standar (Dwi Suseno & Kuwartika, 2023). Menurut Raihan & Chaerudin (2021), menyebutkan bahwa standar *turnover intention* sebesar 5-10 persen per tahun dianggap sebagai kondisi yang ideal. Namun fakta menunjukkan bahwa *turnover intention* yang terjadi pada organisasi rumah sakit menjadi masalah tersendiri terlebih yang mengajukan resign adalah tenaga kesehatan terlatih/mahir.

Beberapa faktor yang memungkinkan dapat mempengaruhi *turnover intention* perawat di RS Islam Surabaya Jemursari adalah faktor kompensasi, beban kerja, dan kepuasan kerja karyawan.

Kompensasi berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan karena kompensasi merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan kerja karyawan terhadap perusahaan. Kompensasi yang adil dan kompetitif dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Ketika karyawan merasa puas dengan gaji, bonus, dan tunjangan yang diberikan, mereka cenderung bertahan lebih lama atau loyal terhadap perusahaan. Sebaliknya, kompensasi yang rendah dapat menimbulkan ketidakpuasan sehingga meningkatkan niat untuk keluar dari pekerjaan. Hal ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya oleh Ismartaya *et al.* (2024) dan Fadillah & Santoso (2025), bahwa kompensasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Artinya semakin tinggi kompensasi yang diberikan perusahaan, maka *turnover intention* akan semakin rendah. Tetapi ada penelitian sebelumnya yang menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu penelitian Made *et al.* (2023), dimana kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, yang berarti semakin tinggi kompensasi, tingkat keinginan resign karyawan juga tinggi. Penelitian lain dari Sandy (2019), menghasilkan bahwa kompensasi tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

Selanjutnya adalah faktor beban kerja yang juga dapat mempengaruhi *turnover intention* karyawan karena beban kerja yang terlalu tinggi, atau tidak sebanding dengan kemampuan dan waktu yang dimiliki dapat menimbulkan stres kerja, kelelahan, maka kepuasan kerja akan menurun. Rendahnya kepuasan kerja

sering kali menjadi faktor utama yang memicu *turnover intention*. Hasil penelitian Solehah & Ratnasari (2019), menemukan bukti bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Penelitian Arubia *et al.* (2023) menyebutkan hasil bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Yang artinya semakin rendah beban kerja diberikan kepada karyawan, maka tingkat keinginan karyawan untuk resign juga semakin rendah. Dalam penelitian lainnya menyebutkan hasil yang berbeda, bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* (Raihan & Chaerudin, 2021). Hal ini mengindikasikan bahwa semakin rendah beban kerja, tingkat keinginan resign karyawan semakin tinggi.

Dalam bekerja karyawan akan mencari perusahaan yang dapat memberikan kompensasi dan beban kerja yang sesuai, sehingga kepuasan dalam bekerja dapat diperoleh. Kepuasan kerja adalah salah satu hal yang menjadi isu penting dalam hal menjaga keterikatan perawat sebagai karyawan rumah sakit agar tidak mudah berpindah kerja ke rumah sakit yang lain. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa dalam hal pemberian kompensasi dan beban kerja kepada karyawan adalah untuk mencapai kepuasan kerja dalam rangka menurunkan tingkat *turnover intention*, maka kepuasan kerja dapat menjadi perantara atau memediasi kompensasi dan beban kerja terhadap *turnover intention*. Hal ini didukung oleh penelitian Ismartaya *et al.* (2024), bahwa kepuasan kerja memediasi secara tidak langsung kompensasi dan beban kerja terhadap *turnover intention*. Selanjutnya penelitian Fadillah & Santoso (2025), menyebutkan bahwa kepuasan kerja secara signifikan memediasi kompensasi dan beban kerja terhadap *turnover intention*.

Urgensi penelitian ini muncul dari meningkatnya angka karyawan yang *resign* setiap tahunnya dan juga persaingan antar instansi rumah sakit yang ingin mendapatkan secara cepat tenaga perawat yang mahir dan berpengalaman bekerja di rumah sakit. Selain hal tersebut, berdasarkan penjelasan yang ada di latar belakang bahwa terdapat inkonsistensi hasil penelitian sebelumnya yang melibatkan faktor kompensasi, beban kerja, kepuasan kerja, dan *turnover intention*. Sehingga topik ini menjadi permasalahan yang krusial untuk diselesaikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk menguji variabel – variabel tersebut dengan judul “ Pengaruh Kompensasi dan Beban Kerja, terhadap tingkat Turnover Intention Melalui Mediasi Kepuasan Kerja Perawat di RS Islam Surabaya Jemursari”.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang di kemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kompensasi secara signifikan berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention* staf keperawatan RS Islam Surabaya Jemursari ?
2. Apakah beban kerja secara signifikan berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention* staf keperawatan RS Islam Surabaya Jemursari?
3. Apakah kepuasan kerja secara signifikan memediasi pengaruh kompensasi terhadap *Turnover Intention* staf keperawatan RS Islam Surabaya Jemursari?

