

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Menurut WHO rumah sakit merupakan unit kompleks dari suatu organisasi sosial dan kesehatan yang berperan dalam penyedia layanan prima yang komprehensif kepada masyarakat (Okstoria, 2022). Salah satu masalah sumber daya manusia yang sering dihadapi disuatu organisasi adalah terkait dengan *turnover* karyawan (Anggara, Suryawati, Agushybana., 2020). *Turnover* merupakan masalah sumber daya manusia yang berkembang pesat saat ini dan mempengaruhi sektor layanan kesehatan di seluruh dunia. *Turnover intention* mengacu pada keinginan seseorang untuk meninggalkan pekerjaannya saat ini dalam jangka waktu tertentu (Cao, Huang, Wang, et al., 2020).

Angka *turnover* di seluruh dunia dianggap tinggi, berkisar antara 15 hingga 44%. Penelitian terbatas yang dipublikasikan di jurnal Indonesia menunjukkan bahwa beberapa rumah sakit swasta mengungkapkan angka yang serupa dengan literatur internasional, berkisar antara 13 hingga 35% (Dewanto & Wardhani, 2017). Banyak alasan yang disebutkan dalam penelitian sebelumnya tentang *turnover* seperti ketidakpuasan, pendapatan rendah, komitmen organisasi rendah dan perilaku pemimpin. Kekurangan perawat merupakan tantangan besar bagi industri kesehatan karena hal ini dapat menyebabkan pergantian perawat yang dapat berdampak juga pada biaya operasional organisasi (Alzamel, Abdullah, Chong et al., 2020).

Perawat adalah salah satu bagian dari tenaga medis yang bekerja secara profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan secara komprehensif dan kompleks. Salah satu bagian dari tenaga medis ini dituntut untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan kepada setiap pasien yang berkunjung ke rumah sakit, sehingga kualitas kerja seorang perawat menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan rumah sakit (Wirentanus, 2019). Dalam beberapa tahun terakhir, Rumah Sakit harus menghadapi berbagai tantangan termasuk meningkatnya persaingan dan peningkatan permintaan secara eksponensial dalam hal kuantitas dan kualitas.

Menurut Bandura (De Simone, Planta, Cicotto., 2018) berdasarkan teori kognitif sosial yang memandang orang sebagai agen aktif di lingkungannya sendiri, penelitian ini menyelidiki peran dimensi tertentu, seperti *Job satisfaction* dan konstruksi lain yang kurang dipelajari dalam kaitannya dengan topik ini seperti *self-efficacy*, *work engagement*, dan *career development* sebagai anteseden potensial dari *turnover intention* di kalangan perawat di rumah sakit (De Simone, Planta, Cicotto., 2018).

Turnover perawat yang tinggi dapat menyebabkan kekurangan perawat di seluruh negeri dan dapat menimbulkan dampak negatif yang serius terhadap manajemen organisasi layanan kesehatan (Kim & Kim, 2020). Pergantian perawat juga mengakibatkan peningkatan biaya bagi institusi untuk merekrut perawat yang berkualitas, penurunan kualitas dalam perawatan pasien dapat berdampak pada kualitas pelayanan rumah sakit (Alzamel, Abdullah, Chong et al., 2020). Kinerja perawat yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, sehingga indikator kepuasan pasien menjadi salah satu refleksi terhadap kinerja seorang perawat.

Prevalensi *turnover* perawat di Amerika Serikat dan Australia dilaporkan masing-masing menjadi 17,2% dan 15,1%. Di Korea Selatan, tingkat keseluruhan adalah 12,4% (Okstoria, 2022). Di Indonesia, *turnover* perawat di rumah sakit swasta merupakan hal yang paling penting karena meningkatkan peran rumah sakit swasta dalam sistem layanan kesehatan di Indonesia. Peningkatan peran ini terlihat dari pesatnya pertumbuhan angka rumah sakit swasta sebanyak 22%, angka ini jauh lebih tinggi jika dibandingkan dengan peningkatan pada rumah sakit pemerintah yang hanya berkisar 8%, dan berkontribusi terhadap proporsi rumah sakit swasta yang lebih tinggi secara keseluruhan berkisar 60% (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016).

Dari hasil penelitian pada jurnal sebelumnya didapatkan data survei dari lima rumah sakit swasta di Kota Malang, untuk mendapatkan informasi tentang banyaknya kasus *turnover* perawat di rumah sakit swasta.

Tabel 1.1. Tingkat *turnover* perawat di lima rumah sakit umum swasta di Malang Raya pada tahun 2016.

