



BRPKM

Buletin Riset Psikologi dan Kesehatan Mental

<http://e-journal.unair.ac.id/index.php/BRPKM>



ARTIKEL PENELITIAN

PENGARUH *WORKPLACE AGGRESSION* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA PERAWAT DENGAN *PSYCHOLOGICAL DISTRESS* SEBAGAI VARIABEL MODERATOR

ROHMATUL HIDAYAH & DEWI SYARIFAH

Departemen Psikologi Industri dan Organisasi, Fakultas Psikologi Universitas Airlangga

ABSTRAK

Terjadi turnover yang tinggi pada perawat. Salah satu faktor yang mempengaruhi turnover adalah agresi di tempat kerja yang dialami oleh perawat. Cukup banyak kasus kekerasan yang dialami oleh perawat. Psychological distress yang dialami perawat juga penting untuk diteliti karena stress kerja turut berkontribusi pada terjadinya turnover. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh workplace aggression terhadap turnover intention dengan psychological distress sebagai variabel moderator. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain survei yang bersifat cross-sectional. Penelitian ini dilakukan pada 100 perawat rumah sakit swasta di Indonesia. Analisis data menggunakan Partial Least Square 3. Kesimpulan penelitian ini yaitu workplace aggression memiliki pengaruh terhadap turnover intention dengan signifikansi sebesar 0,001. Selain itu, psychological distress tidak memoderatori pengaruh workplace aggression terhadap turnover intention dengan signifikansi sebesar 0,454.

Kata kunci: *aggression, distress, turnover intention, perawat*

ABSTRACT

There is a high turnover of nurses. One of the factors that influence turnover is workplace aggression experienced by nurses. Quite a lot of cases of violence experienced by nurses. Psychological distress experienced by nurses is also important to study because work stress also contributes to turnover. This study aims to determine the effect of workplace aggression on turnover intention with psychological distress as a moderator variable. The method used is quantitative with a cross-sectional survey design. This study was conducted on 100 private hospital nurses in Indonesia. Data analysis using Partial Least Square 3. The conclusion of this study is that workplace aggression has an effect on turnover intention with a significance of 0.001. In addition, psychological distress did not moderate the effect of workplace aggression on turnover intention with a significance of 0.454.

Keywords: *aggression, distress, turnover intention, nurse*

Buletin Penelitian Psikologi dan Kesehatan Mental (BRPKM), tahun, Vol. X(no), pp,

*Alamat korespondensi: Fakultas Psikologi Universitas Airlangga, Kampus B Universitas Airlangga Jalan Airlangga 4-6 Surabaya 60286. Surel: [dewi.syarifah@psikologi.unair.ac.id]



Naskah ini merupakan naskah dengan akses terbuka dibawah ketentuan the Creative Common Attribution License (CC-BY-4.0) (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), sehingga penggunaan, distribusi, reproduksi dalam media apapun atas artikel ini tidak dibatasi, selama sumber aslinya disitir dengan baik.

PENDAHULUAN

Tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan/atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat (Undang-undang tentang Ketenagakerjaan, 2003). Salah satu jenis tenaga kerja tersebut adalah perawat. Kata 'perawat' berevolusi dari kata Latin '*nutrire*' yang berarti memelihara. Sedangkan perawatan, "*care*" didefinisikan sebagai "... komitmen untuk memperhatikan dan menjadi antusias terlibat dalam kebutuhan pasien" (Lachman, 2012, dalam Theofanidis & Krepia, 2015). Keperawatan adalah tentang menjaga pasien tetap bersih dan bergizi baik, merasa aman, berfokus pada kebutuhan psikologis klien, melaksanakan tugas-tugas fisik yang didelegasikan oleh dokter, dan bersama dengan rekan sejawat meningkatkan kondisi lingkungan kondusif untuk perawatan kesehatan yang aman dan berkualitas. Selama 150 tahun terakhir atau lebih keperawatan telah berkembang menjadi sesuatu yang kompleks, yang meliputi merawat orang sakit, menyediakan lingkungan yang baik bagi pasien, mempromosikan kesehatan, memenuhi berbagai macam kebutuhan pasien yang berhubungan dengan penyakit, dan harus sangat terampil dan teknis. Dalam menentukan kebutuhan perawatan pasien, perawat melakukan langkah-langkah mulai dari assesment, perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi (Hilton, 2004). Dengan banyaknya peran perawat tentu keberadaan perawat sangat penting dalam pemberian layanan kesehatan.