4. Apakah kepuasan kerja secara signifikan memediasi pengaruh beban kerja terhadap *Turnover Intention* staf keperawatan RS Islam Surabaya Jemursari?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dapat diketahui tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisa signifikansi pengaruh manajemen kompensasi terhadap *Turnover Intention* staf keperawatan RS Islam Surabaya Jemursari.
2. Menganalisa signifikansi pengaruh beban kerja terhadap *Turnover Intention* staf keperawatan RS Islam Surabaya Jemursari.
3. Menganalisa signifikansi kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh kompensasi terhadap *Turnover Intention* staf keperawatan RS Islam Surabaya Jemursari.
4. Menganalisa signifikansi kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh beban kerja terhadap *Turnover Intention* staf keperawatan RS Islam Surabaya Jemursari.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut di bawah ini :

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam bidang

manajemen sumber daya manusia khususnya terkait pengaruh kompensasi, beban kerja terhadap *turnover intention* dengan mediasi kepuasan kerja.

- b. Hasil penelitian diharapkan dapat memperkuat dan menjadi kebaruan terkait peran variabel mediasi kepuasan kerja dalam pengaruh kompensasi dan beban kerja terhadap *turnover intention*.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan perspektif yang lebih dalam mengenai bagaimana variabel kompensasi dan beban kerja mempengaruhi variabel *turnover intention* dengan mediasi kepuasan kerja.
- d. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi *turnover intention* karyawan dalam sektor jasa pelayanan rumah sakit maupun sektor lain yang serupa.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memberikan rekomendasi bagi manajemen RS Islam Surabaya Jemursari dalam menyusun program terkait meminimalisir *Turnover Intention* pada Staf keperawatan melalui mediasi kepuasan kerja dengan mengoptimalkan peran kompensasi dan beban kerja di RS Islam Surabaya Jemursari .

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu strategi manajemen SDM di RS Islam Surabaya Jemursari dalam hal meningkatkan kepuasan kerja dan kesejahteraan karyawan sehingga meminimalisir *turnover intention* khususnya perawat.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat menyediakan informasi bagi RS Islam Surabaya Jemursari dalam menunjang program kompensasi dan analisa beban kerja karyawan untuk meningkatkan kepuasan kerja dan meningkatkan loyalitas karyawan.
- d. Penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen RS Islam Surabaya Jemursari dalam menyusun kebijakan kompensasi dan juga pengelolaan beban kerja staf, sehingga dapat mendukung strategi dalam meningkatkan loyalitas karyawan.

1.5 Sistematika Penelitian

Untuk mempermudah di dalam penulisan, penulisan tesis ini dibagi dalam lima bab, antara lain di bawah ini :

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini penulis akan menguraikan tentang latar belakang masalah penelitian, perumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Pada bab ini penulis akan menjelaskan tentang penelitian terdahulu, landasan teori, hubungan antar empat variabel penelitian yaitu : kompensasi, beban kerja,

turnover intention, kepuasan kerja, serta kerangka pemikiran penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III : Metode Penelitian

Pada bab ini penulis akan menjelaskan tentang rancangan penelitian, ruang lingkup penelitian, identifikasi variable, definisi operasional dan pengukuran variable, populasi dan Teknik pengambilan sampel, instrument penelitian, uji validitas, dan realibilitas instrument penelitian, data dan metode pengumpulan data serta Teknik analisis data.

Bab IV: Analisis dan Pembahasan

Bab ini menyajikan hasil pengolahan data yang telah dikumpulkan dari perawat yang bekerja di RS Islam Surabaya Jemursari. Bagian ini mencakup deskripsi profil responden, hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen, serta analisis statistik untuk menguji pengaruh kompensasi, beban kerja terhadap *turnover intention* perawat RS Islam Surabaya Jemursari melalui mediasi kepuasan kerja. Selain itu, bab ini juga membahas interpretasi temuan penelitian dengan mengaitkannya pada teori dan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan.

Bab V : Kesimpulan dan Saran

Bab terakhir ini berisi ringkasan temuan utama dari hasil penelitian yang menjawab rumusan masalah. Berdasarkan hasil analisis tersebut, diberikan saran-saran praktis bagi manajemen RS Islam Surabaya Jemursari untuk meningkatkan kepuasan kerja perawat dan menurunkan tingkat *turnover intention*. Bab ini juga mencantumkan keterbatasan penelitian dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.