

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Retensi perawat adalah kemampuan organisasi, khususnya rumah sakit, untuk mempertahankan tenaga perawat dalam jangka waktu tertentu dan mencegah mereka meninggalkan pekerjaannya (Efendi et al., 2019). Retensi ini mencakup berbagai upaya strategis yang dirancang untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, memenuhi kebutuhan profesional dan personal perawat, serta meningkatkan kepuasan kerja mereka (Hayes et al., 2012). Retensi yang baik tidak hanya memastikan keberlanjutan tenaga kerja yang kompeten, tetapi juga mencerminkan efektivitas manajemen sumber daya manusia dalam menjaga stabilitas dan efisiensi operasional rumah sakit (Tang & Hudson, 2019). Karenanya upaya untuk mempertahankan perawat khususnya perawat mahir yang loyal pada rumah sakit tetap menjadi topik yang relevan saat ini.

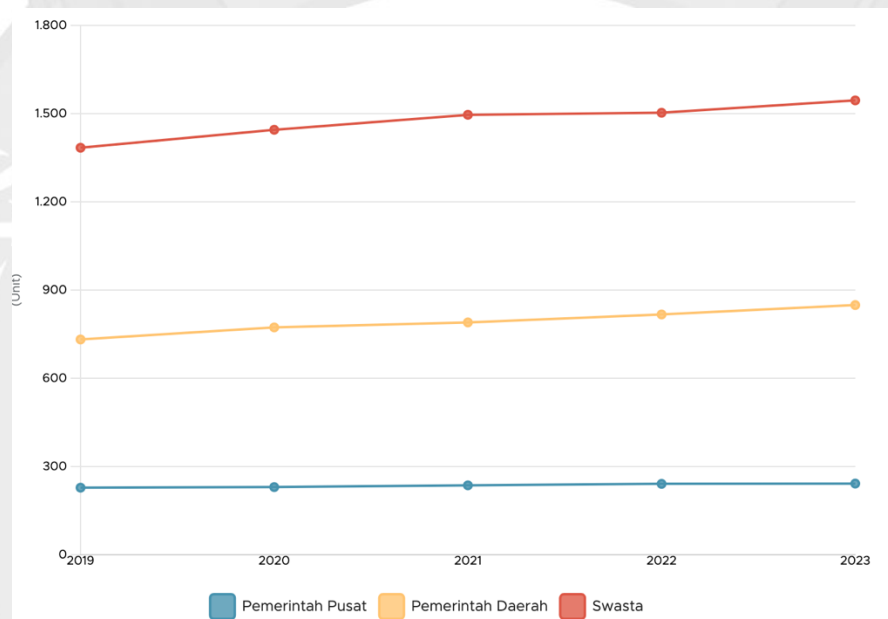
Retensi perawat menjadi sangat penting bagi rumah sakit karena tingginya angka *turnover* dapat berdampak negatif pada kualitas layanan kesehatan, stabilitas organisasi, dan efisiensi biaya (Amelia et al., 2022; Shamsi & Peyravi, 2020). Perawat merupakan tulang punggung sistem pelayanan kesehatan, sehingga kehilangan tenaga perawat, terutama yang berpengalaman dan yang memiliki keahlian khusus, dapat mengganggu kesinambungan perawatan pasien dan meningkatkan beban kerja bagi tenaga kerja yang tersisa (Holland et al., 2019), juga menyebabkan *burnout* (Antonio, Andy, & Moksidy, 2024). Selain itu, proses rekrutmen, pelatihan, dan orientasi perawat baru memerlukan waktu dan

biaya yang signifikan. Di Amerika biaya penggantian dan pelatihan mencapai 5,8% dari total anggaran operasional dan mengakibatkan biaya tahunan sebesar \$6,5 miliar secara nasional (Weston et al., 2024). Hal ini menyebabkan retensi perawat yang tinggi dapat membantu rumah sakit menghemat sumber daya sekaligus memastikan pelayanan kesehatan yang konsisten dan berkualitas tinggi.

