

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan medis dasar, Klinik Kesehatan diselenggarakan oleh lebih dari satu tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Klinik Dokter Ayoman Keluarga Merupakan Klinik Pratama yang berada di Jl. Sutorejo Prima Utara Pdd 1 Surabaya. Klinik Dokter Ayoman Keluarga berdiri sejak tahun 2000, Klinik ini melayani pasien Poli Umum sejak awal berdirinya dan mulai melayani Pasien Poli Gigi di tahun 2010. Dan sekarang Klinik Dokter Ayoman juga melayani pasien berobat yang menggunakan BPJS Kesehatan di tingkat Fasilitas Kesehatan 1.

Keberhasilan pelayanan kesehatan di sebuah klinik tidak terlepas dari berbagai faktor pelayanan yang bukan hanya dari segi keperawatan saja tetapi juga adanya SDM non medis lain yang ikut membantu dalam pelaksanaan pelayanan yang baik. Dalam hal ini pengaruh stress kerja dan beban kerja terhadap karyawan perlu diperhatikan agar tidak menimbulkan *Turnover Intention*. Permasalahan *Turnover Intention* akan sangat berdampak pada stabilitas perusahaan dan menimbulkan masalah bagi perusahaan. Dan Permasalahan *Turnover Intention* yang tinggi akan mengancam daya saing strategis perusahaan dan permasalahan *Turnover Intention* akan sangat berdampak pada stabilitas perusahaan dan menimbulkan masalah bagi perusahaan.

Setelah melakukan observasi dan wawancara terhadap karyawan di PT Klinik Dokter Ayoman Keluarga. Permasalahan yang terjadi adalah dimana karyawan merasa stress dan terbebani oleh beban kerja yang ada serta mengalami tekanan mental dan psikis selama bekerja yang menyebabkan timbulnya keinginan untuk berhenti bekerja atau berpindah tempat kerja. Melalui data yang diperoleh, dalam 6 bulan terakhir di PT Klinik Dokter Ayoman Keluarga ada beberapa karyawan yang berhenti bekerja. Penyebab terjadinya hal ini adalah kurangnya perhatian perusahaan dalam memperhatikan kualitas SDM yang ada, sehingga menyebabkan karyawan merasa tertekan dengan tuntutan pekerjaan yang ada di PT. Klinik Dokter Ayoman Keluarga dan mengakibatkan karyawan merasa terbebani sehingga timbulnya *Turnover Intention* pada karyawan.

**Gambar 1.1**  
**Daftar Karyawan PT. Klinik Dokter Ayoman Keluarga**



**Sumber : PT Klinik Dokter Ayoman Keluarga Surabaya, 2023**

**Tabel 1.1**

**Presentase Daftar Karyawan PT. Klinik Dokter Ayoman Keluarga**

KETERANGAN	MEI	JUNI	JULI	AGUST	SEPT	OKT
Karyawan Aktif	86%	98%	90%	75%	85%	85%
Karyawan Resign	9%	2%	6%	16%	15%	0%
Karyawan Masuk	5%	0%	4%	8%	0%	15%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**Sumber : PT Klinik Dokter Ayoman Keluarga Surabaya, 2023**

Beberapa permasalahan yang terjadi di PT. Klinik Dokter Ayoman Keluarga sehingga menimbulkan *Turnover Intention* antara lain adalah : Petugas pada bagian pendaftaran mengalami kendala dalam melakukan data pencatatan pasien, apabila pada hari itu banyak pasien yang mendaftar membuat pasien harus menunggu dalam waktu yang lama dikarenakan pendaftaran pasien masih dilakukan secara manual. Selain itu, permasalahan yang terjadi adalah pasien memiliki nomor rekam medis atau nomor pendaftaran ganda, hal ini mengakibatkan petugas bagian pendaftaran harus membuat ulang riwayat pasien saat berkonsultasi maupun berobat karena pengelolaan dokumen pasien yang ada di lapangan masih kurang memadai sehingga nomor registrasi yang dimiliki sering terselip atau hilang.