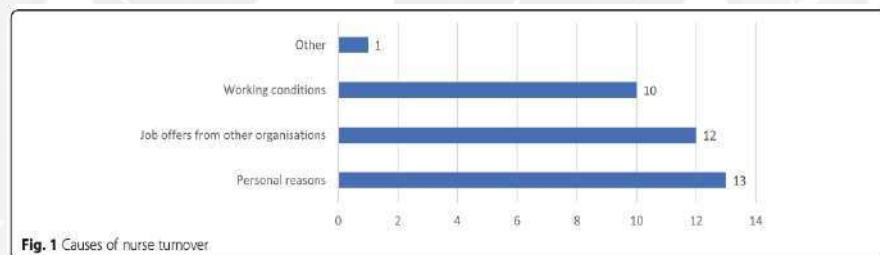
Hospital	Location	No. of Beds	No. of Nurses	Turnover Rate
Hospital 1	Malang City	135	103	14.02 %
Hospital 2	Malang Regency	78	64	34.15 %
Hospital 3	Malang Regency	220	198	12.78 %
Hospital 4	Batu City	37	30	16.95 %
Hospital 5	Malang Regency	53	43	25.64 %
Total		525	438	

Sumber: Kementerian Kesehatan tahun 2016

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel 1 (data *turnover rate*) diperoleh data bahwa angka rasio karyawan yang keluar terhadap jumlah rata-rata karyawan dalam periode 2016 di beberapa rumah sakit swasta di daerah Malang dan sekitarnya cukup tinggi. Berdasarkan data rumah sakit 1 di kota Malang memiliki rasio sebesar 14,02%, pada rumah sakit 2, rumah sakit 3, dan rumah sakit 5 di bagian Malang regency memiliki rasio sebesar 34,15%, 12,78% dan 25,64%, dan pada rumah sakit 4 di kota Batu memiliki rasio sebesar 16,95%.

Menurut Maier (2015) tingkat *turnover* dikatakan tinggi jika mencapai angka 5% atau bahkan lebih. Jika dibandingkan dengan tabel 1.1 (data *turnover* perawat) dimana angka tersebut merupakan rasio yang sangat tinggi.

Gambar 1.1 Alasan *Turnover* Perawat 2016



Sumber: Adaptasi dari Dewanto & Wardhani 2017

Hasil dari survei online pada Gambar 1.1, yang dilakukan oleh manajemen rumah sakit di Malang memperlihatkan alasan-alasan mengapa perawat ingin berhenti. Menurut hasil survei didapatkan sebanyak 36% karena alasan pribadi, sebanyak 33% karena mendapatkan tawaran dari rumah sakit lain, sebesar 10% karena kondisi lingkungan kerja, dan sebesar 3% karena alasan lainnya. Alasan pribadi merupakan alasan yang paling sering dikemukakan dalam pengunduran diri, mulai dari mengikuti pasangan (suami atau istri) atau keluarga, menikah, mempunyai anak, mengikuti

program kehamilan, dan melanjutkan pendidikan. Adapun alasan lain seperti menerima tawaran pekerjaan dari rumah sakit lain (lembaga pemerintah atau swasta) adalah alasan paling umum kedua yang diberikan sebagai alasan untuk mundur dari pekerjaan yang ada.

Dari penelitian lain sebelumnya juga didapatkan data dari kepegawaian RSUD SM Banyumas di Jawa Tengah tahun 2018, diperoleh informasi bahwa pada tahun 2016, 2017, dan 2018 dilaporkan angka *turnover* karyawan rumah sakit adalah 25,9%, 22%, dan 13%. Terdapat kecenderungan penurunan secara kuantitatif angka *turnover* menunjukkan bahwa upaya yang sudah dilakukan manajemen berhasil untuk menurunkan angka *turnover*. Namun tingkat turnover sebesar 13% dinilai masih tinggi dan merugikan rumah sakit. Survei kepuasan terhadap tenaga kesehatan di rumah sakit umum SM Banyumas pada tahun 2018 memperoleh hasil kurang dari target kepuasan karyawan sebesar 80%, yang diperoleh hanya 50% (Anggara, Suryawati, Agushyana., 2020). Komitmen yang tinggi dipengaruhi oleh motivasi kerja yang dimiliki oleh tiap individu. Semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki, semakin tinggi komitmen seseorang terhadap pekerjaannya.