Kekurangan tenaga perawat telah menjadi masalah global dalam beberapa tahun terakhir dengan alasan yang beragam dan berbeda di setiap negara. *World Health Organization* (WHO) memproyeksikan akan terjadi kekurangan sebesar 5,7 juta perawat pada tahun 2030, dengan kekurangan terbesar terjadi di wilayah Afrika, Asia Tenggara, Mediterania Timur, dan sebagian Amerika Latin (Boniol et al., 2022). Sebaliknya, Indonesia menghadapi jenis kekurangan perawat yang berbeda secara keseluruhan, karena kebutuhan perawat Indonesia mengalami surplus lulusan keperawatan (Efendi, Aurizki, Auwalin, & Kurniati, 2022). Rasio perawat di Indonesia telah memenuhi standar kebutuhan nasional, dengan data Kementerian Kesehatan menunjukkan bahwa kebutuhan minimal adalah 2 perawat per 1.000 penduduk (Kementerian Kesehatan, 2022). Berdasarkan laporan Sistem Informasi Sumber Daya Manusia Kesehatan (SISDMK), jumlah perawat dengan Surat Tanda Registrasi (STR) aktif mencapai 573.731, menghasilkan rasio 2,08 per 1.000 penduduk. Namun demikian, kekurangan tenaga perawat tetap terjadi, khususnya pada kategori perawat mahir.

Dalam lima tahun terakhir, perkembangan rumah sakit swasta di Jakarta dan Indonesia secara umum menunjukkan peningkatan yang signifikan. Di tahun 2023, jumlah rumah sakit umum di Indonesia meningkat sebanyak 12,46% dari

tahun 2019. Pada tahun 2023 terdapat total 2.636 rumah sakit umum dengan rincian, sebanyak 242 rumah sakit diselenggarakan oleh pemerintah pusat (9,2%), 849 rumah sakit diselenggarakan oleh pemerintah daerah (32,2%), dan 1.545 rumah sakit diselenggarakan oleh swasta (58,6%) grafik dapat dilihat pada Gambar 1.1. Pertumbuhan rata-rata tahunan rumah sakit swasta sebesar 6% selama beberapa tahun terakhir.



**Gambar 1.1 Data Penyelenggara Rumah Sakit Umum 2019-2023**  
Sumber: Data Kementerian Kesehatan 2023

Menurut Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI) pesatnya pertumbuhan rumah sakit swasta lebih terpusat di region 1, yaitu DKI Jakarta sedangkan di daerah penyangga ibukota seperti provinsi Banten peningkatan jumlah rumah sakit swasta terjadi khususnya di daerah Kabupaten Tangerang (Kementerian Kesehatan, 2022).

Pertumbuhan pesat rumah sakit swasta ini telah mendorong meningkatnya persaingan dalam strategi pemasaran, salah satunya melalui pengembangan *centre of excellence* sebagai daya tarik utama. Strategi ini membutuhkan keberadaan perawat mahir untuk mendukung pelayanan kesehatan yang lebih kompleks dan berkualitas tinggi. Namun, menjadi perawat mahir memerlukan waktu yang panjang dan investasi yang signifikan, menyebabkan terjadinya kompetisi antar rumah sakit dalam merekrut perawat mahir. Kondisi ini berkontribusi pada tingginya angka turnover perawat, khususnya pada kategori perawat mahir, di rumah sakit swasta. Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan strategi retensi yang efektif guna memastikan keberlangsungan dan kualitas pelayanan rumah sakit tidak terganggu.

Dua rumah sakit dalam grup rumah sakit SH yang dipilih menjadi lokasi penelitian adalah rumah sakit swasta tipe B dengan kapasitas lebih dari 200 tempat tidur yang telah terakreditasi secara nasional dan internasional dari *Joint Commission International* (JCI) dan tergabung dalam grup rumah sakit swasta terkemuka di Indonesia. Masing-masing rumah sakit ini memiliki berbagai jenis *centre of excellence*, seperti Pusat Bedah Saraf (*Neuro Surgery Centre*), Pusat Stroke (*Stroke Centre*), Pusat Layanan Jantung (*Heart Centre*), Pusat Digestif (*Digestive Centre*) dan Pusat Urologi (*Urology Centre*), serta Unit Perawatan Intensif Neonatal (NICU).