Pencarian data pada lemari arsip tidak hanya sulit namun juga membutuhkan waktu yang lama dan proses pengelolaan rekam medis pasien pada PT Klinik Dokter Ayoman Keluarga masih menggunakan arsip berupa kertas. Penggunaan kertas dalam melaksanakan administrasi mengakibatkan jumlah dokumen semakin meningkat dan lambat laun dokumen semakin sulit ditemukan. Media kertas dapat rusak, buram, dan hilang, sehingga keamanan data kurang terjamin. Proses pembuatan faktur masih belum terkomputerisasi. Pembuatan faktur secara manual dapat menimbulkan terjadinya kesalahan perhitungan maupun kesalahan penulisan data, selain itu dapat memperlambat jalannya pekerjaan karena setiap transaksi yang masuk ke perusahaan harus di cek satu persatu kemudian karyawan harus mencatat menggunakan tulis tangan di dalam buku rekapan pasien berobat harian dan menyerahkannya kepada manajemen setiap harinya agar dapat di cek kebenarannya. Di PT Klinik Dokter Ayoman Keluarga juga memiliki ruangan obat yang di dalamnya, dimana ruangan ini digunakan untuk menyimpan obat-obat yang dibutuhkan oleh pasien. Dalam proses penyimpanan dan pencatatan obat disini semuanya juga masih menggunakan cara manual sehingga proses pengelolaan obat pada klinik dinilai kurang efektif dan efisien.

Selain mengenai permasalahan rawat jalan, karyawan PT Klinik Dokter Ayoman Keluarga juga harus melakukan pelaporan bulanan terkait rawat jalan secara rinci seperti pelaporan data pasien rawat jalan, pelaporan rekam medis pasien dan laporan keuangan. Pemilik dan Manajemen PT Klinik Dokter Ayoman Keluarga hanya mengandalkan catatan tertulis pada buku mengenai jumlah pasien rawat jalan, perhitungan biaya pemeriksaan dan pendataan stok obat dari buku rekapan yang telah ditulis oleh karyawan.

Dari permasalahan yang telah diuraikan diatas, sistem klinik yang masih menggunakan sistem lama atau manual membuat karyawan sering menerima banyak komplain dari pasien dikarenakan pelayanan berobat yang sangat lama. Sistem manual dapat menghambat proses penanganan penyembuhan dan akan memperlambat pekerjaan yang harus di selesaikan oleh karyawan. Banyaknya komplain yang masuk dari pasien karena pelayanan berobat sangat lama membuat karyawan yang bertugas sering mendapat teguran dari pihak manajemen terkait komplain yang ada. Serta tugas kerja yang telah diberikan kepada karyawan dengan jumlah yang terlalu banyak membuat karyawan bekerja diluar jam kerja operasional dan mengakibatkan karyawan lelah secara fisik dan psikis sehingga membuat karyawan bekerja dengan keadaan tidak nyaman dan terbebani dengan pekerjaan yang ada. Seringnya mendapat teguran dari pihak manajemen terkait komplain pasien, penambahan tugas yang selalu berlebihan dan pengaruh stress yang dialami karyawan dari luar pekerjaan membuat karyawan

menjadi stress selama bekerja. Karena hal ini, Penerapan teknologi informasi di bidang kesehatan memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang efektifitas pelayanan. Adanya teknologi informasi di PT Klinik Dokter Ayoman Keluarga akan memudahkan karyawan dalam mengakses data secara realtime dan semua kebutuhan seperti manajemen pada Fasilitas Kesehatan serta operasional di Fasilitas Kesehatan tingkat pertama akan jauh lebih tertata. Perlunya teknologi informasi di dalam PT Klinik Dokter Ayoman Keluarga akan membantu karyawan dalam pelayanan berobat agar menjadi lebih cepat dan efektif serta akan mengurangi beban kerja pada karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan yang ada di PT Klinik Dokter Ayoman Keluarga.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan suatu hal yang sangat penting dan harus dimiliki dalam Upaya mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Dengan demikian peran karyawan pada organisasi perusahaan adalah faktor yang sangat perlu untuk mencapai serta melaksanakan fungsi dan tujuan dari perusahaan. Karyawan disebut sebagai penunjang tercapainya tujuan perusahaan yang memiliki pikiran, perasaan, serta keinginan yang mempengaruhi perilaku dan sikap terhadap pekerjaan. Perilaku dan sikap yang dimiliki karyawan pada lingkungan pekerjaan akan mempengaruhi kinerja karyawan, baik itu yang positif maupun sikap negatif. Jika sikap negatif pada karyawan lebih dominan maka akan menurunkan dedikasi dalam pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan sehingga menimbulkan niat untuk berhenti atau keluar dari pekerjaan (*Turnover Intention*).

