

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kekurangan perawat merupakan suatu masalah kritis terhadap sistem pelayanan kesehatan secara global. Tekanan terhadap sistem pelayanan kesehatan terus meningkat karena populasi yang menua dan meningkatnya kebutuhan pelayanan kesehatan, yang mana menyebabkan tuntutan terhadap perawat meningkat. WHO melaporkan peningkatan permintaan dan kebutuhan perawat memperburuk keadaan kekurangan perawat global, yang diperkirakan akan melebihi 7,6 juta pada tahun 2030 (WHO, 2016). Maka dari itu, tingginya angka *turnover* perawat menjadi masalah global. Meskipun merekrut lebih banyak perawat dapat membantu, mempertahankan perawat dalam satu organisasi menjadi metode yang lebih efektif untuk mengatasi masalah kekurangan perawat (Forbes, 2023).

*Healthcare employee turnover*, khususnya perawat, menjadi sebuah isu global dalam industri kesehatan, yang mana meningkat pesat pada pandemi Covid-19.

Tingkat *turnover* perawat akan berpengaruh pada finansial dan non-finansial organisasi rumah sakit, seperti pelayanan pasien yang dipengaruhi oleh terputusnya keberlanjutan pelayanan, kebutuhan akan hubungan baru terhadap perawat yang lain, dan *job satisfaction* pada perawat yang masih bekerja di organisasi tersebut yang mana akan memicu mereka untuk keluar dari organisasi rumah sakit (De Vries, et al., 2023).

Beberapa isu umum yang membuat tingkat *turnover* di industri kesehatan tinggi, yaitu kurangnya keterlibatan kerja, kelelahan, stres, gangguan cemas, depresi, dan gangguan tidur, tingginya pasar tenaga kerja, persaingan yang ketat terhadap perawat

yang berbakat, generasi *baby boomers* yang mencapai usia pensiun, dan *job hoppers* (Coleman, 2023).

*Turnover intention* merupakan kecenderungan niat atau keinginan pekerja untuk meninggalkan organisasi tempat ia bekerja dengan alasan yang berhubungan dengan perusahaan (Widyanty & Prasetya, 2023). Standar *turnover* perawat menurut Gillies (1994) adalah 5-10% per tahun. Pada saat ini rata-rata *turnover* perawat secara global sangat tinggi yaitu antara 13–37% (Roche et al., 2015). Di negara Indonesia sendiri, angka *turnover* perawat tercatat dalam rentang antara 13-35% (Dewanto dan Wardhani, 2018). Tabel 1.1 menunjukkan data internal RS TNI X mengenai adanya peningkatan angka *turnover* perawat setiap tahunnya.

Tabel 1.1. Persentase *turnover* perawat di RS TNI X

<b><i>Turnover</i> Perawat RS TNI X</b>	
2021	3,1%
2022	5,7%
2023	17,4%

*Job satisfaction*, terutama di industri kesehatan, merupakan komponen penting dan berhubungan erat terhadap kepuasan pasien. Dibalik teori-teori sebelumnya yang menjelaskan pentingnya *job satisfaction* karyawan, apa yang terjadi di dunia nyata jauh lebih kompleks (Kupietzky, 2023). *Job satisfaction* di industri kesehatan merupakan salah satu indikator kualitas hidup dan baiknya suatu rumah sakit. Rendahnya *job satisfaction* pada suatu rumah sakit akan memberikan perilaku negatif, seperti absen, *turnover*, tingginya angka stres, kelelahan, moral rendah, rasio pasien-pegawai yang buruk, lama waktu tunggu, gangguan psikologi, dan meningkatnya *medical errors* (Karaferis, 2022).

Menurut penelitian yang dilakukan Christiani dan Ilyas (2018) didapatkan bahwa faktor internal rumah sakit yang menyebabkan ketidakpuasan kerja tertinggi berasal dari *work environment*, dimana adanya hubungan antara atasan langsung dengan perawat pelaksana yang kurang baik sehingga membuat komunikasi menjadi terbatas.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dan lebih aman, rumah sakit dan kepala perawat perlu meningkatkan kualitas *work environment* perawat, khususnya yang berkaitan dengan partisipasi perawat dalam kegiatan rumah sakit, kecukupan staf, dan sumber daya hingga kemampuan manajer perawat dan dukungan dari pimpinan atau atasan (Alharbi, *et al.*, 2020).

*Workload* yang berlebihan juga merupakan salah satu faktor utama yang menyebabkan stres dalam bekerja yang dirasakan oleh perawat. Pekerjaan yang melebihi batas kemampuan akan menyebabkan stres di tempat kerja karena perbedaan ekspektasi dari atasan terhadap pekerja individu (Ridwan, *et al.*, 2023).

*Career identity* mempunyai hubungan signifikan dengan *turnover intention* dan memberikan dukungan intrinsik. Perawat akan lebih antusias terhadap pekerjaannya ketika mereka mengidentifikasi karir mereka dengan positif. Hal ini dapat membantu mereka dalam mengatasi kesulitan dan masalah yang akan berakibat ketidakpuasan kerja dan komitmen untuk bertahan. Dengan meningkatkan *career identity* pada perawat, *turnover intention* perawat secara efektif dapat diturunkan (Hu, *et al.*, 2022).