Dalam lima tahun terakhir, persaingan yang semakin ketat di antara rumah sakit swasta telah menyebabkan terjadinya *turnover* yang cukup signifikan terhadap sumber daya manusia medis, termasuk perawat mahir. Berdasarkan

Tabel 1.1, data menunjukkan bahwa *voluntary turnover* untuk perawat mahir di dua rumah sakit grup SH mengalami tren peningkatan yang memprihatinkan. Di rumah sakit SH2, tingkat *turnover* perawat mahir melonjak tajam dari 9% pada tahun 2022 menjadi 15% pada tahun 2023. Sementara itu, rumah sakit SH1 juga mencatat kenaikan dari 4% pada tahun 2022 menjadi 7% pada tahun 2023. Angka-angka ini jauh melampaui *benchmark* internal yang konsisten berada di 1% untuk kedua tahun tersebut. Fenomena ini mencerminkan adanya tantangan besar dalam mempertahankan tenaga kerja medis yang berkualitas di tengah persaingan industri rumah sakit yang semakin kompetitif, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kualitas pelayanan dan keberlanjutan operasional rumah sakit.

**Tabel 1.1 *Voluntary Turnover* Grup Rumah Sakit SH**

| <i>Voluntary Turnover All Nurse</i>     | <b>2022</b> | <b>2023</b> |
|---|-------------|-------------|
| RS SH1                                  | 11 %        | 12 %        |
| RS SH2                                  | 13 %        | 14 %        |
| <i>Internal Benchmark</i>               | 12 %        | 12 %        |
| <i>Voluntary Turnover Skilled Nurse</i> | <b>2022</b> | <b>2023</b> |
| RS SH1                                  | 4 %         | 7 %         |
| RS SH2                                  | 9 %         | 15 %        |
| <i>Internal Benchmark</i>               | 1 %         | 1 %         |

Sumber: Data Internal Grup Rumah Sakit SH (2024)

Untuk memahami dan menyelesaikan masalah retensi perawat, sangat penting untuk mengetahui intensi yang dimiliki oleh perawat, karena intensi ini menjadi indikator awal dari perilaku aktual yang akan diambil oleh seorang perawat. Dalam konteks penelitian ini, masalah retensi perawat dikonversi menjadi dua variabel dependen, yaitu *intention to stay* dan *turnover intention*. Kedua variabel ini mencerminkan dua keinginan yang saling bertolak belakang

yang dapat muncul dalam diri seorang perawat. Dalam perspektif retensi sumber daya manusia, memahami kedua aspek ini menjadi penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi daya tarik dan daya ikat organisasi.

*Intention to stay* dan *turnover intention* merupakan dua konsep kunci dalam studi retensi tenaga kerja yang merefleksikan keinginan individu terkait keberlanjutan kerja di suatu organisasi. *Intention to stay* didefinisikan sebagai niat seorang individu untuk tetap bekerja di organisasi tertentu dalam jangka waktu tertentu (Holtom et al., 2005). *Intention to stay* dipengaruhi oleh faktor internal seperti kepuasan kerja, hubungan antar karyawan, dan dukungan organisasi, yang semuanya menciptakan daya ikat terhadap tempat kerja. Di sisi lain, *turnover intention* adalah niat atau kecenderungan individu untuk meninggalkan organisasi saat ini, yang sering kali menjadi indikator awal dari perilaku turnover aktual (Tett & Meyer, 1993). *Turnover intention* biasanya dipicu oleh faktor eksternal, seperti daya tarik peluang kerja lain, atau faktor internal, seperti ketidakpuasan terhadap kebijakan organisasi (Labrague et al., 2018). Pemahaman tentang *intention to stay* dan *turnover intention* memungkinkan organisasi untuk mengidentifikasi langkah-langkah strategis dalam meningkatkan retensi tenaga kerja, khususnya dalam hal ini tenaga perawat mahir. Dengan menganalisis keduanya secara bersamaan, manajemen rumah sakit dapat mengembangkan pendekatan yang lebih holistik dalam mengelola sumber daya manusia mereka.

