

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Zaman modern sekarang, banyak tantangan baru yang harus dihadapi, organisasi-organisasi harus dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia guna untuk memunyai keahlian khusus, maka dapat meningkatkan keunggulan kompetitifnya. Menurut Dessler (2017) sumber daya manusia (SDM) diartikan sebagai beberapa orang yang menjalankan tugas secara formal dan bekerja sama dalam organisasi untuk kepentingan organisasi. Menurut Edison et al. (2018) manajemen SDM yaitu bentuk manajerial yang fokus pada optimalisasi kemampuan pekerja atau anggotanya melalui berbagai langkah strategis untuk meningkatkan pencapaian *employee performance* agar visi organisasi menjadi lebih optimal. Maka dalam menggapai tujuan perusahaan yang ingin dicapai, maka diperlukan kumpulan orang atau karyawan dalam sebuah organisasi untuk mengerjakan tugasnya secara baik agar tercapai tujuan dari organisasi.

Pada tahun 2015 jumlah rumah sakit umum (RSU) di Indonesia mencapai 1.951 RSU, 2016 mengalami peningkatan menjadi 2045 RSU, pada tahun 2017 jumlah RSU naik signifikan dengan penambahan 153 RSU baru sehingga jumlah total 2.198 RSU, 2018 total jumlah RSU 2.269, dan 2019 sebanyak 2.344 RSU, sampai dengan tahun 2020 ada penambahan 51 RSU baru sehingga total jumlah RSU di Indonesia mencapai 2.395, dengan kapasitas tempat tidur sebanyak 264.208 dengan rata-rata pertumbuhan

per tahun 4% (Tempo, Ditjen. Yankes Kemenkes, 2021). Berikut adalah data pertumbuhan rumah sakit umum di Indonesia. Dari data pertumbuhan jumlah RSUD di atas menunjukkan bahwa tingkat kompetisi antara rumah sakit untuk menarik pasien cukup tinggi, sehingga rumah sakit perlu strategi khusus agar dapat memenangkan kompetisi sehingga bisa “*survive*” di industri layanan untuk kesehatan. Rumah sakit wajib menyediakan layanan terbaik serta mampu bersaing dengan para kompetitor untuk mendapatkan penilaian rasa puas dari layanan yang difasilitasi.

Dibawah ini tabel data kunjungan untuk pasien rawat inap dan rawat jalan pada RSUD XYZ Kabupaten Bogor selama 12 bulan terakhir :

Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap

Bulan	Rawat Jalan	Rawat Inap
Januari	5,440	727
Februari	6,210	879
Maret	6,529	1,074
April	6,561	1,172
Mei	5,848	1,183
Juni	6,979	1,256
Juli	5,827	1,111
Agustus	6,365	1,076
September	6,663	1,155
Oktober	8,583	1,381
November	8,865	1,581
Desember	10,897	1,750
Jumlah	85,767	14,345

Sumber: Dokumen RSUD XYZ Kabupaten Bogor

Dari data tersebut menunjukkan bahwa total pasien dan pasien rawat inap terus bertambah secara signifikan. Sementara tingkat *turnover intention* perawat selama tiga

tahun terakhir menunjukkan peningkatan. Berikut adalah data jumlah perawat pada RSUD XYZ Kabupaten Bogor selama lima tahun terakhir:

Tabel 1.2 Jumlah Total Data Perawat di RSUD XYZ Kabupaten Bogor Selama Lima Tahun Terakhir

Tahun	2017	2018	2019	2020	2021
Jumlah Perawat	165	162	185	180	172

Sumber: Dokumen RSUD XYZ Kabupaten Bogor

Berdasarkan data total perawat di RSUD XYZ Kabupaten Bogor pada lima tahun terakhir ini didapatkan bahwa jumlah perawat mengalami penurunan. Hasil wawancara dengan bagian *Human Resources Department* RSUD XYZ Kabupaten Bogor, diperoleh informasi pada saat dilakukan *exit interview* dengan perawat diperoleh hasil bahwa perawat meninggalkan RS disebabkan beberapa faktor diantaranya disebabkan karena kelelahan karena beban kerja yang cukup tinggi. Sejak munculnya pandemi COVID-19, dengan lonjakan jumlah pasien yang signifikan terhadap ruang perawatan inap atau ruang perawatan jalan, ditambah lagi tenaga kesehatan yang terdampak Covid, tentunya merubah jadwal jaga berubah sehingga beban kerja tenaga kesehatan meningkat. Beberapa perawat juga menyebutkan karena kurangnya dukungan atasan, hubungan antara diri karyawan itu sendiri dengan pekerjaannya. Hal lainnya disebabkan karena perawat didominasi oleh wanita yang sudah berkeluarga merasa kurang bisa menyeimbangkan antara pekerjaan dengan peran di dalam keluarga, sehingga harus memilih untuk *resign*. Selain itu, generasi milenial memiliki banyak pilihan lain berupa pekerjaan dan karier yang lebih menarik, yang dominan cenderung memilih pekerjaan menyenangkan yang sesuai dengan kepribadian mereka. (Fitriani, 2022)

