

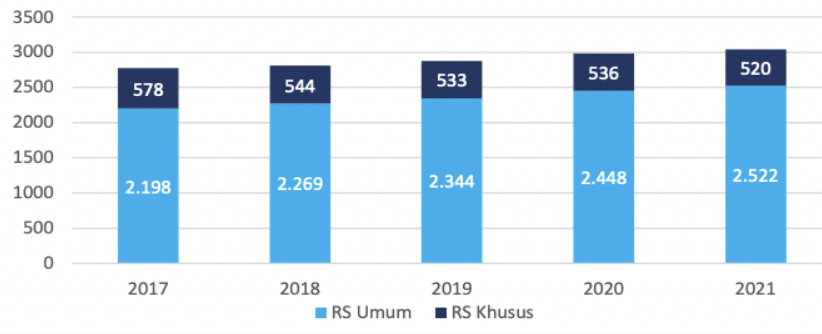
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia diperlukan untuk mendukung suatu organisasi mencapai target keberhasilan. Tetapi seringkali sumber daya pada suatu organisasi memiliki permasalahan di tempat mereka bekerja (Gaudet & Tremblay, 2017). Permasalahan sumber daya ini memerlukan solusi dalam penyelesaiannya. Rumah sakit sebagai perusahaan berkaitan dengan jasa pelayanan juga perlu memperhatikan sumber daya manusianya guna mencapai visi serta tujuan rumah sakit (Kitila et al., 2021).

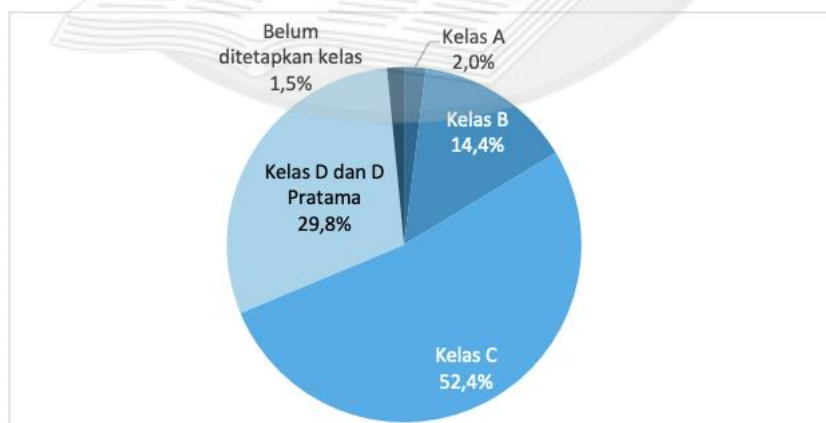
Menurut Peraturan Menteri Kesehatan nomor 340, berdasarkan pelayanan kesehatannya rumah sakit diklasifikasikan menjadi rumah sakit umum dan khusus. Rumah sakit umum merupakan rumah sakit yang membagikan jasa kesehatan pada seluruh tipe penyakit. Sedangkan rumah sakit khusus membagikan jasa kesehatan hanya pada satu tipe penyakit tertentu. Berdasarkan kepemilikan dan penyelenggaraannya, rumah sakit terbagi menjadi rumah sakit pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan swasta. Berdasarkan kemampuan pelayanan, sumber daya manusia, sarana penunjang, dan fasilitas rumah sakit juga dikelompokkan jadi kelas A, B, C, dan D (Kemenkes RI., 2022).



Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Rumah Sakit Umum dan Khusus di Indonesia tahun 2017-2021 (Kemenkes RI., 2022).