Penelitian mengenai retensi perawat dengan variabel dependen *intention to stay* dan *turnover intention* telah banyak dilakukan di berbagai rumah sakit.

Studi-studi ini umumnya meneliti faktor-faktor yang memengaruhi keinginan perawat untuk tetap bekerja atau meninggalkan institusi kesehatan tempat mereka bekerja. Salah satu penelitian yang relevan adalah studi yang menganalisis hubungan antara harapan, identitas karier, kepuasan kerja, dan *turnover intention* di kalangan perawat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja memainkan peran mediasi penuh dalam hubungan antara harapan dan identitas karier dengan *turnover intention* (Hu et al., 2022). Artinya, peningkatan harapan dan identitas karier dapat meningkatkan kepuasan kerja, yang pada gilirannya mengurangi niat untuk meninggalkan pekerjaan.

Penelitian yang secara khusus meneliti perawat mahir (*skilled nurses*) dengan variabel dependen *intention to stay* dan *turnover intention* masih terbatas. Kebanyakan studi yang ada mencakup populasi perawat secara umum tanpa memisahkan antara perawat mahir dan perawat dengan tingkat keterampilan lainnya. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut yang fokus pada perawat mahir untuk memahami faktor-faktor spesifik yang memengaruhi retensi mereka dalam institusi kesehatan. Secara keseluruhan, penelitian-penelitian tersebut menekankan pentingnya faktor-faktor seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, gaya kepemimpinan, dan dukungan organisasi dalam memengaruhi *intention to stay* dan *turnover intention* perawat. Memahami faktor-faktor ini dapat membantu manajemen rumah sakit dalam merancang strategi yang efektif untuk meningkatkan retensi perawat, termasuk perawat mahir, guna memastikan stabilitas dan kualitas pelayanan kesehatan.

Dalam konteks rumah sakit swasta, *Field Theory* dari Kurt Lewin dapat menjadi dasar yang kuat untuk memahami dan memengaruhi *intention to stay* dan *turnover intention*. *Field Theory* menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh "medan" atau lingkungan tempat mereka berada, yang terdiri dari berbagai kekuatan yang dapat menarik (*restraining forces*) atau mendorong (*driving forces*) individu untuk membuat keputusan tertentu. Temuan Mitchell et al. (2001), yang mengembangkan konsep *job embeddedness* berdasarkan *Field Theory* dari Lewin, menemukan bahwa tingkat *embeddedness* yang tinggi dapat mengurangi turnover (Mitchell et al., 2001). Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa *job embeddedness* dapat memoderasi pengaruh "*shocks*" terhadap perilaku *turnover*, di mana individu dengan tingkat *embeddedness* tinggi kurang terpengaruh oleh perubahan mendadak (Holtom et al., 2005). Melalui pendekatan ini, medan kerja yang mendukung akan memperkuat *intention to stay* dengan mengurangi *driving forces* yang mendorong perawat untuk meninggalkan pekerjaan, sehingga secara tidak langsung menurunkan *turnover intention*. Studi serupa menunjukkan bahwa perawat dengan *job embeddedness* yang tinggi karena hubungan mereka yang mengakar dalam organisasi mengurangi niat berpindah dan meningkatkan komitmen kerja (Reitz, 2010; Son & Choi, 2015). Implementasi ini relevan dalam menghadapi tantangan retensi tenaga perawat, khususnya di rumah sakit swasta yang menghadapi persaingan tinggi dalam mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas.

