

BAB I

PENGANTAR

A. Latar Belakang Masalah

Di bidang organisasi Puskesmas, pengelolaan karyawan merupakan aset yang harus diberdayakan secara baik dan optimal serta dipantau dengan penuh hati-hati, karena kinerja Puskesmas tergantung kepada produktivitas karyawan. Organisasi harus dapat memberikan nilai positif agar sumber daya manusia (SDM) di dalamnya tidak berantakan. Apabila muncul satu persoalan pada karyawan maka perlu ada solusi agar organisasi tetap berdiri lebih memberikan layanan yang berkualitas pada masyarakat (Ongiri, 2007). *Turnover* masih menjadi masalah yang umum di kalangan organisasi. Banyak peneliti (Hogan, 1992; Wasmuth dan Davis, 1993; Barrows, 1990; Ongiri, 2007) sepakat bahwa tingkat *turnover* memiliki efek negatif pada organisasi jika tidak dikelola dengan baik.

Para pekerja di Puskesmas adalah tumpuan kehidupan bagi organisasi, sangat disayangkan ketika terjadi suatu permasalahan pada pengelolaan (SDM) yang menyebabkan runtuhnya organisasi. Indikator kinerja dalam pengelolaan SDM yang baik salah satunya adalah apabila tidak terjadi tingkat *turnover* pada karyawannya. *Turnover* adalah mengarah pada hasil akhir yang dihadapi oleh organisasi, seperti jumlah karyawan yang meninggalkan atau keluar dari organisasi pada periode tertentu. Bentuk *turnover* dapat berupa; pengunduran diri, perpindahan dari keluar unit organisasi, dan pemberhentian atau terjadinya kematian anggota organisasi (Mawei, 2016).

Salah satu contoh *turnover* di perusahaan “X” (<http://finansial.bisnis.com/read/20140515/90/228134/survei-sdm->) adalah bahwa terjadinya pada perusahaan industri di bidang perbankan. Tingginya persentase *turnover* (keluar masuknya karyawan) pada perusahaan hingga mencapai 15%. Survey ini ditujukan pada responden manajemen terdiri dari 30 bank besar yang ada di Indonesia, terhitung pada bulan Januari hingga Februari 2014. Oleh karena itu, adanya dampak yang terjadi seperti kasus di atas bahwa yang menjadi permasalahan pada karyawan yaitu kurangnya pengelolaan SDM di dalam organisasi sehingga karyawan merasa tidak puas. Hal tersebut dirasakan langsung oleh karyawan seperti tuntutan kerja, dan beban kerja yang tidak sesuai. Pernyataan ini dikuatkan menurut Melky (2015) pada kasus *turnover* ini diambil dari pandangan seorang praktisi maupun akademisi yakni terdapat sekitar 10-12% karyawan yang melakukan *turnover* adalah akibat ketidak sesuaian dengan apa yang diterima dalam pekerjaan. Untuk menghindari terjadinya *turnover* pada karyawan tentu perlu adanya upaya pengelolaan yang baik di dalam Puskesmas untuk mencegah terjadinya intensi *turnover* agar karyawan yang diharapkan sesuai dengan tujuan organisasi yang di cita-citakan.

Dengan demikian, untuk menurunkan intensi *turnover* pada karyawan di Puskesmas perlu adanya perbaikan dalam struktur organisasi atau melakukan pembaruan dalam budaya pengelolaan agar karyawan merasa nyaman dan produktif dalam bekerja dengan jangka yang cukup lama di dalam organisasi.

Untuk penelitian ini, peneliti melakukan observasi dan wawancara pada Kepala Puskesmas yang ada di Kota Depok, hasilnya menunjukkan bahwa sistem

organisasi di Puskesmas tersebut menganut pada peraturan menteri kesehatan yang telah diatur oleh UU Nomor 75 Tahun 2014 Tentang pusat kesehatan masyarakat. Dengan adanya peraturan itu maka secara keseluruhan Puskesmas tentu mengacu pada UU tersebut, begitu pula dengan Puskesmas yang ada di kecamatan kota Depok, Jawa Barat. Lokasi Puskesmas ini berada di tengah perkotaan yang ada di Depok lingkup Kecamatan Pancoranmas. Pekerjaan yang ada di dalam struktur Puskesmas ini diantaranya kepala Puskesmas, koordinator unit tata usaha, keuangan, umum, kepegawaian, dll hingga pegawai honorer. Jumlah pekerja pada Puskesmas terdapat 109 orang, yang terdiri atas (40 orang laki-laki, dan 69 perempuan) dengan jumlah pekerja non-pns 74 orang. Tingkat pendidikan masing-masing pemegang jabatan yaitu; Kepala Puskesmas serta masing-masing poli yang terdiri dari umum, dan gigi telah lulus pendidikan dokter. Adapun unit tata usaha, keuangan, kepegawaian umum, honorer rata-rata tingkat pendidikannya dari tamatan SMK dan SMA.