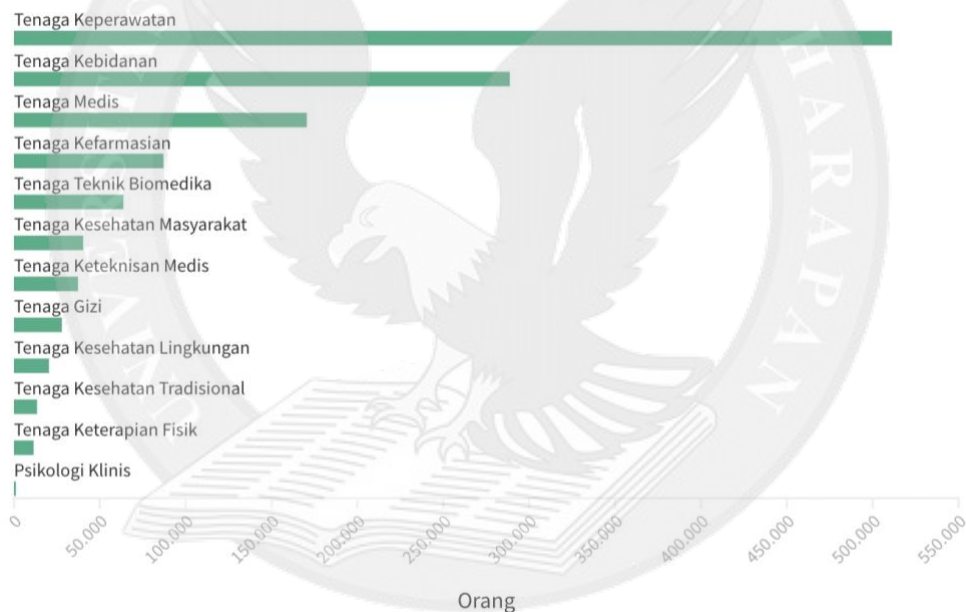
No	Penyelenggara	2017	2018	2019	2020	2021
PEMERINTAH PUSAT		240	228	228	230	236
1	Kementerian Kesehatan	14	15	18	19	19
2	TNI/POLRI	164	158	159	160	164
3	Kementerian Lain dan BUMN	62	55	51	51	53
PEMERINTAH DAERAH		672	705	732	773	790
1	Pemerintah Provinsi	87	91	92	97	96
2	Pemerintah Kabupaten/Kota	585	614	640	676	694
SWASTA		1.286	1.336	1.384	1.445	1.496
Total Keseluruhan		2.198	2.269	2.344	2.448	2.522

Gambar 1.2 Perkembangan Jumlah Rumah Sakit Umum berdasarkan Penyelenggaraan di Indonesia tahun 2017-2021 (Kemenkes RI., 2022)



Gambar 1.3 Jumlah Rumah Sakit menurut Kelas tahun 2021 (Kemenkes RI., 2022)

Berdasarkan Gambar 1.1 dan 1.2 terdapat peningkatan rumah sakit di Indonesia selama tahun 2017-2021. Pada tahun 2021, terdapat 3.042 rumah sakit yang terbagi menjadi 2.522 termasuk rumah sakit umum dan 520 termasuk rumah sakit khusus. Sebanyak 1.928 rumah sakit dijalankan oleh pihak swasta, sisanya yaitu 1.114 rumah sakit dijalankan oleh pemerintah pusat atau daerah. Berdasarkan gambar 1.3 rumah sakit kelas C memiliki presentase terbanyak yaitu 52,4%, diikuti dengan rumah sakit kelas D serta D Pratama sebesar 29,8%, rumah sakit kelas B sebesar 14,4%, rumah sakit kelas A sebesar 2%, dan sisanya 1,5 % merupakan rumah sakit yang belum ditetapkan kelasnya (Kemenkes RI., 2022).



Gambar 1. 4 Tenaga Kesehatan Indonesia menurut Profesi tahun 2021 (Kemenkes RI., 2022)

Berdasarkan gambar 1.4 pada tahun 2021, tercatat jumlah tenaga kesehatan di Indonesia sebanyak 2.287.142, dengan perawat menjadi tenaga kesehatan yang terbanyak, yaitu 511.191 orang (Badan Pusat Statistik, 2022). Perawat berada di garis depan dalam memberi pelayanan kesehatan. Perawat memiliki peran penting

dari sistem kesehatan pada industri rumah sakit, karena perawat memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam menjaga kualitas mutu pelayanan pasien (Poku et al., 2021).