Beberapa penelitian terdahulu mengatakan bahwa *intention to stay* perawat dipengaruhi oleh dukungan organisasi, kepuasan kerja, *work-life balance*,



dan lingkungan kerja yang sehat (Bry & Wigert, 2022; Karlsson et al., 2019). Sementara itu, penyebab *turnover intention* dikarenakan *dissatisfaction* atau *dissengagement* (Labrague & de Los Santos, 2021; Shi-Nae & Park, 2020). Variabel ini, meskipun berbeda, sering kali terjadi bersamaan dalam diri seorang perawat berpengalaman yang lebih peka terhadap dinamika tempat kerja, penelitian yang menggunakan dua variabel ini secara bersamaan dapat menangkap kompleksitas retensi (Al Sabei et.al., 2019). Intervensi pada strategi manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dapat memberikan pengaruh yang berbeda terhadap konstruk ini, dengan strategi intrinsik seperti *job embeddedness* dan *self-leadership* yang berpotensi meningkatkan komitmen dan mengurangi niat berpindah (Ampofo & Karatepe, 2021; Ha & Ko, 2020). Oleh karena itu, penelitian ini mengintegrasikan kedua variabel tersebut agar dapat memberikan gambaran yang berbeda terhadap strategi retensi perawat di rumah sakit.

*Job embeddedness* adalah sebuah konstruk yang cukup baru dan merupakan faktor kunci dalam memprediksi keinginan untuk tetap tinggal (*intention to stay*) dan niat untuk pindah (*turnover intention*) (Reitz & Anderson, 2011). *Job embeddedness* terdiri dari tiga dimensi penting, yaitu *fit*, *link*, dan *sacrifice*. *Fit* adalah persepsi mereka tentang kecocokan dengan pekerjaan, sedangkan *link* adalah hubungan individu dengan orang lain, tim, dan kelompok dalam organisasi dan komunitas; serta *sacrifice* adalah apa yang mereka rasa harus dikorbankan jika meninggalkan pekerjaan mereka (Mitchell et al., 2001). Mengingat dampaknya terhadap retensi, *job embeddedness* dipilih sebagai

variabel kunci dalam penelitian ini untuk mengeksplorasi perannya dalam mempertahankan perawat mahir dirumah sakit.

Perawat mahir dalam melakukan tugasnya seringkali berhadapan dengan situasi yang penuh tekanan. Kemampuan beradaptasi dan ketahanan diri perawat dalam menghadapi situasi tersebut dapat memberikan manfaat besar pada kepuasan kerja. Penelitian menunjukkan bahwa *self-leadership* meningkatkan kepuasan kerja (Deci, Olafsen, & Ryan, 2017) dan memperkuat komitmen terhadap organisasi mereka (Shi-Nae & Park, 2020), yang kemudian dapat mempengaruhi retensi. Pada penelitian yang dilakukan terhadap perawat, *self-leadership* juga dikaitkan dengan kepuasan kerja yang lebih tinggi dan komitmen organisasi yang lebih besar (Goldsby, Goldsby, & Neck, 2020). *Self-leadership* dengan dimensi kunci dari *behavior focused strategies*, seperti *goal-setting* dan *self-monitoring*, membantu perawat mengelola tantangan di tempat kerja, sementara *natural reward strategies* menekankan pada motivasi dari dalam diri sendiri untuk mencapai kepuasan diri. *Constructive thought patterns* memungkinkan perawat untuk mengubah pemikiran negatif, meningkatkan ketahanan dalam situasi tertekan (Neck & Houghton, 2006). Oleh karena itu, *self-leadership* diharapkan memediasi peran *job embeddedness* dalam meningkatkan retensi perawat yang pada gilirannya menyebabkan berkurangnya *turnover intention*.

Masa kerja atau *length of service* seorang perawat juga memiliki pengaruh signifikan terhadap keinginan untuk tetap bekerja (*intention to stay*) dan dapat menurunkan niat untuk pindah (*turnover intention*). Semakin lama seorang

perawat bekerja dalam suatu organisasi, semakin besar kemungkinan mereka merasa terikat secara emosional dan profesional, sehingga meningkatkan komitmen dan kepuasan kerja (Fackler, 2019). Hal ini juga memungkinkan perawat untuk mengembangkan hubungan yang lebih kuat dengan tim termasuk dokter operator, serta memperoleh lebih banyak pengalaman yang membuat mereka lebih nyaman dan percaya diri dalam pekerjaan mereka. Diduga, perawat dengan masa kerja yang lebih panjang diatas 7 tahun cenderung memiliki niat yang lebih rendah untuk meninggalkan pekerjaan, yang pada akhirnya dapat mengurangi tingkat *turnover* dalam rumah sakit.