Perawat adalah salah satu tenaga medis yang dituntut untuk menjaga dan meningkatkan kualitas mutu pelayanan kepada pasien di rumah sakit. Menurut Depkes RI (2005) pelayanan dari perawat ialah suatu fasilitas layanan yang dilakukan orang profesional dalam memberikan kebutuhan layanan kesehatan secara kompleks. Perawat berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan karena seorang perawat harus siap sedia selama 24 jam dalam merawat pasien, maka mutu dari seorang perawat dapat menjadi cerminan dari mutu pelayanan dari suatu rumah sakit.

Di dalam suatu organisasi pastinya adanya masalah-masalah yang dihadapi yang dapat menghambat tercapai tujuan perusahaan. Contoh masalah yang dihadapi adalah *workload*, *work-family conflict*. Selain itu ada juga masalah yang timbul *supervisor support* dan *work engagement*. Dengan adanya masalah dalam perusahaan tersebut dapat menimbulkan keinginan *turnover intention*. Menurut Robbins dan Coulter (2018) menjelaskan *turnover intention* merupakan pemberhentian atau pemutusan hubungan kerja karyawan yang bersifat permanen yang dilakukan oleh perusahaan atau karena keputusan karyawan sendiri. Yucel et al., (2021), melakukan penelitian pada sampel 350 tenaga Kesehatan di beberapa rumah sakit di Turki, hasil penelitian menunjukkan bahwa *work-family conflict*, *supervisor support*, dan *work engagement* berdampak signifikan pada *turnover intention*. *Workload* berkontribusi baik pada *turnover intention* (Anees Rao et al, 2021).

Setiap pekerjaan yang diberikan oleh organisasi harus diperhatikan juga tingkat beban kerjanya karena tanggung jawab beban pekerjaan ialah salah satu penyebab dalam memengaruhi *turnover intention*. *Workload* didefinisikan sebagai kondisi di

mana orang merasa bahwa mereka tidak akan mampu menyelesaikan tugas mereka (Bolino & Turnley, 2005). Menurut Tulangow et al, (2018) *workload* atau beban kerja yang melebihi kemampuan karyawan dapat membuat frustrasi karyawan dalam melakukan sebuah pekerjaan. Beban dari pekerjaan yang berlebih akan menjadikan karyawan lebih lelah sehingga tidak dapat mengerjakan pekerjaan secara maksimal. Faktor ini dapat mengakibatkan seorang karyawan melakukan *turnover intention*. Selaras pada riset Anees Rao et al (2021) dan Junaidi Achmad et al (2020), hasil penelitian menunjukkan bahwa *workload* berkontribusi baik pada *turnover intention*.

Pekerjaan sebagai perawat, yang juga sebagai pekerja profesional, menjadi tantangan tersendiri terutama bagi perawat perempuan yang sudah menikah dan berkeluarga. Selain harus bertanggungjawab dalam mengurus pasien, para perawat tersebut juga memiliki tanggung jawab pada keluarganya. Ketika individu dalam menjalankan peran pekerjaan membuatnya sulit berpartisipasi dalam peran keluarga, atau sebaliknya, maka disitulah *work-family conflict* muncul (Greenhaus & Beutell, 1985). Hal ini kemudian berpengaruh pada masalah keseimbangan dalam menjalani peran-perannya, baik dalam pekerjaan maupun keluarga. *Work-family conflict* ialah suatu bentuk *problem* kesimpangsiuran atas peran diantara di pekerjaan dengan peran di dalam keluarga (Yucel et al., 2021). Riset yang dijalankan Lu Y et al (2017), penelitian pada 3.563 tenaga kesehatan di Guangdong, China, hasil penelitian mengindikasikan bahwa *work-family conflict* berdampak pada *turnover intention*. Pien, L.et al (2021), penelitian pada 200 orang perawat perempuan di Taiwan, hasil penelitian menunjukkan bahwa *work-family conflict* berdampak baik pada *turnover*

intention, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi ketidakseimbangan antara pekerjaan dengan keluarga berdampak terhadap tingginya tingkat *turnover intention*.