Menurut *Michael Page* mengenai *turnover* pekerja Indonesia, mencatat bahwa 72% responden di Indonesia pada tahun 2015 memiliki minat untuk berganti pekerjaan pada 12 bulan ke depan (*Indonesian employees confident in the job market*, 2015). Penelitian terhadap 3.624 perawat di sejumlah rumah sakit di Indonesia ditemukan pembully-an ditempat kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*. Yaitu saat seseorang mengalami kekerasan verbal maupun non-verbal maka akan berdampak pada keinginan untuk keluar dari pekerjaan (Riani dkk., 2019). Survei terhadap suatu rumah sakit swasta ditemukan terjadi kenaikan jumlah *turnover* perawat. Pada tahun 2014 jumlah *turnover* perawat sebesar 13,6%, pada tahun 2015 sebesar 13,69%, dan tahun 2016 sebesar 16,91% (Asmara, 2017). Menurut *Applauz Research*, tingkat *turnover* bervariasi antara satu industri dengan industri lainnya, tetapi tingkat *turnover* idealnya lebih rendah dari 10% agar dikatakan sehat. Penelitian oleh Yáñez dkk. (2020) juga menemukan bahwa tenaga kesehatan di sektor swasta memiliki *turnover intention* yang lebih tinggi daripada di sektor publik. Selain itu, *turnover intention* juga dapat menjadi prediktor efektif dari terjadinya *turnover* yang sebenarnya (Zhang dkk., 2021).

Padahal apabila *turnover* telah terjadi maka akan menyebabkan perusahaan mengalami kerugian karena telah menginvestasikan uang dan usaha seperti perekrutan, seleksi, pelatihan dan pengembangan. Selain itu, perusahaan harus mengeluarkan biaya lagi untuk biaya pergantian karyawan baru, dan kehilangan intelektual pekerjaan (pengetahuan, keahlian, dan pengalaman) dan modal sosial (Abid & Butt, 2017). Dan setelah posisi pekerjaan kosong, bagian sumber daya manusia harus segera mencari pekerja baru untuk mengisi posisi kosong tersebut. Menurut Mobley (1982), *definisi turnover intention* adalah "estimasi subjektif individu mengenai kemungkinan bahwa dia akan meninggalkan organisasi tempat dia bekerja dalam waktu dekat".

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa penyebab *turnover intention* perawat diantaranya yaitu kepuasan kerja, stres kerja (Labrague dkk., 2018), ketahanan psikologis (Søbstad dkk., 2021), dan agresivitas (Cheng dkk., 2020; Yeh dkk., 2020; Dupré dkk., 2014). Agresivitas ditempat kerja atau *workplace aggression* telah didefinisikan sebagai "segala bentuk perilaku yang diarahkan oleh satu orang atau lebih di tempat kerja dengan tujuan merugikan satu atau lebih orang lain di tempat kerja itu (atau seluruh organisasi) dengan cara yang dimotivasi untuk dihindari oleh target yang dimaksud"(Neuman & Baron, 2005). Agresivitas juga mencakup konsep-konsep seperti intimidasi,

ketidaksopanan, kekerasan, perusakan sosial, konflik interpersonal, pelecehan emosional, dan pengawasan yang kasar.

Agresivitas memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention*, seperti penelitian yang dikemukakan oleh Cheng, dkk. (2020). Cheng, dkk. (2020) melakukan penelitian terhadap sampel perawat *England*, dimana dalam penelitian tersebut hubungan yang terjadi dipengaruhi sumber agresi, karakter karyawan, dan respon organisasi. Yeh, dkk. (2020) juga menyebutkan bahwa kekerasan memiliki hubungan positif dengan *turnover intention* yang dimediasi oleh tuntutan psikologis dan dukungan sosial, dimana penelitian tersebut menggunakan sampel perawat dari Taiwan. Penelitian oleh Dupre, dkk. (2014) juga menemukan paparan langsung dan tidak langsung dari klien mempengaruhi keterikatan organisasi yang terdiri atas; komitmen afektif dan niat *turnover* yang lebih rendah (Chan & Ao, 2019).

Beberapa waktu yang lalu terjadi beberapa kasus dimana perawat menjadi korban agresivitas. Pelaku agresivitas tersebut adalah keluarga pasien. Diantara kasus-kasus tersebut adalah dua orang perawat Instalasi Gawat Darurat di RSUD Mimika Papua yang menjadi korban pemukulan oleh keluarga pasien. A yang merupakan keluarga salah satu pasien tidak terima kalau adiknya dinyatakan meninggal. A datang langsung memaki perawat tersebut. Selain itu, A juga memukul kedua perawat masing-masing mengenai tangan dan kepala (Dua Perawat di RSUD Mimika Dipukul Keluarga Pasien, 2021) (Keluarga Pelaku Pemukulan Perawat RSUD Minta Maaf, Kasusnya Selesai, 2021). Kasus lainnya yaitu perawat di Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang yang ditendang dan dipukul ayah pasien. Penganiayaan berawal ketika pelaku bermaksud menjemput anaknya yang sakit di rumah sakit tersebut. Kemudian pelaku emosi karena tangan anaknya berdarah setelah jarum infus dilepas oleh perawat. Akibat kejadian tersebut korban mengalami luka memar di mata, bengkak di perut dan bibir (Kronologi Perawat RS Siloam Palembang Ditendang dan Dipukul Ayah Pasien, 2021)

