

# BAB I

## PENDAHULUAN

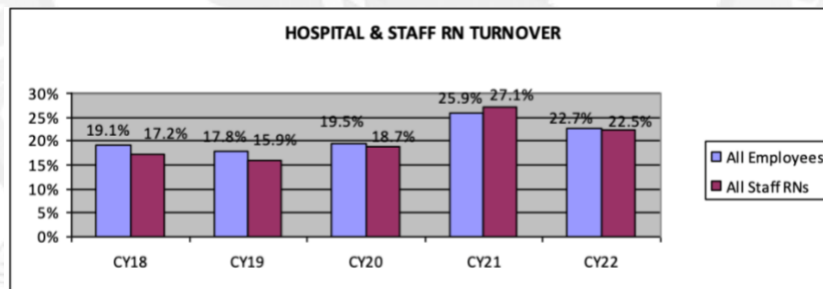
### 1.1 Latar Belakang Masalah

Tenaga kesehatan sedunia mengalami krisis selama masa pandemi COVID-19, sebagai sumber daya manusia terdepan tenaga kesehatan harus melewati masa-masa ketidakpastian di awal era COVID-19. Di awal era pandemi COVID-19, belum ada pedoman penatalaksanaan COVID-19 yang disetujui semua pihak dan tidak sedikit tenaga kesehatan di Indonesia yang terkena COVID-19 dan berhenti bekerja untuk melindungi diri dan keluarga. Fenomena '*The Great Resignation*' dan '*Quiet Quitting*' merupakan 2 jenis sifat pekerja yang di-observasi di Amerika Serikat selama masa pandemi COVID-19. '*The Great Resignation*' merupakan fenomena gelombang pekerja yang berhenti dari pekerjaannya secara besar-besaran, sedangkan '*Quiet Quitting*' merupakan sifat berkebalikan dari '*The Great Resignation*', yaitu pekerja tidak berhenti dari pekerjaannya tetapi bekerja dengan standar sangat minimal. *Turnover* karyawan, per definisi adalah aktivitas pergantian karyawan suatu perusahaan yang disebabkan oleh faktor penentu terjadinya perpindahan karyawan tersebut baik secara sukarela maupun tidak. *Turnover* karyawan merupakan hal biasa bagi perusahaan, namun angka *turnover* yang tinggi merupakan suatu masalah dan dapat menjadi kerugian besar bagi rumah sakit. *Turnover intention* merupakan keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya dalam jangka waktu tertentu (Cao et al., 2020). Sejak tahun 2021, fasilitas

pelayanan kesehatan (rumah sakit, klinik, pusat tatalaksana paliatif) di Amerika Serikat mengalami fenomena ‘*The Great Resignation*’.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan nomor 340, rumah sakit diklasifikasikan menjadi rumah sakit umum dan khusus berdasarkan pelayanan kesehatan yang terdapat di rumah sakit tersebut. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang menyediakan jasa kesehatan untuk semua jenis penyakit, sedangkan rumah sakit khusus adalah fasilitas kesehatan yang menyediakan pelayanan untuk jenis penyakit tertentu. Selain itu juga terdapat klasifikasi berdasarkan kepemilikan dan penyelenggaraannya, yaitu rumah sakit pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan swasta (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2010).

Berdasarkan laporan 2023 *NSI National Health Care Retention & RN Staffing Report*, pada tahun 2021 rata-rata kerugian rumah sakit yang disebabkan angka *turnover* karyawan yang tinggi di rumah sakit senilai \$ 7.1 juta (setara dengan Rp 109 milyar) dengan *turnover* 22.7%.



Gambar 1.1. Angka turnover karyawan Rumah Sakit dan Perawat 2018-2022 di Amerika Serikat.