Jarak tempuh oleh masing-masing pegawai berbeda. Adapun yang paling jauh dari tempat pekerjaannya yaitu berada di daerah perbatasan Kabupaten Bogor, dan selebihnya masih dapat dikatakan dekat dengan waktu tempuh kurang lebih 20-30 menit. Keluhan-keluhan pegawai terkait Puskesmas tidak terlalu kompleks yaitu hanya seputaran pekerjaan sehari-harinya sebagian dari karyawannya mengatakan bahwa lebih enak kerja di Puskesmas lain dan yang lebih dekat dengan rumahnya. Tidak hanya itu, adapun yang merasa tidak betah dikarenakan memiliki masalah dengan rekan kerjanya yakni rata-rata terjadi pada pekerja honorer (Non-PNS). Artinya karyawan yang statusnya keterikatan

pemerintah tidak memiliki permasalahan terkecuali pekerja non-pns memiliki keluhan yang mana terkadang selalu membanding-bandingkan dengan Puskesmas lain, ada yang mengajukan pemindahan dan adapula yang memilih untuk berhenti.

Para pekerja disini membutuhkan kesesuaian dengan apa yang dibutuhkan oleh masing-masing individu sebagai karyawan. Artinya kepuasan kerja yang menjadi aspek utama pada karyawan agar dapat bekerja dengan rasa senang dan dapat bekerja kembali atau meningkatkan kinerjanya tanpa ada keluhan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, tingkat *turnover* dapat terjadi ketika kepuasan yang diterima oleh karyawan tidak sesuai. Banyak alasan yang diutarakan untuk keluar atau berpindah dari tempat mereka bekerja. Alasan-alasan inilah muncul dari para karyawan yang ingin keluar ataupun pindah dari tempat kerjanya, yaitu antara lain adanya perasaan ketidaknyamanan atau ketidakpuasan dengan rekan kerjanya dalam organisasi Puskesmas. Hal ini menunjukkan bahwa penyebab dari *turnover* adalah ketidakpuasan dalam kerja ataupun dalam organisasi.

Turnover pada karyawan memang sudah menjadi hal yang lumrah di kalangan organisasi. Tingkat *turnover* ini terjadi pada karyawan yang dari waktu ke waktu selalu mengalami peningkatan disebabkan oleh faktor seperti gaji, pekerjaan itu sendiri, tunjangan, pengakuan, kebijakan, dll. Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Alkahtani (2015) tentang faktor-faktor terkait pengaruh *turnover* karyawan, ditemukan adanya beberapa penyebab yang berhubungan dengan *turnover* karyawan yaitu salah satunya kepuasan kerja, dan adapun faktor lainnya seperti persepsi, dukungan organisasi, dukungan supervisor,

iklim organisasi, tunjangan, kesempatan karyawan, komitmen organisasi, keadilan organisasi.

Pada sebuah pekerjaan tentu karyawan tidak hanya sekedar untuk mencari upah (gaji) yang layak diterima namun, kepuasan-kepuasan lain dalam hal bekerja tentu menjadi sebuah faktor yang menunjang. Kepuasan kerja tentu sangat mendorong pada kinerja yang optimal, serta dapat dilihat jika kepuasan tersebut dialami oleh karyawan maka pekerjaan yang dihasilkan akan baik. Berbicara terkait ketidakpuasan karyawan maka berujung pada keinginan untuk keluar dari organisasi atau pekerjaannya. Menurut Melky (2015) “bahwa kepuasan kerja dapat mempengaruhi pada seseorang untuk keluar dari tempatnya dimana ia bekerja, dan mencari pekerjaan lainnya yang lebih baik”.

Menurut Mangkunegara (2002) kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang mana berhubungan dengan dirinya atau dengan pekerjaannya. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek-aspek seperti upah yang diterima, kesempatan dalam pengemangan karir, hubungan kepada pegawai lainnya, penempatan kerja, jenis pekerjaan itu sendiri, struktur organisasi, dan mutu pengawasan. Sedangkan perasaan yang berhubungan dengan dirinya, antara lain yaitu umur, kondisi kesehatan, kemampuan, dan pendidikan.

Kepuasan dalam bekerja tentu menjadi tujuan utama yang dicari oleh para karyawan agar kebutuhan pada dirinya merasa terpenuhi, ketika pekerja dapat merasakan kepuasan maka sangat kecil pada kemungkinan untuk keluar ataupun pindah dari pekerjaannya. Sidharta dan Margeetha (2011) menjelaskan bahwa

kepuasan kerja berkorelasi negatif dengan variabel intensi *turnover* pada karyawan. Oleh karena itu, berdasarkan pemaparan dan permasalahan di atas peneliti tertarik meneliti lebih jauh terkait permasalahan intensi *turnover*, karena mempengaruhi kelancaran organisasi di Puskesmas Depok. Maka dapat disimpulkan bahwa dari penjabaran di atas tingkat *turnover* banyak terjadi di organisasi, kemudian bagaimana jika ditinjau dari intensi *turnover* pada karyawan tetap yang berlatarbelakang pegawai honorer di Puskesmas daerah Depok. Pertanyaan peneliti adalah bagaimana korelasi antara kepuasan kerja dan intensi *turnover* pada karyawan non-PNS Puskesmas di Kodya Depok, Jawa Barat.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan antara kepuasan kerja dan intensi *turnover* pada karyawan non-PNS Puskesmas di Kodya Depok, Jawa Barat.

C. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan wawasan serta manfaat, baik manfaat secara praktis maupun secara teoritis.

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu psikologi industri dan organisasi.

2. Manfaat Praktis

Memberikan informasi dan pemahaman bagi masyarakat pada umumnya tentang ada hubungan antara kepuasan kerja dan intensi *turnover* pada karyawan non-PNS di Puskesmas Kodya Depok, Jawa Barat dan diharapkan dapat berguna untuk masyarakat khususnya para pekerja/karyawan.

D. Keaslian Penelitian

Menurut pengamatan peneliti, sudah ada sebelumnya penelitian yang membahas tentang hubungan kepuasan kerja terhadap intensi *turnover*.

Penelitian sebelumnya yang mengangkat tentang komitmen dan kepuasan kerja terhadap intensi *turnover* yang dilakukan oleh Sianipan dan Haryanti (2014) meneliti yang ditujukan pada karyawan di bidang produksi CV.X. Hasil yang menunjukkan dari penelitian ini bahwa diketahui komitmen dan kepuasan kerja memiliki hubungan negatif dengan *turnover*. Hubungan antara komitmen dengan *turnover* $r=0,655$ dan kepuasan kerja dengan *turnover* $r=0,817$.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan Melky (2015) meneliti tentang hubungan kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap intensi pindah kerja (intensitas *turnover*) pada karyawan PT. Rejeki Abadi Sakti Samarinda. Hasil penelitian ini menunjukkan tidak ada hubungan antara kepuasan kerja dengan intensitas pindah kerja $r=-0.146$ dan terdapat hubungan antara komitmen organisasi dengan intensitas pindah kerja $r=-0.267$ pada karyawan PT. Rejeki Abadi Sakti Samarinda.

Adapun penelitian studi empiris pada karyawan bagian operator di salah satu perusahaan garment Cimahi oleh Sidharta dan Margaretha (2011) tentang dampak komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention* yang menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan yang negatif dan signifikan.

Berikut penjabaran lebih jelas mengenai keaslian penelitian ini berkaitan dengan keaslian topik, keaslian teori, keaslian alat ukur, dan keaslian subjek:

1. Keaslian Topik

Topik yang digunakan pada penelitian ini adalah kepuasan kerja dan intensi *turnover* pada karyawan non-PNS. Pada penelitian Sianipan & Haryanti (2014), Melky (2015), Sidharta dan Margaretha (2011) juga meneliti terkait kepuasan kerja dan intensi *turnover* pada karyawan. Namun pada penelitian ini tidak sama dengan responden sebelumnya yang ditujukan pada perusahaan. Sedangkan pada penelitian Wirajaya, Sopiyan, Wijaya (2016) ada kesamaan pada responden penelitian yang ditujukan pada karyawan Puskesmas.

2. Keaslian Teori

Penelitian ini menggunakan teori kepuasan kerja dari Spector (1985) dan teori intensi *turnover* dari Mobley (1985). Penelitian ini berbeda dengan penelitian Sianipan & Haryanti (2014), Melky (2015), Sidharta dan Margaretha (2011) karena tidak menggunakan teori Spector (1985) dan Mobley (1985), sedangkan Sidharta dan Margaretha (2011)

menggunakan teori Luthans (1995) untuk kepuasan kerja dan Fried dkk (1996) intensi *turnover*.

3. Keaslian Alat Ukur

Alat ukur yang digunakan pada penelitian ini untuk mengukur kepuasan kerja adalah *Job Satisfaction Scale* (JSS) yang disusun oleh Afrita (2017) berdasarkan teori Spector, berjumlah 26 aitem. Sedangkan untuk skala intensi *turnover* peneliti menyusun alat ukur berdasarkan teori Mobley, yang berjumlah 15 aitem. Alat ukur yang digunakan pada penelitian ini berbeda dengan yang digunakan pada penelitian Sianipan & Haryanti (2014), Melky (2015), Sidharta dan Margaretha (2011).

4. Keaslian Responden Penelitian

Responden pada penelitian ini adalah yang memiliki kriteria sebagai karyawan Non-PNS yang bekerja di Puskesmas, dan tidak ditentukan batas usia, serta jenis kelamin. Sementara pada penelitian Sianipan dan Haryanti (2014) responden penelitian yang diteliti adalah karyawan di bidang produksi CV.X. Begitupun pada penelitian Melky (2015), Sidharta dan Margaretha (2011) responden yang diteliti adalah karyawan PT.