Data sejumlah penelitian di Indonesia menemukan bahwa prevalensi agresivitas yang diterima perawat cukup membutuhkan perhatian. Penelitian oleh (Yosep dkk., 2021) menemukan bahwa sebanyak 46,7% perawat Indonesia melaporkan mengalami kekerasan verbal, 29,2% pernah diserang secara fisik, dan 24,2% mengalami kekerasan verbal dan fisik. Diantara mereka mengalami pelecehan verbal dan serangan fisik, 27,6% di antaranya terjadi di tempat perawatan akut, dan 32,1% terjadi selama putaran unit dan perawatan rutin. Sedangkan penelitian oleh Zahra & Feng (2018) menemukan 10% perawat gawat darurat melaporkan mengalami kekerasan fisik, sebagian besar dilakukan oleh pasien, sedangkan lebih dari separuh perawat gawat darurat (54,6%) melaporkan mengalami kekerasan non-fisik, dengan kerabat pasien sebagai pelaku utama.

Dalam menjalankan kerjanya, perawat harus berinteraksi dengan pasien, dan kerabat pasien. Namun pasien, dan kerabat pasien menjadi pelaku potensial untuk melakukan perilaku agresi terhadap perawat (Yeh, dkk. 2020; Jaradat, dkk. 2016; Yragui, 2016; Cheng, 2020). Penelitian oleh Muzembo (2015) menunjukkan bahwa 31% petugas kesehatan mengalami agresivitas dari kerabat pasien. Penelitian oleh Nixon & Spector (2015) terhadap 579 perawat menunjukkan bahwa mayoritas perawat mengalami beberapa jenis agresi ditempat kerja pada bulan sebelumnya dan hanya 8% yang tidak mengalaminya. Penelitian oleh Al-Sagheir, dkk. (2021) menemukan bahwa dua pertiga perawat melaporkan pernah mengalami kekerasan di tempat kerja. Lebih dari setengah kasus dilakukan oleh kerabat pasien, sedangkan seperempat kasus dilakukan oleh pasien.

Penyebab perawat mendapat perlakuan kekerasan cukup beragam. Menurut Morphet, dkk. (2014) penyebab umum terjadinya kekerasan terhadap perawat di UGD adalah pasien yang terpengaruh alkohol dan obat-obatan, menderita penyakit kesehatan mental, waktu tunggu yang lama, dan

kurangnya staf keamanan. Menurut Yagil & Dayan (2019), alasan perawat mendapatkan agresi adalah normalisasi oleh perawat itu sendiri dan pihak ketiga sebagai penonton terhadap perilaku-perilaku agresi karena agresor dianggap mengalami penderitaan dan stres sehingga simpati ditujukan kepada agresor. Selain itu, komunikasi perawat yang berkualitas rendah ditemukan terkait dengan pembenaran agresi yang lebih besar dan sedikit simpati terhadap perawat. Membenarkan agresi terhadap perawat yang komunikasinya tidak memadai dilakukan karena perawat bertanggung jawab atas setiap agresi yang ditujukan kepadanya. Sejalan dengan penelitian Zhang, dkk. (2017) bahwa agresi terhadap perawat dibenarkan karena keterampilan komunikasi yang buruk dan keterampilan komunikasi yang buruk tersebut menyebabkan peningkatan kecemasan dan kemarahan pasien sehingga memungkinkan terjadinya agresi (Quan dkk., 2019). Sedangkan menurut Fischer, dkk. (2016) perawat lebih sering bertemu dengan pelaku potensial yang memicu lebih seringnya menjadi korban agresi.

Menurut teori konservasi sumber daya, stres merupakan produk yang disebabkan oleh lingkungan, sosial, dan budaya, dimana lingkungan, sosial, dan budaya tersebut merupakan tuntutan pada individu untuk memperoleh dan melindungi kesejahteraan individu tersebut. Stres sebagian besar ditentukan oleh budaya karena sebagian besar stres pada individu memiliki konteks sosial. Sumber daya ini meliputi kebutuhan objektif (misalnya makanan, pakaian, dan tempat tinggal), karakteristik pribadi (misalnya harga diri, pengetahuan, atau keterampilan), dukungan sosial (misalnya bantuan praktis maupun emosional dari keluarga, teman, tetangga atau orang asing), dan layanan (misalnya perawatan medis atau psikologis, penegakan hukum, sekolah, dan toko) (Fink, 2007). Jika sumber daya emosional berkurang yang disebabkan oleh agresivitas orang lain, memungkinkan individu tersebut kelelahan emosional yang menyebabkan niat menarik diri atau *turnover intention*.