Sumber: *NSI National Health Care Retention & RN Staffing Report* (2023)

Jumlah angka *turnover* rumah sakit swasta di Indonesia mirip dengan angka *turnover* tenaga kesehatan pada skala internasional yaitu antara 13-35% (Dewanto

& Wardhani, 2018). Penelitian terbatas dari jurnal-jurnal Indonesia menunjukkan ada trend peningkatan angka *turnover* secara umum di Indonesia; nilai *turnover* RS Bedah di Surabaya meningkat selama 3 tahun dari 2014-2016 (Asmara, 2017), dan angka *turnover* perawat di RS Awal Bros Batam yang cenderung meningkat dari 2015- 2017 (Christiani et Ilyas, 2018). Nilai *turnover* karyawan yang tinggi dapat berdampak secara negatif terhadap kinerja karyawan, ditambah *turnover intention* yang tinggi merefleksikan karyawan yang tidak memenuhi tugas dan tanggung jawab dalam pekerjaan.

Tabel 1.1. Penelitian Terdahulu yang Berhubungan dengan Variabel Penelitian

| Hipotesis  | Kesimpulan                      | Sumber   |
|--|---------------------------------|--|
| <i>Job Security: Turnover Intention</i>                    | Pengaruh Negatif dan signifikan | Hospital Nurses' Job Security and Turnover Intention and Factors Contributing to Their Turnover Intention: A Cross-Sectional Study<br>(Kakemam et al., 2018)                         |
| <i>Burnout: Turnover Intention</i>                         | Pengaruh positif dan signifikan | Moderating role of job satisfaction on turnover intention and burnout among workers in primary care institutions: a cross-sectional study<br>(Chen et al., 2019)                     |
| <i>Pay Satisfaction: Turnover Intention</i>                | Pengaruh negatif dan signifikan | <i>The Effects of Compensation and Benefit Satisfaction on Turnover Intention</i><br>(Mustika et al., 2021)  |
| <i>Job Satisfaction: Turnover Intention</i>                | Pengaruh negatif dan signifikan | <i>The relationship between job satisfaction and turnover intention among nurses in Axum comprehensive and specialized hospital Tigray, Ethiopia</i><br>(Gebregziabher et al., 2020) |
| <i>Job security : Job Satisfaction: Turnover Intention</i> | Pengaruh positif dan signifikan | <i>Hospital Nurses' Job Security and Turnover Intention and Factors Contributing to Their Turnover Intention A Cross-Sectional Study</i><br>(Kakemam et al., 2018)                   |
| <i>Burnout : Job Satisfaction: Turnover Intention</i>      | Pengaruh positif dan signifikan | <i>Job burnout and turnover intention among Chinese primary healthcare staff: the mediating effect of satisfaction</i>   |

|  |                                 |   |
|--|---------------------------------|---|
|  |                                 | (Ran et al., 2020)  |
| <i>Pay Satisfaction : Job Satisfaction: Turnover Intention</i> | Pengaruh negatif dan signifikan | <i>Effect of Compensation Towards Turnover Intention with Work Satisfaction as Intervening Variables a Study at PT. Madya Karya Putra</i><br><br>(Siregar & Maryati., 2020) |

Berdasarkan fenomena dan penelitian terdahulu (Tabel 1.1), terdapat banyak penelitian tentang faktor-faktor yang memengaruhi *Turnover Intention*, namun belum banyak penelitian yang membahas tentang *Turnover Intention* pada tenaga medis di rumah sakit X yang merupakan rumah sakit swasta tipe C di Jakarta Barat di tahun 2023. *Job Satisfaction* merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap *turnover intention* dan paling sering dikutip pada literatur-literatur sebelumnya. Selain *job satisfaction*, juga terdapat faktor seperti *job security*, *pay satisfaction*, dan *burnout*.