Tetapi rumah sakit sering menghadapi tantangan dalam retensi tenaga kesehatan khususnya perawat. Tingkat *turnover* perawat yang tinggi dapat mengganggu kinerja yang optimal dari industri rumah sakit. *Turnover intention* merupakan niat dari karyawan untuk meninggalkan tempat kerjanya. *Turnover* memiliki implikasi negatif, berpotensi merugikan, dan menjadi tantangan suatu organisasi. Keluarnya seorang karyawan yang terampil, menurunkannya produktivitas organisasi selama mencari karyawan baru, serta dibutuhkannya biaya untuk perekrutan serta pemberian pelatihan akan menyebabkan terganggunya struktur sosial dari sebuah organisasi (Alblihed & Alzghaibi, 2022). *Turnover* pekerja pada suatu organisasi dikatakan tinggi jika jumlah *turnover* pada suatu organisasi lebih dari 10% dalam satu tahun (Wibowo et al., 2021).

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu yang Berhubungan dengan Variabel Penelitian

Topik Penelitian	Variabel	Hasil
<i>The Impact of Job Stress, Role Ambiguity, and Work-Life Imbalance on Turnover Intention during Covid-19: A Case Study of Frontline Health Workers in Saudi Arabia (Alblihed & Alzghaibi,2022)</i>	<i>Job stress, work life imbalance, role ambiguity, burnout, dan turnover intention.</i>	<i>Stress, work-life imbalance, dan role ambiguity memiliki hubungan positif terhadap burnout. Burnout juga memiliki hubungan positif dengan turnover intention tenaga kesehatan di Saudi Arabia.</i>
<i>Impact of Nursing Work Environment on Turnover Intentions: the mediating role of Burnout in Ghana (Poku et al., 2022)</i>	<i>Work environment, burnout, dan turnover intention.</i>	<i>Work environment dan burnout meningkatkan turnover intention perawat di Ghana.</i>
<i>The effect of perceived organizational support and transformational leadership on turnover intention of health</i>	<i>Perceived organizational support, transformation leadership, organizational</i>	<i>Perceived organizational support dan transformational leadership memiliki hubungan</i>

Topik Penelitian	Variabel	Hasil
<i>workers at Hospital X Mimika Regency Papua (Matande et al., 2022)</i>	<i>commitment, dan turnover intention.</i>	positif terhadap <i>organizational commitment</i> . <i>Perceived organizational support, transformational leadership, dan organizational commitment</i> memiliki hubungan negatif terhadap <i>turnover intention</i> tenaga kesehatan di rumah sakit Mimika, Papua.
<i>Effect of work environment on level of work stress and burnout among nurses in a teaching hospital in Nigeria (Ojekou & Dorothy, 2015).</i>	<i>Work environment, work stress, dan burnout.</i>	<i>Work environment</i> memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat stress perawat.
<i>Organizational commitment and turnover intention among rural nurses in the Philippines: implications for nursing management (Labrague et al., 2018)</i>	<i>Organizational commitment dan turnover intention.</i>	Hubungan terbalik antara <i>organizational commitment</i> dengan <i>turnover intention</i> .
<i>Nursing Work Environment, Turnover Intention, Job Burnout, and Quality of Care: the Moderating Role of Job Satisfaction (Al Sabei et al., 2019)</i>	<i>Work environment, turnover intention, job burnout, quality of care, dan job satisfaction.</i>	Meningkatkan <i>job satisfaction</i> perawat dapat meningkatkan retensi perawat.
<i>Role conflict and role ambiguity as predictors of turnover intention among nurses (Hoseini et al., 2021)</i>	<i>Role ambiguity, role conflict, dan turnover intention.</i>	<i>Role ambiguity</i> dan <i>role conflict</i> berhubungan positif terhadap <i>turnover intention</i> perawat.
<i>Nurse' Fatigue, Job Stress, Organizational Culture, and Turnover Intention : A Culture Work Health Model (Lee & Jang, 2020)</i>	<i>Nursing organizational culture, job stress, fatigue, dan turnover intention.</i>	<i>Nursing organizational culture</i> berhubungan negatif dengan <i>turnover intention</i> . Sedangkan <i>job stress</i> dan <i>fatigue</i> berhubungan positif dengan <i>turnover intention</i> .
<i>The Effect Of Perceived Organizational Support and Employee Care on Turnover Intention and Work Engagement: A Mediated Moderation Model Using Age in the Post Pandemic Period (Li et al., 2022)</i>	<i>Perceived organizational support, employee care, turnover intention, dan work engagement.</i>	<i>Perceived organizational support</i> memiliki hubungan positif dengan <i>work engagement</i> . Sedangkan <i>work engagement</i> memiliki hubungan negatif dengan <i>turnover intention</i> .
<i>Influence of Striving for Work-Life Balance and Sense of Coherence on Intention to Leave among Nurse: a 6-</i>	<i>Work life balance, sense of coherence, dan turnover intention.</i>	<i>Work life balance</i> berhubungan negatif dengan <i>turnover intention</i> .