Psychological distress yang dirasakan perawat juga merupakan salah satu alasan apakah perawat tetap berada di pekerjaannya atau meninggalkannya. Penelitian oleh Saleem, dkk. (2018) menghasilkan temuan tekanan psikologis secara signifikan mempengaruhi *turnover intention* secara positif. Bentley, dkk. (2021) menyebutkan *psychological distress* ditemukan berhubungan positif dengan *turnover intention* pada individu, dan hasilnya signifikan. Sedangkan penelitian oleh Anasori, dkk. (2021) menemukan *ostracism* di tempat kerja secara signifikan terkait dengan *psychological distress* yang pada gilirannya secara signifikan terkait dengan *turnover intention*. Ketika karyawan memiliki *psychological distress* tinggi, mereka berniat melakukan *turnover*, sedangkan ketika memiliki *psychological distress* rendah maka niat *turnover* juga akan kecil. *Psychological distress* dikonseptualisasikan sebagai tekanan internal yang dipicu eksternal. Sinyal distress menunjukkan proses adaptasi terhadap tuntutan lingkungan terasa melelahkan atau kegagalan menghadapi tuntutan tersebut (Fink, 2016). Teori konservasi sumber daya digunakan sebagai landasan teoritis dalam hubungan ini, dimana *psychological distress* dikaitkan dengan kelelahan emosional, dan untuk melindungi sumber daya emosional dan psikologis mereka, karyawan sering melepaskan diri dan menarik diri atau *turnover* (Anasori dkk., 2021).

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya, dimana banyak penelitian menunjukkan agresivitas yang diterima perawat berhubungan positif dengan *turnover intention*, dan *psychological distress* pada perawat berhubungan positif dengan *turnover intention*, dari keterkaitan variabel-variabel tersebut maka peneliti menyoroti apakah *psychological distress* pada perawat akan memoderatori pengaruh *workplace aggression* terhadap *turnover intention*. Sejauh kajian literatur oleh penulis, penulis belum menemukan penelitian yang membahas mengenai pengaruh *workplace aggression* terhadap *turnover intention* yang dimoderatori oleh *psychological distress*. Subjek dalam penelitian ini yaitu perawat yang bekerja di rumah sakit swasta. Hal tersebut karena penelitian menunjukkan perawat sering menjadi sasaran kekerasan dan tenaga kesehatan di sektor swasta memiliki tingkat *turnover* yang lebih tinggi

daripada sektor publik. Penelitian ini diharapkan menambah kajian literatur mengenai *workplace aggression*, *turnover intention*, dan *psychological distress*, dan memberikan referensi bagi pemangku kebijakan rumah sakit dalam menyusun kebijakan apabila terdapat *turnover* yang tinggi pada perawat yang disebabkan *workplace aggression*.

Hipotesis penelitian ini yaitu:

H1: *Workplace aggression* berpengaruh positif terhadap *turnover intention* pada perawat.

H2: *Psychological distress* memoderatori pengaruh *workplace aggression* terhadap *turnover intention* pada perawat.

METODE

Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah survei *cross-sectional* yaitu variabel-variabelnya diukur hanya satu kali pada sejumlah kelompok partisipan yang sama. Metode pemilihan subjek dilakukan menggunakan *incidental sampling*. Dalam *incidental sampling* sampel dipilih secara kebetulan, sehingga siapapun yang kebetulan ditemui dan sesuai dengan syarat sebagai sampel dari populasi tertentu dapat menjadi sampel (Nurdin & Hartati, 2019). Kuesioner online disebar melalui media sosial Instagram dan twitter

Partisipan

Partisipan penelitian ini adalah perawat yang bekerja di rumah sakit Indonesia. Jumlah partisipan yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebanyak 100 partisipan. Sebelum partisipan mengisi kuesioner, partisipan diberikan *informed consent* untuk menjelaskan penelitian ini bersifat sukarela dan data yang didapatkan hanya untuk kepentingan penelitian. Kuesioner yang digunakan memuat pertanyaan usia, unit kerja, dan jenis kelamin. Partisipan ini terdiri dari 62 partisipan penelitian perempuan atau 62% dan 38 partisipan pria atau 38%. Usia partisipan penelitian ini antara 22 hingga 42 tahun.

Pengukuran

Skala yang digunakan untuk mengambil data adalah *Psychological distress* diukur menggunakan *Kessler Psychological Distress Scale (K10)* (Kessler dkk., 2003). Alat ukur agresivitas menggunakan *Workplace Violence Scale* yang dikembangkan oleh Chen (2011, dalam Duan dkk., 2019) yang kemudian diadaptasi. Sedangkan *turnover intention* diukur menggunakan skala yang telah dikembangkan oleh Mobley dkk. (1978).