Posisi penelitian ini adalah untuk mengajukan satu model baru yang dimodifikasi dari penelitian terdahulu untuk menjelaskan dan memprediksi variabel dependen *intention to stay* dan *turnover intention*. Prediktornya adalah *job embeddedness* dengan dimensi selanjutnya diprediksi oleh *lower order construct* (LOC), yaitu *fit*, *link* dan *sacrifice*; selanjutnya dimediasi oleh *nurse self-leadership* dengan dimensi selanjutnya diprediksi oleh *behaviour-focused strategy*, *natural rewards strategy* dan *constructive thought pattern strategy*; dan dimoderasi oleh *length of service*. Model *causal predictive* ini akan diuji secara empiris dengan menggunakan data responden dari perawat di dua rumah sakit swasta grup SH tipe B di Jakarta dan Tangerang.

## 1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian variabel-variabel yang akan digunakan dan dianalisis dalam model penelitian ini maka dapat disusun pertanyaan penelitian (*research question*) sebagai berikut:

1. Apakah *job embeddedness* mempunyai pengaruh positif terhadap *nurse self-leadership*?
2. Apakah *job embeddedness* mempunyai pengaruh positif terhadap *intention to stay*?
3. Apakah *job embeddedness* mempunyai pengaruh negatif terhadap *turnover intention*?
4. Apakah *nurse self-leadership* mempunyai pengaruh positif terhadap *intention to stay*?
5. Apakah *nurse self-leadership* mempunyai pengaruh positif sebagai mediator antara *job embeddedness* terhadap *intention to stay*?
6. Apakah *nurse self-leadership* mempunyai pengaruh negatif terhadap *turnover intention*?
7. Apakah *nurse self-leadership* mempunyai pengaruh negatif sebagai mediator antara *job embeddedness* terhadap *turnover intention*?
8. Apakah *length of service* memoderasi secara positif hubungan antara *job embeddedness*, *nurse self-leadership* dan *intention to stay*?
9. Apakah *length of service* memoderasi secara positif hubungan antara *job embeddedness*, *nurse self-leadership* dan *turnover intention*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Dari kesembilan pertanyaan penelitian di atas maka dapat dijabarkan tujuan penelitian ini secara rinci sebagai berikut;

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *job embeddedness* terhadap *nurse self-leadership*.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *job embeddedness* terhadap *intention to stay*.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh negatif *job embeddedness* terhadap *turnover intention*.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *nurse self-leadership* terhadap *intention to stay*.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *nurse self-leadership* sebagai mediator dari *job embeddedness* terhadap *intention to stay*.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh negatif *nurse self-leadership* terhadap *turnover intention*.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh negatif *nurse self-leadership* sebagai mediator dari *job embeddedness* terhadap *turnover intention*.
8. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *length of service* sebagai pemoderasi antara *job embeddedness*, *nurse self-leadership* dan *intention to stay*.
9. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *length of service* sebagai pemoderasi antara *job embeddedness*, *nurse self-leadership* dan *turnover intention*.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua manfaat, yaitu manfaat dari sisi akademis, khususnya pada ilmu manajemen sumber daya manusia dan manfaat dari sisi manajemen praktis di rumah sakit.

Manfaat akademis dari penelitian ini adalah dengan memberikan masukan bagi penelitian selanjutnya tentang pengaruh *job embeddedness* dan *nurse self-leadership* terhadap *intention to stay* dan *turnover intention* dengan mediasi oleh *nurse self-leadership* dan moderasi oleh *length of service* pada keberlangsungan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia khususnya perawat di rumah sakit swasta. Masukan ini didapatkan melalui uji model penelitian yang menggunakan variabel dependen yaitu *intention to stay* dan *turnover intention*. Dimana model penelitian diuji secara empiris terhadap perawat mahir di dua rumah sakit swasta tipe B yang berlokasi di Jakarta dan Tangerang.