Topik Penelitian	Variabel	Hasil
<i>Month Prospective Survey</i> (Matsuo et al., 2021).		

Dari tabel 1.1 dapat dilihat banyak faktor yang dapat mempengaruhi *turnover intention* pada perawat berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya. *Job stress* paling sering dikutip dalam mempengaruhi *turnover intention*. Selain itu *role ambiguity*, *work life imbalance*, *perceived organizational support*, *work environment* juga menjadi faktor yang mempengaruhi *turnover intention* perawat. *Organizational commitment* juga dapat memediasi *perceived organizational support* dan *transformation leadership* terhadap *turnover intention*.

Organizational commitment diartikan sebagai respon positif yang dirasakan karyawan terhadap pengalaman kerja yang diberikan suatu organisasi (Matande et al., 2022). *Organizational commitment* juga dapat diartikan sebagai kemauan kuat dari pekerja untuk tetap menjadi bagian dari organisasi, mencapai tujuan organisasi, dan menerima nilai serta tujuan organisasi. Tingkat *organizational commitment* yang tinggi dapat memberikan kontribusi pada efektivitas kerja perawat, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja, mengurangi kelelahan kerja, dan mengurangi angka *turnover* (Labrague et al., 2018).

Tabel 1.2 Jumlah Perawat dan Angka *Turnover* di RS Swasta X Jakarta Pusat periode 2018-2022

Keterangan	2018	2019	2020	2021	2022
Jumlah perawat	112	158	157	178	189
Jumlah <i>turnover</i> perawat	29	28	41	45	31
Presentase <i>turnover</i> perawat	25.8 %	17.7%	26.1%	25.2%	16.4%

Sumber: Olahan data HRD RS Swasta X Jakarta Pusat (2023)

Rumah sakit swasta X merupakan rumah sakit umum tipe B yang sudah berdiri sejak tahun 1986. Rumah sakit X memiliki visi dan misi untuk memberikan

perawatan yang terbaik kepada pasien. Rumah sakit X terletak di daerah strategis dan dilengkapi peralatan medis dan teknologi paling maju di Indonesia. Berdasarkan data dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa rumah sakit swasta X mengalami masalah *turnover* pada perawatnya. Dari periode tahun 2018 hingga 2022 rumah sakit X memiliki angka *turnover* yang tergolong tinggi karena menunjukkan angka *turnover* diatas 10%. Melalui hasil wawancara dengan manajer *Human Resources Department* (HRD) rumah sakit swasta X pada tanggal 10 Februari 2023, diperoleh informasi bahwa perawat meninggalkan rumah sakit terutama karena perawat merasa terlalu lelah dengan pekerjaannya, sering dipekerjakan diluar tugasnya, dan mendapat tawaran lebih menarik dari rumah sakit lain (RS X, 2023).