Workplace Violence Scale yang digunakan untuk mengukur pengalaman *workplace aggression* memiliki reliabilitas *Cronbach's Alpha* 0,871. Skala Likert terbentang mulai dari skala 0 untuk respon 'tidak pernah' hingga skala 4 untuk respon 'lebih dari 3 kali' dalam *workplace Violence Scale* ini. Sedangkan alat ukur *turnover intention* menggunakan skala yang dikembangkan oleh Mobley, dkk. (1978). Skala ini memiliki reliabilitas *alpha Cronbach* 0,86. Tingkat respon skala ini dimulai dari 'tidak pernah' untuk skor 1 hingga 'sangat sering' untuk skor 5. Sedangkan skala *psychological distress* menggunakan *Kessler Psychological Distress Scale (K10)*. Skala ini memiliki reliabilitas *Cronbach alpha* 0,93 (Kessler, dkk., 2003). Tingkat respon skala ini mulai pilihan 'tidak pernah' yang mewakili skor 1 hingga 'sangat sering' yang mewakili skor 5.

Analisis data

Dalam penelitian ini, teknik analisa data yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling* dengan SmartPLS 3. Pemilihan *Partial Least Square* sebagai metode analisis data karena menggunakan pendekatan *distribution free*, yaitu tidak mengasumsikan data harus berdistribusi tertentu. Penggunaan *Partial Least Square* cocok digunakan dalam penelitian ini karena tidak membutuhkan banyak sampel (Hair dkk., 2017).

HASIL PENELITIAN

Dalam penelitian ini, responden berjumlah 100. Dimana 62% atau 62 responden diantaranya adalah perempuan. Sedangkan sisanya, yaitu 38% atau 38 responden merupakan pria. Karakteristik responden berdasarkan unit kerja menunjukkan perawat di unit kerja rawat inap merupakan responden terbanyak yaitu 46 responden atau 46%. Sedangkan unit kerja rawat jalan, ICU/ICCU dan lainnya merupakan unit kerja dengan responden paling sedikit, yaitu masing-masing 10 responden atau 10%.

Berdasarkan pengolahan data dihasilkan *Cronbach's alpha* dan *composite reliability* > 0,6 berarti seluruh skala variabel dinyatakan reliabel. Hasil tersebut menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dapat dipercaya. Berdasarkan hasil analisis data nilai maksimum tertinggi diantara variabel *workplace aggression*, *psychological distress*, dan *turnover intention* adalah *psychological distress* yaitu 39. Begitu juga dengan nilai minimum tertinggi, dimana *psychological distress* memiliki skor tertinggi yaitu 10. Subjek yang memiliki skor tinggi variabel *workplace aggression* hanya 17, hal tersebut menunjukkan bahwa dari 100 subjek hanya 17 subjek yang mengalami *workplace aggression* tinggi. Selain itu, jumlah subjek yang memiliki *turnover intention* tinggi hanya 32 subjek dari 100 subjek.

Berdasarkan uji hipotesis, pengolahan data pengaruh *workplace aggression* terhadap *turnover intention*, terdapat hasil bahwa skor P value adalah 0,001, yang berarti P value 0,05 > 0,001. Hal itu menunjukkan bahwa *workplace aggression*, atau dengan kata lain, agresivitas yang dilakukan pasien dan keluarga pasien terhadap perawat berpengaruh positif terhadap *turnover intention* perawat. Hal tersebut berarti H1 diterima. Sedangkan P value pada efek moderasi adalah 0,454. P value 0,05 < 0,454, maka H2 ditolak, hal tersebut berarti *psychological distress* tidak memoderasi pengaruh *workplace aggression* terhadap *turnover intention*.

DISKUSI

Hipotesis satu (H1) dalam penelitian ini adalah *workplace aggression* berpengaruh positif terhadap *turnover intention* pada perawat. Dalam penelitian ini berdasarkan analisa data diketahui bahwa H1 diterima yang berarti *workplace aggression* yang dialami perawat berpengaruh terhadap *turnover intention* pada perawat. Agresi di tempat kerja, *workplace aggression* adalah upaya individu untuk menyakii orang lain dengan siapa mereka bekerja, atau pernah bekerja, dan di organisasi di mana mereka saat ini, atau sebelumnya (Neuman & Baron, 1998). Perawat yang mengalami *workplace aggression* bisa mengalami pengurangan sumber daya kerja, hal ini mengakibatkan berkurangnya kepercayaan diri dan harga diri pada perawat tersebut. konsekuensi dari pengurangan sumber daya tersebut yaitu terjadinya perilaku kerja yang kontraproduktif termasuk *turnover intention*. Hal tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu dimana *turnover intention* yang terjadi dipengaruhi oleh sumber agresi individu lain.

Selain itu, hipotesis dua (H2) dalam penelitian ini ditolak yang berarti *psychological distress* yang dirasakan perawat tidak memoderatori pengaruh *workplace aggression* terhadap *turnover intention* perawat. Alasan *psychological distress* tidak memoderatori pengaruh *workplace aggression* terhadap *turnover intention* perawat mungkin karena perawat menormalisasi agresi yang diterima dirinya. Perawat melakukan penilaian tentang penyebab kekerasan oleh pasien dan kerabat pasien, penilaian tersebut didasarkan pada kapasitas dan niat yang dirasakan pelaku agresi. Penilaian tersebut mempengaruhi bagaimana perawat menoleransi perilaku agresif. Atribusi kausal perawat tentang apakah perilaku agresi berada dibawah kendali pelaku mempengaruhi respon emosional perawat terhadap perilaku agresi yang dialami (Ashton dkk., 2018).