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah untuk memberikan masukan bagi manajemen SDM di rumah sakit swasta, terutama rumah sakit swasta tipe B dalam upaya memastikan keberlanjutan tenaga kerja dengan memberdayakan dan mengembangkan potensi dan kualitas sumber daya manusia khususnya perawat mahir dalam mempertahankan pelayanan yang berkualitas di rumah sakit.

#### **1.5 Sistematika Penelitian**

Penelitian survei kuantitatif sebagai tesis pasca sarjana di bidang manajemen rumah sakit ini ditulis secara sistematis. Hal ini dengan maksud alur, urutan dan keterkaitan kelima bab dapat menjadi satu kesatuan naskah akademis yang

komprehensif dan mudah dipahami. Adapun pembagian penulisan naskah penelitian ini disajikan dalam lima bab sebagai berikut:

#### BAB I: PENDAHULUAN

Pada Bab I yang berupa bab pendahuluan, dituliskan penjelasan mengenai topik penelitian, urgensinya, kemudian fenomena atau adanya masalah yang diamati atau ditemukan pada tingginya *turnover* perawat mahir dirumah sakit swasta. Berikutnya penjelasan singkat tentang penelitian terdahulu yang telah dilakukan, teori yang dipergunakan serta argumentasi tentang variabel-variabel yang akan diteliti. Selanjutnya adalah pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab II dijelaskan tentang dasar teori yang dipilih dalam menyusun kerangka teoritis dari penelitian deduktif ini. Kemudian diikuti penjelasan tentang hakekat variabel beserta definisinya serta ulasan singkat atas penelitian-penelitian empiris terdahulu yang sesuai topik penelitian. Selanjutnya pada bab ini ditulis pengembangan hipotesis penelitian berdasarkan sintesis teori dan referensi yang relevan. Pada sub bab terakhir ditunjukkan gambar model penelitian (*conceptual framework*) beserta masing-masing jalurnya (*path*) yang akan diuji secara empiris.

#### BAB III: METODE PENELITIAN

Bab III naskah ini memuat informasi tentang metode penelitian yang dimulai dengan paradigma penelitian, penjelasan tentang objek penelitian, unit analisis penelitian, tipe penelitian yang dipilih untuk digunakan, dan cara pengukuran

variabel penelitian dengan skala. Selanjutnya dijelaskan tentang target populasi penelitian serta cara penentuan jumlah sampel dan proses pengambilan sampel. Sub bab ini diakhiri dengan penjabaran langkah-langkah atau tahapan metode analisis data multivariat dengan PLS-SEM *disjoint two stage approach* sesuai rekomendasi.

#### BAB IV: HASIL PENELITIAN

Bab IV tesis ini berisikan pemaparan hasil analisis deskriptif dan inferensial dari pengolahan data penelitian yang dimulai dari profil responden. Selanjutnya, sesuai metode kuantitatif maka diuraikan analisis inferensial dengan metode PLS-SEM yang menggunakan perangkat lunak SmartPLS4. Pada bab ini diuraikan hasil uji statistik yang dimulai dengan uji reliabilitas dan validitas, kualitas prediksi model, dan kemudian hasil uji hipotesis yang merupakan bagian terpenting disertai diskusinya. Bagian terakhir bab ini berupa hasil *advance analytic* dengan PLS-SEM *disjoint two stage approach* untuk memperdalam analisis penelitian serta membantu menentukan implikasi teoritis dan implikasi manajerialnya.

#### BAB V: KESIMPULAN

Pada Bab V yang merupakan bab penutup, dituliskan kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis statistik penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian. Selanjutnya penjelasan implikasi teoritis yang diperlukan bagi akademisi serta implikasi manajerial berupa saran yang berasal dari temuan penelitian. Sub bab ini ditutup dengan catatan tentang keterbatasan yang dijumpai dalam proses



penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya di bidang manajemen rumah sakit.