*Turnover Intention* merupakan kecenderungan atau minat karyawan untuk berhenti dari pekerjaannya. Seseorang tidak akan meninggalkan perusahaan tanpa sebuah alasan atau pengaruh yang mengundang timbulnya keinginan untuk berpindah dari pekerjaan. *Turnover Intention* adalah salah satu risiko perusahaan yang akan mengakibatkan kerugian apabila terjadi berulang kali. Niat keluar (*Turnover Intention*) umumnya dipandang sebagai pergerakan karyawan yang keluar dari suatu perusahaan dan dianggap sebagai konsep dua dimensi, dimana yang membedakan adalah antara tindakan karyawan yang keluar secara sukarela atau tidak sukarela dan antara keluar serta bergabungnya seseorang ke suatu perusahaan. *Turnover Intention* dapat dipengaruhi oleh berbagai aspek seperti, keadilan kerja, komitmen organisasional, kepuasan kerja, lingkungan kerja, stress kerja dan beban kerja. (Jaelani 2021)

Stress Kerja merupakan kondisi ketegangan yang menciptakan ketidakseimbangan fisik dan psikis pekerja sehingga mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisinya di tempat

kerja. Stress kerja menimbulkan perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami oleh karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. (Slamet 2018) Stress menyebabkan seseorang kehilangan diri dan emosinya, dan jika keadaan ini tidak segera diatasi maka akan berdampak negatif bagi kesehatan mental. Kondisi kerja yang penuh dengan tekanan dapat menyebabkan masalah kesehatan fisik dan mental serta memicu emosi, cara berbicara dan cara berfikir. Stress sering ditunjukkan dalam bentuk emosional seperti cemas, tidak bersemangat, frustrasi, dan kelelahan. Timbulnya stress di dalam lingkungan kerja disebabkan karena karyawan merasa terbebani oleh beban kerja yang ada serta mengalami tekanan mental dan psikis selama bekerja yang menyebabkan timbulnya keinginan untuk berhenti bekerja atau berpindah tempat kerja. (Ramadhan 2023)

Beban kerja merupakan proses atau aktivitas yang berkaitan dengan banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan oleh karyawan pada sebuah pekerjaan yang telah diberikan dan seberapa banyak energi yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi beban kerja terdapat dari faktor eksternal dan faktor internal. Beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan kelelahan, stress, bahkan kecelakaan kerja pada karyawan. Apabila karyawan mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi beban kerja. Namun, jika karyawan tidak berhasil maka hal tersebut menjadi suatu beban kerja. Hal ini juga sama dengan yang dirasakan oleh karyawan di PT Klinik Dokter Ayoman Keluarga. Alasan ini juga yang menyebabkan mereka merasakan beban kerja yang diberikan berada di luar kemampuannya dan mengakibatkan keinginan untuk memilih berpindah kerja di perusahaan lain. (Dewi 2023)

*Burnout* merupakan kondisi stress kronis dimana karyawan merasa lelah secara fisik, mental dan emosional terhadap pekerjaan. Kelelahan akibat pekerjaan akan menimbulkan perubahan sikap dan perilaku sehingga mengakibatkan seseorang menjadi bersikap negatif. Jika kondisi tersebut terjadi dalam kurun waktu yang lama maka karyawan akan merasa terganggu dan akibat terburuknya adalah karyawan akan berhenti dari pekerjaannya. (Rahmawati and Widyantoro 2023)