Selain itu, alasan *psychological distress* tidak memoderatori pengaruh *workplace aggression* terhadap *turnover intention* perawat mungkin juga karena subjek penelitian didominasi oleh generasi Y. Menurut Ball dan Gotsill (2011, dalam Nindyati, 2017) generasi Y adalah generasi yang lahir mulai tahun 1983-1997, yang berarti sekarang berusia 25-39 tahun, dimana dalam penelitian ini jumlah subjek berusia 25-39 tahun adalah sebesar 70%. Berkaitan dengan loyalitas, gen Y bukan generasi yang memiliki loyalitas bagus, generasi Y adalah generasi yang kurang dalam *sense of belonging* terhadap organisasi. Gen Y lebih memiliki mobilitas daripada gen X sehingga lebih mudah pindah pekerjaan daripada tetap dalam suatu perusahaan untuk meniti karir hingga mendapatkan suatu jabatan tertentu. Berdasarkan hal tersebut, dimana generasi Y memiliki *turnover intention* yang lebih tinggi, sehingga dapat dikatakan bahwa ketika perawat generasi Y menjadi korban *workplace aggression* dari pasien maupun dari kerabat pasien terlepas dari merasakan *psychological distress* atau tidak, mereka akan tetap memiliki keinginan *turnover*.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa H1 pada penelitian ini diterima. Hal tersebut berarti *workplace aggression* berpengaruh terhadap *turnover intention pada perawat*. H2 pada penelitian ini ditolak. Hal tersebut berarti *psychological distress* yang dirasakan perawat tidak terbukti memoderatori pengaruh *workplace aggression* yang dialami perawat terhadap *turnover intention* atau niat berpindah.

Saran terhadap subjek penelitian yaitu melakukan kegiatan manajemen stres. Saran terhadap penelitian selanjutnya yaitu kuesioner disebarikan hingga menjangkau berbagai usia dan pencarian subjek tidak hanya secara online. Saran bagi pemangku kebijakan rumah sakit yaitu menambah jumlah anggota keamanan, memasang CCTV, memasang anjuran berperilaku sopan, dan menyediakan layanan konseling kepada perawat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang berkontribusi pada penelitian ini. Kontribusi meliputi kesediaan menjadi partisipan penelitian hingga proses pembuatan naskah penelitian ini.

DEKLARASI POTENSI TERJADINYA KONFLIK KEPENTINGAN

Rohmatul Hidayah dan Dewi Syarifah tidak bekerja, menjadi konsultan, memiliki saham, atau menerima dana dari perusahaan atau organisasi manapun yang mungkin akan mengambil untung dari diterbitkannya naskah ini.

PUSTAKA ACUAN

- Abid, G., & Butt, T. H. (2017). Expressed turnover intention: Alternate method for knowing turnover intention and eradicating common method bias. *International Letters of Social and Humanistic Sciences*, 78, 18–26. <https://doi.org/10.18052/www.scipress.com/ILSHS.78.18>
- Al-Sagheir, A. I., Kalid, K., & Al-Awfi, F. (2021). Workplace violence among home healthcare workers in ksa: Prevalence, predictors, action, and response 2021. *Journal of Taibah University Medical Sciences*, 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2021.12.007>
- Anasori, E., Bayighomog, S. W., De Vita, G., & Altinay, L. (2021). The mediating role of psychological distress between ostracism, work engagement, and turnover intentions: An analysis in the cypriot hospitality context. *International Journal of Hospitality Management*, 94 (5), 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102829>
- Ashton, R. A., Morris, L., & Smith, I. (2018). A qualitative meta-synthesis of emergency department staff experiences of violence and aggression. *International Emergency Nursing*, 39, 13–19. <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2017.12.004>
- Asmara, A. P. (2017). Pengaruh turnover intention terhadap kinerja karyawan di rumah sakit bedah surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 5(2), 123-129. <https://doi.org/10.20473/jaki.v5i2.2017.123-129>
- Bentley, T. A., Teo, S. T. T., Nguyen, D. T. N., Blackwood, K., Catley, B., Gardner, D., Forsyth, D., Bone, K., Tappin, D., D'Souza, N., & Port, Z. (2021). Psychosocial influences on psychological distress and turnover intentions in the workplace. *Safety Science*, 137(8), 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2021.105200>
- Chan, S. H. J., & Ao, C. T. D. (2019). The mediating effects of job satisfaction and organizational commitment on turnover intention, in the relationships between pay satisfaction and work-family conflict of casino employees. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 20(2), 206–229. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2018.1512937>
- Cheng, S., Dawson, J., Thamby, J., Liaw, W. R., & King, E. B. (2020). How do aggression source, employee characteristics and organisational response impact the relationship between workplace aggression and work and health outcomes in healthcare employees? a cross-sectional analysis of the national health service staff survey in England. *BMJ Open*, 10(8), e035957. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2019-035957>
- Dua perawat di rsud Mimika dipukul keluarga pasien (2021, 23 Januari). *Harian Papua*. Diakses pada tanggal 23 Mei 2022, dari <https://harianpapuanews.id/baca/9245-dua-perawat-di-rsud-mimika-dipukul-keluarga-pasien.html>
- Duan, X., Ni, X., Shi, L., Zhang, L., Ye, Y., Mu, H., Li, Z., Liu, X., Fan, L., & Wang, Y. (2019). The impact of workplace violence on job satisfaction, job burnout, and turnover intention: The mediating role of social support. *Health and Quality of Life Outcomes*, 17(1), 1-10. <https://doi.org/10.1186/s12955-019-1164-3>
- Dupré, K. E., Dawe, K.-A., & Barling, J. (2014). Harm to those who serve: Effects of direct and vicarious customer-initiated workplace aggression. *Journal of Interpersonal Violence*, 29(13), 2355–2377. <https://doi.org/10.1177/0886260513518841>