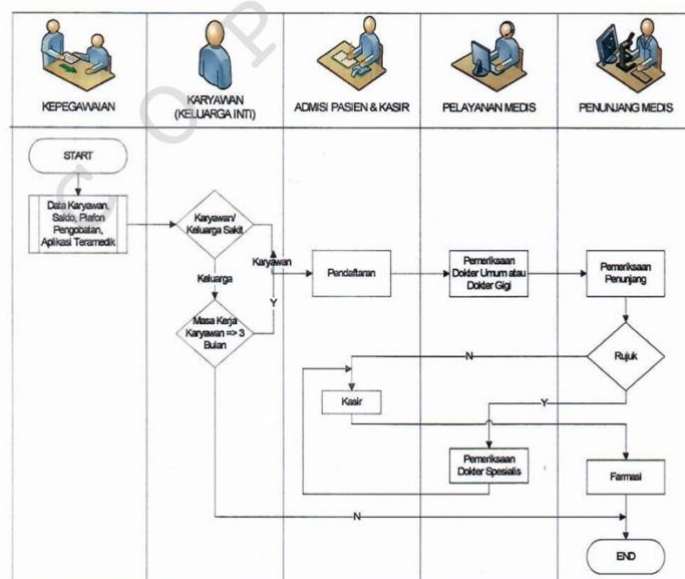
Tabel 1.2 Jumlah Perawat dan Angka *Turnover* di Rumah Sakit Swasta X Jakarta Barat periode 2023

| Keterangan                              | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  |
|---|-------|-------|-------|-------|
| Jumlah tenaga medis                     | 195   | 204   | 198   | 190   |
| <i>Turnover</i> tenaga medis            | 41    | 53    | 39    | 29    |
| Persentase <i>turnover</i> tenaga medis | 21.0% | 25.9% | 19.6% | 15.2% |

Dari tahun 2020 - 2023, RS Swasta X memiliki angka *turnover* yang tergolong tinggi (diatas 10%), melalui hasil wawancara dengan kepala departemen sumber daya manusia (*Human Resources Department*) RS Swasta X, diperoleh

informasi bahwa tenaga kesehatan di Rumah Sakit Swasta X meninggalkan rumah sakit terutama karena mendapat penawaran yang lebih baik dari RS lainnya, sering mendapatkan tanggungjawab diluar deskripsi kerjanya, dan merasa terlalu lelah dengan pekerjaannya (RS X, 2023). Berdasarkan studi-studi rumah sakit Indonesia sebelumnya, angka *turnover* di RS swasta X memiliki angka yang mirip dengan rumah sakit swasta lainnya, yaitu 13 - 35% (Dewanto, 2018). Rumah sakit swasta, selain memiliki fungsi sosial (melayani dan mengobati pasien), juga bertujuan untuk mencetak untung.

Meskipun demikian RS Swasta X di Jakarta Barat, memberikan beberapa insentif non finansial dalam bentuk hak pengobatan rawat jalan untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya (tanpa fasilitas rawat inap), hak berobat ini berlaku untuk karyawan sejak hari pertama menjabat, biaya perawatannya akan ditanggung oleh rumah sakit dengan batas maksimal yang diatur dalam kebijakan direksi. Tidak hanya untuk karyawan sendiri saja, hak berobat ini juga berlaku bagi keluarga inti jika karyawan sudah selesai bekerja selama 3 bulan. Biaya-biaya yang tidak ditanggung oleh karyawan adalah biaya konsultasi dengan dokter, dan biaya administrasi, sedangkan biaya obat-obatan, biaya bahan dan biaya pemeriksaan penunjang digratiskan sebesar 15%. Karyawan tidak diberikan asuransi pribadi.



Gambar 1.2 Skema Benefit Pengobatan Untuk Karyawan Rumah Sakit Swasta X

Sumber: Dokumen Internal Rumah Sakit Swasta X

Selain fasilitas berobat, karyawan juga diberikan fasilitas rumah susun atau *dormitory* yang berada di kawasan sekitar rumah sakit. Rumah susun tersebut diberikan kepada karyawan RS dengan jabatan tertentu selama jangka waktu tertentu berdasarkan kebijakan direksi, pemberian rumah susun diprioritaskan untuk karyawan yang sudah berkeluarga dan karyawan yang sudah bekerja selama jangka waktu tertentu (1 tahun).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari *job security*, *pay satisfaction*, dan *burnout* terhadap *turnover intention* dengan *job satisfaction* sebagai variabel mediasi, yang akan digunakan sebagai acuan objektif dalam menurunkan angka *turnover* tenaga medis di rumah sakit swasta X di Jakarta Barat di tahun 2023.