Berdasarkan beberapa studi yang pernah dilakukan di Indonesia, angka *turnover* di rumah sakit swasta memiliki kemiripan dengan angka *turnover* pada rumah sakit X ini yaitu antara 13%-35% (Dewanto, 2018). Mengelola *turnover* di rumah sakit swasta menjadi tantangan karena meningkat pesatnya pertumbuhan rumah sakit swasta di Indonesia dibandingkan rumah sakit pemerintah (Kemenkes RI., 2022). Rumah sakit swasta memiliki beban kerja yang berbeda dari rumah sakit pemerintah. Rumah sakit swasta tidak hanya berfungsi sosial, tetapi berorientasi pada keuntungan. Penting bagi rumah sakit swasta untuk menjaga sumber daya manusianya supaya tidak kalah bersaing dengan rumah sakit lainnya (Hairo, 2019).

Berdasarkan data-data yang didapat dari rumah sakit X dan penelitian sebelumnya, belum pernah dilakukan penelitian terhadap faktor yang dapat mempengaruhi tingginya *turnover* pada perawat di rumah sakit Swasta X Jakarta Pusat. Karena itu, pada penelitian ini diajukan model penelitian baru yang

merupakan adaptasi dari beberapa model penelitian sebelumnya mengenai *job stress*, *role ambiguity*, *work-life imbalance*, *work environment*, dan *perceived organizational support* terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh *organizational commitment* (Alblihed & Alzghaibi, 2022; Matande et al., 2022; dan Poku et al., 2022). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari *job stress*, *role ambiguity*, *work-life imbalance*, *perceived organizational support*, dan *work environment* terhadap *turnover intention* dengan *organizational commitment* sebagai variabel mediasi, yang akan digunakan sebagai acuan objektif dalam menurunkan angka *turnover* perawat di rumah sakit swasta X Jakarta Pusat.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, disusun beberapa pertanyaan penelitian yaitu:

- 1) Apakah *job stress* mempunyai pengaruh negatif pada *organizational commitment*?
- 2) Apakah *role ambiguity* mempunyai pengaruh negatif pada *organizational commitment*?
- 3) Apakah *work-life imbalance* mempunyai pengaruh negatif pada *organizational commitment*?
- 4) Apakah *work environment* mempunyai pengaruh positif pada *organizational commitment*?
- 5) Apakah *perceived organizational support* mempunyai pengaruh positif pada *organizational commitment*?
- 6) Apakah *organizational commitment* mempunyai pengaruh negatif pada *turnover intention*

- 7) Apakah *organizational commitment* dapat memediasi pengaruh *job stress* terhadap *turnover intention*?
- 8) Apakah *organizational commitment* dapat memediasi pengaruh *role ambiguity* terhadap *turnover intention*?
- 9) Apakah *organizational commitment* dapat memediasi pengaruh *work-life imbalance* terhadap *turnover intention*?
- 10) Apakah *organizational commitment* dapat memediasi pengaruh *work environment* terhadap *turnover intention*?
- 11) Apakah *organizational commitment* dapat memediasi pengaruh *perceived organizational support* terhadap *turnover intention*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- 1) Untuk menguji serta menganalisis pengaruh negatif dari *job stress* terhadap *organizational commitment*.
- 2) Untuk menguji serta menganalisis pengaruh negatif *role ambiguity* terhadap *organizational commitment*.
- 3) Untuk menguji serta menganalisis pengaruh negatif *work-life imbalance* terhadap *organizational commitment*.
- 4) Untuk menguji serta menganalisis pengaruh positif *work-environment* terhadap *organizational commitment*.
- 5) Untuk menguji serta menganalisis pengaruh positif *perceived organizational support* terhadap *organizational commitment*.
- 6) Untuk menguji serta menganalisis pengaruh negatif *organizational commitment* terhadap *turnover intention*.