- Fink, G. (2007). *Encyclopedia of stress; Second edition*. Scotland. Academic Press.
- Fink, G. (2016). *Stress: concepts, cognition, emotion, and behavior; Handbook of stress series volume 1* (1 ed., Vol. 1). Melbourne: Academic Press.
- Fischer, T., Van Reemst, L., & De Jong, J. (2016). Workplace aggression toward local government employees: Target characteristics. *International Journal of Public Sector Management*, 29(1), 30–53. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-05-2015-0100>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (second). Los Angeles: SAGE Publications, Inc.
- Hilton, A. P. (2004). *Fundamental nursing skills*. London: Whurr Publishers.
- How to calculate employee turnover (and what is an ideal retention rate). *Applauz Resources*. Diakses pada tanggal 23 Juli 2022, dari <https://www.applauz.me/resources/how-to-calculate-employee-turnover>
- Indonesian employees confident in the job market (2015, 24 Maret). *Michael Page*. Diakses pada tanggal 7 Juli 2022 dari <https://www.michaelpage.co.id/advice/market-insights/industry-reports/indonesian-employees-confident-job-market>
- Irwanto. (2021, April). Kronologi perawat rs siloam palembang ditendang & dipukul ayah pasien. *Merdeka.com*. Diakses pada tanggal 26 Mei 2022, dari <https://www.merdeka.com/peristiwa/kronologi-perawat-rs-siloam-palembang-ditendang-amp-dipukul-ayah-pasien.html>
- Jaradat, Y., Morten Birkeland, N., Kristensen, P., Nijem, K., Bjertness, E., & Stigum, H. (2016). Workplace aggression, psychological distress, and job satisfaction among Palestinian nurses: A cross-sectional study. *Applied Nursing Research*, 32. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2016.07.014>
- Keluarga pelaku pemukulan perawat rsud minta maaf, kasusnya selesai. (2021). *Seputar Papua*. Diakses pada tanggal 23 Mei 2022, dari <https://seputarpapua.com/view/keluarga-pelaku-pemukulan-perawat-rsud-minta-maaf-kasusnya-selesai.html>
- Kessler, R. C., Barker, P. R., Colpe, L. J., Epstein, J. F., Gfroerer, J. C., Hiripi, E., Howes, M. J., Normand, S.-L. T., Manderscheid, R. W., Walters, E. E., & Zaslavsky, A. M. (2003). Screening for serious mental illness in the general population. *Archives of General Psychiatry*, 60(2), 184–189. <https://doi.org/10.1001/archpsyc.60.2.184>
- Labrague, L. J., Gloe, D., McEnroe, D. M., & Konstantinos, K. (2018). Factors influencing turnover intention among registered nurses in Samar Philippines. *Applied Nursing Research*, 39 (7), 200–206. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2017.11.027>
- Mobley, W. H. (1982). Some unanswered questions in turnover and withdrawal research[^]. *Academy of Management Review*, 7(1), 111-116. <https://doi.org/10.5465/amr.1982.4285493>
- Mobley, W. H., Horner, S. O., & Hollingsworth, A. T. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 408-414. doi:10.1037/0021-9010.63.4.408
- Morphet, J., Griffiths, D., Plummer, V., Innes, K., Fairhall, R., & Beattie, J. (2014). At the crossroads of violence and aggression in the emergency department: Perspectives of Australian emergency nurses. *Australian Health Review: A Publication of the Australian Hospital Association*, 38(2), 194–201. <https://doi.org/10.1071/AH13189>
- Muzembo, B. A., & Mbutshu. (2015). Workplace violence towards Congolese health care workers: A survey of 436 healthcare facilities in Katanga province, Democratic Republic of Congo. *Journal of Occupational Health*, 57(1), 69–80. <https://doi.org/10.1539/joh.14-0111-OA>
- Neuman, J. H., & Baron, R. A. (1998). Workplace violence and workplace aggression: Evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets. *Journal of Management*, 24(3), 391–419. <https://doi.org/10.1177/014920639802400305>