Tabel 1.2. Data *Turnover* perawat di Rumah Sakit XYZ dari tahun 2021 sampai 2023



Rekapitulasi Jumlah Perawat

No	Tahun	Jumlah Perawat Awal	Jumlah Perawat Resign	Jumlah Perawat Baru	Turnover Rate (%)
1	2021	83	18	55	21,6%
2	2022	120	30	100	25%
3	2023	190	10	-	5,26%

Sumber: Bagian HRD Rumah Sakit PMC Cilacap, Jawa Tengah

Berdasarkan data yang telah didapati dari rumah sakit yang akan diteliti, terdapat data *turnover* perawat tiga tahun terakhir dari tahun 2021 hingga sekarang. Diperoleh data bahwa angka rasio karyawan yang keluar terhadap jumlah rata-rata karyawan dalam periode 2021 di rumah sakit swasta di daerah Cilacap, Jawa Tengah cukup tinggi. Tahun 2021 rumah sakit PMC memiliki *turnover rate* perawat sebesar 21,6%, pada tahun 2022 mengalami peningkatan *turnover rate* menjadi sebesar 25%, hingga di pertengahan tahun 2023 rasio *turnover rate* perawat mengalami penurunan yang cukup signifikan menjadi sebesar 5,26%. Data ini diperoleh dari HRD rumah sakit XYZ yang ada di daerah Cilacap, Jawa Tengah.

Job Satisfaction memiliki pengaruh terhadap *turnover intention* setiap perawat di rumah sakit. Kepuasan kerja merupakan sikap positif tenaga kerja terhadap pekerjaannya yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja (Scheuer., 2018). Seorang perawat akan merasa puas dengan pekerjaannya apabila kebutuhan dasar serta nilai-nilai pekerjaan yang ingin dicapai telah terpenuhi (Sunarta, 2019). Tingkat kepuasan kerja yang tinggi mendorong perawat untuk melakukan pekerjaan yang maksimal di tempat kerjanya, yang akan mempengaruhi kinerja (Hidayah dan Harnoto, 2018; Subardjo, 2020).

Tabel 1.3. Kesenjangan Penelitian

Hipotesis	Kesimpulan	Sumber
<i>Work Engagement; Job Satisfaction</i>	Pengaruh Positif	(De Simone, Planta, Cicotto., 2018) (Keyko, Cummings, Yonge et al., 2016) (Sierra, Castro, Zaragoza., 2016)

<i>Career Development; Job Satisfaction</i>	Pengaruh Positif	(Hariyati, Igarashi, Fujinami et al., 2017) (Duffield, Baldwin, Roche et al., 2014) (Trivellas, Reklitis, Platis., 2013)
<i>Self-Efficacy; Job Satisfaction</i>	Pengaruh Positif	(De Simone, Planta, Cicotto., 2018) (Shorey & Lopez., 2021) (Hassan & Ibourk., 2021) (Putri & Frianto, 2022)
<i>Job Satisfaction; Turnover Intention</i>	Memediasi; Pengaruh Negatif	(De Simone, Planta, Cicotto., 2018) (Luz, Paula, Oliveira, 2016), Paula, Oliveira., 2016) (Asim., 2019) (Alzamel, Abdullah, Chong et al., 2020) (Astiti & Surya., 2021)
<i>Work Engagement; Turnover Intention</i>	Pengaruh Negatif	(De Simone, Planta, Cicotto., 2018) (Zhu & Wang, 2023) (Shahpouri., 2016) (Dewanti & Prakosa, 2022)
<i>Career development; Turnover Intention</i>	Pengaruh Negatif	(Hidayah et al., 2021) (Hariyati, Igarashi, Fujinami et al., 2017) (Ghafoor et al., 2017) (Khatijah et al., 2018)
<i>Self-Efficacy; Turnover Intention</i>	Pengaruh Negatif	(De Simone, Planta, Cicotto., 2018) (Shahpouri., 2016) (Kartika & Prihatsanti., 2017)

Berdasarkan kesenjangan penelitian, banyak penelitian yang membahas tentang *turnover*, namun belum ada yang membahas tentang *turnover* di Rumah Sakit swasta XYZ di daerah Cilacap, Jawa Tengah. Rumah Sakit XYZ merupakan sebuah Rumah Sakit swasta yang berada di kota Cilacap di daerah Jawa Tengah. Rumah sakit ini didirikan pada tahun 2019 dan baru rampung pada tahun 2020. Peresmian rumah sakit ini dilakukan pada tahun 2021, namun rumah sakit ini sudah sempat dioperasikan terlebih dahulu pada tahun 2020 pada saat Covid-19, untuk menampung pasien di daerah cilacap dan probolinggo. Rumah sakit XYZ merupakan sebuah rumah sakit swasta tipe C dengan kapasitas tempat tidur sebesar 110 tempat tidur, dan dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya.

1.2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan kesenjangan fenomena yang di ikuti dengan kesenjangan penelitian yang telah disusun, penelitian ini berusaha menjawab sejumlah pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *Work Engagement* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction*?
2. Apakah *Career Development* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction*?
3. Apakah *Self-Efficacy* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction*?
4. Apakah *Work Engagement* berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention*?
5. Apakah *Career Development* berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention*?
6. Apakah *Self-Efficacy* berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention*?