## 1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan kesenjangan penelitian yang telah disusun, penelitian ini berusaha menjawab sejumlah pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *Job Security* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction*?
2. Apakah *Burnout* berpengaruh negatif terhadap *Job Satisfaction*?
3. Apakah *Pay satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction*?
4. Apakah *Job Satisfaction* berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*?
5. Apakah *Job Satisfaction* memediasi *Job Security* terhadap *Turnover Intention*?
6. Apakah *Job Satisfaction* memediasi *Burnout* terhadap *Turnover Intention*?
7. Apakah *Job Satisfaction* memediasi *Pay satisfaction* terhadap *Turnover Intention*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh *job security*, *burnout*, dan *pay satisfaction* terhadap *turnover intention* dimediasi oleh *job satisfaction* pada tenaga medis di rumah sakit X yang merupakan rumah sakit swasta tipe C di Jakarta Barat di tahun 2023.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk menguji dan menganalisis *job security* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction*.
2. Untuk menguji dan menganalisis *burnout* berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction*.
3. Untuk menguji dan menganalisis *pay satisfaction* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction*.
4. Untuk menguji dan menganalisis *job satisfaction* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

5. Untuk menguji dan menganalisis *job satisfaction* memediasi *job security* terhadap *turnover intention*.
6. Untuk menguji dan menganalisis *job satisfaction* memediasi *burnout* terhadap *turnover intention*.
7. Untuk menguji dan menganalisis *job satisfaction* memediasi *pay satisfaction* terhadap *turnover intention*.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dan mendukung landasan teoritis penyebabnya *turnover* tinggi pada tenaga medis di rumah sakit swasta X di Jakarta Barat di tahun 2023.
2. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu manajemen rumah sakit khusus tentang hubungan *job security*, *burnout*, dan *pay satisfaction* terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh *job satisfaction*.

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

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan manajemen rumah sakit, dan pendidikan manajemen. Dari aspek manajemen rumah sakit, khusus untuk jajaran staf direksi dan manajerial rumah sakit swasta, agar dapat menggunakan hasil penelitian untuk dapat menurunkan angka *turnover* dan *turnover intention* pada tenaga medis.
2. Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan sebagai referensi pengaruh *job security*, *burnout*, dan *pay satisfaction* terhadap *turnover intention* dimediasi oleh *job satisfaction* pada tenaga medis di rumah sakit swasta X.



## 1.5 Lingkup Penelitian

Lingkup penelitian ini mencakup tiga *independent variable* yaitu *Job Security*, *Burnout*, dan *Pay satisfaction*, satu *mediating variable* yaitu *Job Satisfaction*, dan satu *dependent variable* yaitu *Turnover Intention*. Subjek penelitian ini adalah tenaga medis yang sudah bekerja lebih dari 1 tahun di Rumah Sakit Swasta X di Jakarta Barat pada tahun 2023.

## 1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian pada penelitian ini terdiri atas 5 bab:

1. Bab 1 Pendahuluan: Berisi pemaparan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan penelitian
2. Bab 2 Tinjauan Pustaka: Berisi tentang tinjauan literatur teori manajemen rumah sakit, serta variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini.
3. Bab 3 Metode Penelitian: Terdiri dari paradigma penelitian, jenis penelitian, desain penelitian, objek penelitian, subjek penelitian. Kemudian dilanjutkan dengan pengukuran konstruk variabel, definisi konseptual dan operasional penelitian, dan skala pengukuran variabel. Dijabarkan juga di Bab 3 mengenai sumber dan teknik pengumpulan data, teknik penyusunan kuesioner, dan diakhiri dengan teknik analisis data beserta uji 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 metode PLS-SEM dan disajikan dalam bentuk diskusi untuk membuktikan adanya korelasi antar variabel yang diteliti dan membuktikan hipotesis penelitian secara jelas.

5. Bab 5 Kesimpulan dan Saran: Berisi kesimpulan dari hasil pembahasan pada bab sebelumnya, dilengkapi dengan implikasinya pada bidang manajemen rumah sakit, serta keterbatasan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.