Pada era persaingan perusahaan yang semakin ketat di bidang kesehatan, mempertahankan karyawan terbaik di dalam perusahaan menjadi tantangan besar, mengingat bahwa bekerja di bidang kesehatan memiliki tingkat beban kerja yang tinggi. Kondisi yang terjadi di bidang kesehatan menyebabkan karyawan dituntut untuk menghasilkan pekerjaan

dengan kualitas yang lebih baik dan kuantitas yang lebih besar. Dengan tuntutan pekerjaan serta jam kerja yang melebihi dapat memungkinkan karyawan merasa terbebani dan merasa stress terhadap pekerjaan sehingga memicu kelelahan berlebihan. Oleh sebab itu, diperlukan perhatian yang khusus terkait dengan sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas tinggi agar karyawan tidak mudah berpikir untuk meninggalkan pekerjaannya karena banyaknya tuntutan pekerjaan.(Dewi 2023)

**Berdasarkan fenomena diatas**, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik ini dalam suatu penelitian yang berjudul “Pengaruh Stress Kerja dan Beban Kerja terhadap Turnover Intention melalui Burnout sebagai Variabel Intervening pada PT Klinik DAK”

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah Stress Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Turnover Intention ?
2. Apakah Stress Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Burnout ?
3. Apakah Beban Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Turnover Intention ?
4. Apakah Beban Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Burnout ?
5. Apakah Burnout berpengaruh secara signifikan terhadap Turnover Intention ?
6. Apakah Stress Kerja berpengaruh terhadap Turnover Intention melalui Burnout sebagai Variabel Intervening?
7. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Turnover Intention melalui Burnout sebagai Variabel Intervening?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh Stress Kerja terhadap Turnover Intention pada PT Klinik Dokter Ayoman Keluarga
2. Untuk menganalisis pengaruh Stress Kerja terhadap Burnout pada PT Klinik Dokter Ayoman Keluarga
3. Untuk menganalisis pengaruh Beban Kerja terhadap Turnover Intention pada PT Klinik Dokter Ayoman Keluarga
4. Untuk menganalisis pengaruh Beban Kerja terhadap Burnout pada PT Klinik Dokter Ayoman Keluarga

5. Untuk menganalisis pengaruh Burnout terhadap Turnover Intention pada PT Klinik Dokter Ayoman Keluarga
6. Untuk menganalisis pengaruh Stress Kerja terhadap Turnover Intention melalui Burnout pada PT Klinik Dokter Ayoman Keluarga
7. Untuk menganalisis pengaruh Beban Kerja terhadap Turnover Intention melalui Burnout pada PT Klinik Dokter Ayoman Keluarga

#### **1.4 Manfaat**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya. Dan khususnya yang berkaitan dengan topik **“Pengaruh Stress Kerja dan Beban Kerja terhadap Turnover Intention melalui Burnout sebagai Variabel Intervening”**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan pertimbangan untuk para peneliti di masa yang akan datang, khususnya peneliti yang ingin melakukan penelitian dengan topik Stress Kerja dan Beban Kerja Terhadap Turnover Intention Melalui Burnout.

##### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat terhadap perusahaan dalam pengelolaan sumber daya manusianya, khususnya pada kaitannya terhadap Stress Kerja dan Beban Kerja pada karyawan agar tidak terjadi adanya Turnover Intention

#### **1.5 Batasan Masalah**

Agar permasalahan yang di analisis sesuai dengan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka penulis membatasi penelitian dengan sebagai berikut :

1. Variabel yang diteliti hanya Stress Kerja dan Beban Kerja terhadap Turnover Intention melalui Burnout sebagai Variabel Intervening. Apabila terdapat variabel lain yang digunakan untuk mengukur Turnover Intention maka variabel tersebut tidak dibahas dalam penelitian ini.
2. Obyek penelitian ini hanya di PT. Klinik Dokter Ayoman Keluarga dan subjek penelitian ini merupakan seluruh karyawan PT. Klinik Dokter Ayoman Keluarga.