7. Apakah *Job Satisfaction* memediasi *Work Engagement* terhadap *Turnover Intention*?
8. Apakah *Job Satisfaction* memediasi *Career Development* terhadap *Turnover Intention*?
9. Apakah *Job Satisfaction* memediasi *Self-Efficacy* terhadap terhadap *Turnover Intention*?
10. Apakah *Job Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Turnover Intention*?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh *Work Engagement*, *Career Development*, *Self-Efficacy* dan *Job Satisfaction* terhadap *Turnover Intention* pada perawat diruang rumah sakit swasta XYZ di Cilacap Jawa Tengah.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Untuk menguji dan menganalisis *Work Engagement* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction*.
2. Untuk menguji dan menganalisis *Career Development* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction*.
3. Untuk menguji dan menganalisis *Self-Efficacy* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction*.

4. Untuk menguji dan menganalisis *Work Engagement* berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*.
5. Untuk menguji dan menganalisis *Career Development* berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*.
6. Untuk menguji dan menganalisis *Self-Efficacy* berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*.
7. Untuk menguji dan menganalisis *Job Satisfaction* memediasi *Work Engagement* terhadap *Turnover Intention*.
8. Untuk menguji dan menganalisis *Job Satisfaction* memediasi *Career Development* terhadap *Turnover Intention*.
9. Untuk menguji dan menganalisis *Job Satisfaction* memediasi *Self-Efficacy* terhadap *Turnover Intention*.
10. Untuk menguji dan menganalisis *Job Satisfaction* berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

1. Secara spesifik penelitian ini dapat ikut serta untuk memperluas wawasan bagi kajian administratif dalam mengelola manajemen rumah sakit.
2. Memberikan sumbangan penting dan memperluas adanya gambaran tentang hubungan *Work Engagement*, *Career Development*, *Self-Efficacy*, dan *Job*

Satisfaction terhadap Turnover Intention.

3. Menambah konsep baru yang dapat dijadikan sebagai rujukan dan pelengkap bahwa perusahaan jasa kesehatan diharapkan dapat meningkatkan *Job Satisfaction* sehingga dapat mempengaruhi *Turnover Intention* perawat yang bekerja di rumah sakit.

1.4.2. Manfaat Praktis/Manajerial

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumbangan pikiran bagi para pimpinan dalam pengelolaan manajemen rumah sakit.
2. Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber referensi yang diperlukan dalam pemahaman terhadap individu potensial dalam perusahaan.
3. Hasil penelitian dapat menjadi rujukan dalam mengembangkan dan menjadi landasan sebagai referensi terhadap pengaruh *Work Engagement*, *Career development*, *Self-Efficacy* yang memanfaatkan *Job Satisfaction* dalam bekerja untuk mengurangi *Turnover Intention* perawat di rumah sakit.

1.5. Lingkup Penelitian

Lingkup penelitian ini mencakup tiga *independent variable* yaitu *Work Engagement*, *Career Development*, dan *Self-Efficacy*, satu *mediating variable* yaitu *Job satisfaction*, serta satu *dependent variable* yaitu *Turnover Intention*. Subjek penelitian ini adalah seluruh perawat yang berada di Rumah sakit swasta XYZ di Kota Cilacap, Jawa Tengah yang sudah menjadi karyawan tetap minimal 1 tahun pada tahun 2023.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika bentuk penulisan pada penelitian ini terdiri dari:

1. Bab 1: Pendahuluan yang mengandung uraian latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan batasan penelitian serta sistematika penelitian.

2. Bab 2: Tinjauan Literatur, berisi uraian tinjauan literatur yang mendasar latar belakang penelitian ini, meliputi tinjauan literatur mengenai variabel penelitian.

3. Bab 3: Metodologi Penelitian, berisi model konseptual penelitian terdahulu, model penelitian ini, hipotesis penelitian serta metodologi dari penelitian ini yang terdiri dari metode penelitian, tahapan penelitian, unit analisis, sumber data, sampel, populasi penelitian, dan metode analisis data.

4. Bab 4: Analisis Data dan cakupan pembahasan, menyajikan data hasil uji dan analisis data penelitian berupa kuesioner yang diolah secara variabel untuk menunjukkan korelasi antar variabel yang diteliti dan pengujian hipotesis yang diajukan.

5. Bab 5: Kesimpulan dan Saran yang merupakan kesimpulan hasil penelitian, saran untuk penelitian selanjutnya apabila akan dilakukan penelitian.