- 7) Untuk menguji serta menganalisis pengaruh mediasi *organizational commitment* pada pengaruh *job stress* terhadap *turnover intention*.
- 8) Untuk menguji serta menganalisis pengaruh mediasi *organizational commitment* pada pengaruh *role ambiguity* terhadap *turnover intention*.
- 9) Untuk menguji serta menganalisis pengaruh mediasi *organizational commitment* pada pengaruh *work life imbalance* terhadap *turnover intention*.
- 10) Untuk menguji serta menganalisis pengaruh mediasi *organizational commitment* pada pengaruh *work environment* terhadap *turnover intention*.
- 11) Untuk menguji serta menganalisis pengaruh mediasi *organizational commitment* pada pengaruh *perceived organizational support* terhadap *turnover intention*.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat terutama dalam aspek manajemen praktis dan aspek pendidikan. Dari aspek manajemen praktis, secara khusus bagi jajaran manajemen rumah sakit swasta supaya lebih mencermati faktor-faktor yang dapat meningkatkan *organizational commitment* bagi perawat sehingga dapat mencegah tingginya *turnover intention* dari para perawat yang bekerja di rumah sakit tersebut.

Dari aspek pendidikan, diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan baru bagi pembaca serta menjadi dasar penelitian selanjutnya terutama yang berhubungan dengan *job stress*, *role ambiguity*, *work-life*

imbalance, work environment, organizational commitment, dan turnover intention pada rumah sakit swasta.

1.5 Lingkup Penelitian

Lingkup penelitian ini mencakup lima *independent variable* yaitu *job stress, role ambiguity, work-life imbalance, work environment*, satu *mediating variable* yaitu *organizational commitment*, dan satu *dependent variable* yaitu *turnover intention*. Subjek penelitian ini adalah perawat yang menjadi pekerja tetap dan sudah bekerja selama satu tahun di rumah sakit swasta X Jakarta Pusat pada tahun 2023.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika pada penelitian ini terbagi menjadi lima bab dan beberapa sub-bab yang dijabarkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang pemaparan latar belakang masalah yang merupakan dasar dari pemilihan topik penelitian, dan juga memaparkan variabel yang akan digunakan pada penelitian ini. Selanjutnya masalah penelitian disusun dalam pertanyaan, tujuan, manfaat, lingkup, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang dasar teori mengenai manajemen administrasi rumah sakit serta variabel yang digunakan pada penelitian ini, yaitu *job stress, role ambiguity, work-life imbalance, work environment,*

organizational commitment, dan *turnover intention*. Kemudian dilanjutkan dengan pengembangan hipotesis penelitian serta model penelitian yang diajukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi tentang langkah yang dilakukan pada penelitian tersebut. Bab III terdiri dari paradigma penelitian, jenis penelitian, desain penelitian, objek penelitian, dan subjek dari penelitian. Kemudian dilanjutkan dengan unit analisis, etika dalam pengumpulan data, pengukuran konstruk variabel, definisi konseptual dan operasionalisasi variabel, dan skala pengukuran variabel. Pada bab III juga dijelaskan mengenai sumber dan teknik pengumpulan data, teknik penyusunan kuesioner, desain sampel, penentuan jumlah sampel, dan diakhiri dengan teknik analisis data beserta uji pendahuluan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner, beserta penguraian tahap serta hasil dari analisis pengolahan data yang diperoleh. Bab IV diawali dengan menjabarkan profil demografi responden, dilanjutkan dengan analisis secara deskriptif dari setiap variabel yang digunakan pada penelitian ini. Setelah itu, dilanjutkan dengan analisis menggunakan metode PLS-SEM dan dijabarkan dalam bentuk diskusi untuk membuktikan masalah dalam penelitian dengan jelas.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan yang didapat dari hasil analisis data yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya, dilengkapi dengan dengan implikasinya pada bidang manajemen dan keterbatasan penelitian. Kemudian ditutup dengan saran untuk perbaikan dalam penelitian sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan untuk penelitian lain di masa yang akan datang.