Selain *workload* dan *work-family conflict*, lingkungan kerja memberikan pengalaman berharga kepada karyawan mengenai pekerjaannya dan dapat mendorong karyawan menjadi *engaged* kepada organisasi. *Engagement* terjadi ketika karyawan memiliki *bonding*, komitmen, keterlibatan dan keinginan untuk memberikan kontribusi signifikan, dan rasa memiliki terhadap pekerjaan atau perusahaan. *Work engagement* adalah suatu kesemangatan dengan bentuk motivasi bagi karyawan dalam menaikkan kinerja, berdedikasi pada perusahaan, komitmen untuk melaksanakan pekerjaan (Yucel et al., 2021). *Work engagement* berpengaruh positif bagi organisasi karena mampu meningkatkan produktivitas kerja dan meredam rasa ingin pekerja untuk meninggalkan dari perusahaan. Penelitian oleh Dandridge (2019), pada 155 perawat dengan masa kerja >2 tahun di Rumah Sakit Kota *New York*, Amerika. Hasil riset menunjukkan bahwa *work engagement* berdampak buruk pada *turnover intention*. Yucel et al., (2021), penelitian dilakukan pada sampel 350 tenaga kesehatan di sebagian rumah sakit di Turki, hasil riset menunjukkan *work engagement* mampu menekan keinginan pekerja untuk *turnover*.

Supervisor support juga menjadi faktor penting untuk meningkatkan *engagement* pekerja terhadap organisasi. *Supervisor support* merupakan bentuk dukungan atasan yang dirasakan karyawan, bahwa atasan menghargai kontribusi atau kinerja dan peduli dengan kesejahteraan (Yucel et al., 2021). Riset dari Yucel et al., (2021) pada sampel

350 tenaga kesehatan di sebagian rumah sakit di Turki, hasil riset menunjukkan *supervisor support* berdampak pada *work engagement* dan *turnover intention*.

Tabel 1.3 Penelitian Sebelumnya

Hipotesis		Sumber
<i>Work-Family Conflict</i> dengan <i>Work Engagement</i>	Pengaruh negatif dan signifikan	1) Yucel et al., (2021) 2) Martínez-Corts et al, (2021) 3) Yang Z et al,(2021)
<i>Work-Family Conflict</i> dengan <i>Turnover Intention</i>	Pengaruh positif dan signifikan	1) Yucel et al., (2021) 2) Lu Y, et al (2017) 3) Apri Yani et al (2016) 4) Noermijati et al, (2019) 5) Widya & Purba (2019) 6) Pien, L.et al (2021) 7) Qureshi et al., (2012)
<i>Workload</i> dengan <i>Work Engagement</i>	Pengaruh negatif dan signifikan	1) Zahrah, Novia et al, (2019) 2) Jing Wu et al (2021) 3) Ugwua & Onyishi (2020)
<i>Workload</i> dengan <i>Turnover Intention</i>	Pengaruh positif dan signifikan	1) Qureshi, et al. (2012) 2) Junaidi, Achmad et al, (2020) 3) Anees, Rao, et al (2021)
<i>Supervisor Support</i> dengan <i>Work Engagement</i>	Pengaruh positif dan signifikan	Yucel et al., (2021)
<i>Work Engagement</i> dengan <i>Turnover Intention</i>	Pengaruh negatif dan signifikan	1) Yucel et al., (2021) 2) Qureshi et al, (2012) 3) Dandridge, (2019) 4) De Simone S, et al (2018)

1.2 Pertanyaan Penelitian

Dari diskusi sebelumnya, maka terdapat beberapa pertanyaan penelitian antara lain:

- 1) Apakah ada pengaruh positif antara *Work-Family Conflict* terhadap *Work Engagement* Pada Perawat RSUD XYZ Kabupaten Bogor
- 2) Apakah ada pengaruh positif *Supervisor Support* terhadap *Work Engagement* Pada Perawat RSUD XYZ Kabupaten Bogor
- 3) Apakah ada pengaruh negatif antara *Workload* terhadap *Work Engagement* Pada Perawat RSUD XYZ Kabupaten Bogor
- 4) Apakah ada pengaruh positif antara *Workload* terhadap *Turnover Intention* Pada Perawat RSUD XYZ Kabupaten Bogor
- 5) Apakah ada pengaruh negatif antara *Work Engagement* terhadap *Turnover Intention* Pada Perawat RSUD XYZ Kabupaten Bogor
- 6) Apakah ada pengaruh positif antara *Work-Family Conflict* terhadap *Turnover Intention* Pada Perawat RSUD XYZ Kabupaten Bogor
- 7) Apakah ada pengaruh positif *Work-Family Conflict* terhadap *Turnover Intention* melalui *Work Engagement* Pada Perawat RSUD XYZ Kabupaten Bogor
- 8) Apakah ada pengaruh positif antara *Workload* terhadap *Turnover Intention* melalui *Work Engagement* Pada Perawat di RSUD XYZ Kabupaten Bogor

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut ini tujuan dari pelaksanaan riset :

- 1) Untuk mengetahui apakah ada pengaruh positif antara *Work-Family Conflict* terhadap *Work Engagement* Pada Perawat RSUD XYZ Kabupaten Bogor
- 2) Untuk mengetahui apakah ada pengaruh positif *Supervisor Support* terhadap *Work Engagement* Pada Perawat RSUD XYZ Kabupaten Bogor
- 3) Untuk mengetahui apakah ada pengaruh negatif antara *Workload* terhadap *Work Engagement* Pada Perawat RSUD XYZ Kabupaten Bogor
- 4) Untuk mengetahui apakah ada pengaruh positif antara *Workload* terhadap *Turnover Intention* Pada Perawat RSUD XYZ Kabupaten Bogor
- 5) Untuk mengetahui apakah ada pengaruh negatif antara *Work Engagement* terhadap *Turnover Intention* Pada Perawat RSUD XYZ Kabupaten Bogor
- 6) Untuk mengetahui apakah ada pengaruh positif antara *Work-Family Conflict* terhadap *Turnover Intention* Pada Perawat RSUD XYZ Kabupaten Bogor
- 7) Untuk mengetahui apakah ada pengaruh positif *Work-Family Conflict* terhadap *Turnover Intention* melalui *Work Engagement* Pada Perawat RSUD XYZ Kabupaten Bogor
- 8) Untuk mengetahui apakah ada pengaruh positif antara *Workload* terhadap *Turnover Intention* melalui *Work Engagement* Pada Perawat di RSUD XYZ Kabupaten Bogor

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut ini manfaat atas riset yang dilakukan :

1) Manfaat Praktis

Dengan mengetahui hasil riset terkait pengaruh Mediasi *Work Engagement* Terhadap Hubungan antara *Work-Family Conflict*, *Supervisor Support*, dan *Workload* Terhadap *Turnover Intention*, maka diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna untuk manajemen RSUD XYZ Kabupaten Bogor, agar faktor yang berpengaruh *turnover intention* pada perawat bisa dicegah sedini mungkin.

2) Manfaat Akademis

Penelitian ini sebagai pengetahuan, referensi, wawasan atau temuan baru khusus yang berkaitan dengan analisa pengaruh *Work Engagement* Terhadap Hubungan antara *Work-Family Conflict*, *Supervisor Support*, dan *Workload* Terhadap *Turnover Intention*. Dan menjadi referensi untuk para peneliti dimasa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam melakukan penulisan riset maka memakai sistematika yang menjadi pedoman dalam penulisannya, berikut ini tahapan penulisan riset :

BAB I: PENDAHULUAN

Bab pertama memaparkan latar belakang permasalahan yang diangkat menjadi judul riset, pertanyaan riset, tujuan dilakukan riset, manfaat dilakukan riset serta sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab kedua memaparkan referensi-referensi yang menguatkan perjalanan riset. Teori didapatkan dari studi pustaka yang menjadi landasan riset. Teori yang dipakai tentang *Work Engagement*, *Work-Family Conflict*, *Supervisor Support*, *Workload*, dan *Turnover Intention*.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ketiga memaparkan tentang *step by step* perjalanan riset diantaranya jenis riset, unit analisa, operasional dari variabel, populasi riset dan sampelnya, teknik mengumpulkan data serta pengolahannya dan analisa data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Bab keempat memaparkan penjelasan hasil riset yang telah didapatkan kemudian dilakukan pembahasan untuk menjawab pertanyaan riset yang sudah dibuat.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kelima memaparkan simpulan atas riset yang sudah berhasil dilakukan serta menganalisa bab sebelumnya dalam bentuk uraian serta menambahkan saran dari kekurangan riset.