Tabel 1.1. *Research Gaps*

Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
Widyanty, Prasetya (2023)	<i>Turnover Intention in Healthcare Workers: An Investigation of Work Environment, Employee Performance, and Work Satisfaction as Mediating Role.</i>	<i>Work environment</i> mempunyai pengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i> .
Qanitah et al. (2022)	Faktor Determinan <i>Turnover Intention</i> Perawat di Rumah Sakit Islam Surabaya.	Terdapat hubungan negatif dan signifikan antara <i>job satisfaction</i> perawat dengan <i>turnover intention</i> pada perawat.
Hu et al. (2022)	<i>Nurses' Turnover Intention, Hope, and Career Identity: The Mediating Role of Job Satisfaction</i>	<i>Career identity</i> meningkatkan <i>job satisfaction</i> dan menurunkan <i>turnover intention</i> .
Ridwan et al. (2023)	<i>Role Ambiguity, Workload, and Work Motivation Influenced The Turnover Intention among Employees at Mother and Child Hospital</i>	<i>Workload</i> tidak berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> .

Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
Dwinijanti et al. (2020)	<i>Job satisfaction and turnover intention among public sector nurses: Is workload and burnout the issue?</i>	<i>Workload</i> tidak berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> . <i>Job satisfaction</i> memediasi <i>workload</i> dan <i>turnover intention</i> .

Walaupun sudah banyak penelitian atau studi sebelumnya yang sudah membahas mengenai *turnover intention* pekerja (Tabel 1.1), masih sedikit studi yang menjelaskan mengenai hubungan antara *career identity* terhadap *turnover intention* pada perawat rawat inap di rumah sakit TNI X di Jakarta Pusat. Sehingga, penelitian ini akan menguji dan menganalisis pengaruh *workload*, *work environment*, dan *career identity* terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh *job satisfaction* perawat rawat inap di RS TNI X di Jakarta Pusat.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah *workload* perawat berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction* perawat?
2. Apakah *work environment* perawat berpengaruh positif terhadap *job satisfaction*?
3. Apakah *career identity* perawat berpengaruh positif terhadap *job satisfaction*?
4. Apakah *job satisfaction* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*?

5. Apakah *job satisfaction* memediasi hubungan antara *workload* dan *turnover intention*?
6. Apakah *job satisfaction* memediasi hubungan antara *work environment* dan *turnover intention*?
7. Apakah *job satisfaction* memediasi hubungan antara *career identity* dan *turnover intention*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Umum**

Tesis yang dilaksanakan peneliti mempunyai tujuan untuk mengetahui adanya *job satisfaction* sebagai faktor mediasi dapat memengaruhi *workload*, *work environment*, dan *career identity* terhadap *turnover intention* pada perawat di RS TNI X di Jakarta Pusat.

#### **1.3.2. Tujuan Khusus**

1. Menguji dan menganalisa bahwa *workload* perawat berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction*.
2. Menguji dan menganalisa bahwa *work environment* perawat berpengaruh positif terhadap *job satisfaction*.
3. Menguji dan menganalisa bahwa *career identity* perawat berpengaruh positif terhadap *job satisfaction*.
4. Menguji dan menganalisa bahwa *job satisfaction* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

5. Menguji dan menganalisa bahwa *job satisfaction* dapat memediasi hubungan antara *workload* dan *turnover intention*.
6. Menguji dan menganalisa bahwa *job satisfaction* dapat memediasi hubungan antara *work environment* dan *turnover intention*.
7. Menguji dan menganalisa bahwa *job satisfaction* dapat memediasi hubungan antara *career identity* dan *turnover intention*.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

1. Memperdalam pengetahuan administratif dalam pengelolaan sumber daya manusia.
2. Membuat pimpinan lebih sadar terhadap *job satisfaction* karyawan untuk menurunkan angka *turnover* karyawan.
3. Menambah konsep yang dapat dijadikan rujukan dan pelengkap bagi organisasi rumah sakit hingga dapat menurunkan angka *turnover* karyawan.

##### **1.4.2. Manfaat Praktis/Manajerial**

1. Memberikan data dan informasi yang bermanfaat untuk perawat mengenai *jobdesc* dalam bekerja sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas.
2. Pimpinan RS dan manajer keperawatan dapat menggunakan hasil dari penelitian ini untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam

mengontrol angka *turnover* karyawan dan memberikan intervensi secara tepat untuk meningkatkan *job satisfaction* perawat.

### **1.5 Lingkup Penelitian**

Lingkup penelitian ini mencakup tiga variabel independen yaitu *Workload*, *Work environment*, dan *Career Identity*, satu variabel mediasi yaitu *Job satisfaction*, dan satu variabel dependen yaitu *Turnover Intention*. Subyek penelitian ini adalah perawat dengan status pegawai tetap di RS TNI X di Jakarta Pusat pada Tahun 2024.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ada penelitian ini terdiri dari lima bab:

#### **1. Bab 1 Pendahuluan**

Berisi pemaparan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **2. Bab 2 Tinjauan Pustaka**

Berisi tentang tinjauan literatur teori manajemen rumah sakit dan variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini.

#### **3. Bab 3 Metode Penelitian**

Berisi tentang jenis penelitian, desain penelitian, objek penelitian, subjek penelitian, yang kemudian dilanjutkan dengan pengukuran konstruk variabel, definisi konseptual dan definisi operasional penelitian, dan skala pengukuran



variabel. Dijabarkan juga dalam bab ini mengenai sumber dan teknik pengumpulan data, teknik penyusunan kuesioner, dan diakhiri dengan teknik analisis data dan studi pendahuluan.

#### 4. Bab 4 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Terdiri dari penyajian data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner, analisis pengolahan data secara deskriptif dari setiap variabel. Analisis data menggunakan PLS-SEM dan disajikan dalam bentuk diskusi untuk membuktikan adanya korelasi antarvariabel yang diteliti dan membuktikan hipotesis penelitian secara jelas.

#### 5. Bab 5 Kesimpulan dan Saran

Berisi kesimpulan dari hasil pembahasan pada bab sebelumnya yang dilengkapi dengan implikasinya pada bidang manajemen rumah sakit, serta keterbatasan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.