- Neuman, J. H., & Baron, R. A. (2005). Aggression in the workplace: A social-Psychological perspective. *American Psychological Association*. <https://doi.org/10.1037/10893-001>
- Nindyati, A. D. (2017). Pemahaman loyalitas karyawan pada generasi x dan generasi y (studi pada karyawan di Indonesia). *Journal of Psychological Science and Profession*, 1(3). <https://doi.org/10.24198/jpsp.v1i3.15230>
- Nixon, A. E., & Spector, P. E. (2015). Seeking clarity in a linguistic fog: Moderators of the workplace aggression-strain relationship. *Human Performance*, 28(2), 137–164. <https://doi.org/10.1080/08959285.2015.1006325>
- Nuridin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi penelitian sosial*. Surabaya. Media Sahabat Cendekia.
- Quan, F., Yang, R., Zhu, W., Wang, Y., Gong, X., Chen, Y., Dong, Y., & Xia, L.-X. (2019). The relationship between hostile attribution bias and aggression and the mediating effect of anger rumination. *Personality and Individual Differences*, 139, 228–234. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2018.11.029>
- Riani, A. L., Cholil, M., Devi Maharani, P., & Hanief, T. (2019). Pengaruh perceived organizational support, work engagement, affective commitment, workplace bullying, dan work-related fatigue terhadap intention to leave pada perawat di surakarta. *Fintech dan E-Commerce untuk Mendorong Pertumbuhan UMKM dan Industri Kreatif*, 406–417. <https://jurnal.untidar.ac.id/index.php/semnasfe/article/view/2098/0>
- Saleem, S., Yusaf, S., Sarwar, N., Raziq, M. M., & Malik, O. F. (2018). Linking abusive supervision to psychological distress and turnover intentions among police personnel: The moderating role of continuance commitment. *Journal of Interpersonal Violence*, 36(9–10), 4451–4471. <https://doi.org/10.1177/0886260518791592>
- Søbstad, J. H., Pallesen, S., Bjorvatn, B., Costa, G., & Hystad, S. W. (2021). Predictors of turnover intention among Norwegian nurses: A cohort study. *Health Care Management Review*, 46(4), 367–374. <https://doi.org/10.1097/HMR.0000000000000277>
- Theofanidis, D., & Sapountzi-Krepia, D. (2015). Nursing and caring: An historical overview from ancient Greek tradition to modern times. *International Journal of Caring Sciences*, 8(3), 791–800.
- Undang-undang (UU) tentang ketenagakerjaan. (2003). Dalam *JDIH BPK RI*. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/43013>
- Yagil, D., & Dayan, H. (2020). Justification of aggression against nurses: The effect of aggressor distress and nurse communication quality. *Journal of Advanced Nursing*, 76(2), 611–620. <https://doi.org/10.1111/jan.14269>
- Yáñez, J. A., Afshar Jahanshahi, A., Alvarez-Risco, A., Li, J., & Zhang, S. X. (2020). Anxiety, distress, and turnover intention of healthcare workers in Peru by their distance to the epicenter during the covid-19 crisis. *The American Journal of Tropical Medicine and Hygiene*, 103(4), 1614–1620. <https://doi.org/10.4269/ajtmh.20-0800>
- Yeh, T.-F., Chang, Y.-C., Feng, W.-H., sclerosis, M., & Yang, C.-C. (2020). Effect of workplace violence on turnover intention: The mediating roles of job control, psychological demands, and social support. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 57, 004695802096931. <https://doi.org/10.1177/0046958020969313>
- Yosep, I., Mediani, H., & Lindayani, L. (2021). Mental health nurses in Indonesia: A cross-sectional survey of workplace violence and its associated factors. *Pacific Rim International Journal of Nursing Research*, 25(4). <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/PRIJNR/article/view/248805>
- Yragui, N. L., & Demsky, C. A. (2016). Linking workplace aggression to employee well-being and work: The moderating role of family-supportive supervisor behaviors (fssb). *Asia Pacific Journal of Management*, 32(2), 179–196. <https://doi.org/10.1007/s10869-016-9443-z>

- Zahra, A. N., & Feng, J.-Y. (2018). Workplace violence against nurses in Indonesian emergency departments. *Enfermería Clínica*, 28(7), 184–190. [https://doi.org/10.1016/S1130-8621\(18\)30064-0](https://doi.org/10.1016/S1130-8621(18)30064-0)
- Zhang, L., Wang, A., Xie, X., Zhou, Y., Li, J., Yang, L., & Zhang, J. (2017). Workplace violence against nurses: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Studies*, 72, 8–14. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2017.04.002>
- Zhang, Z., Wang, S., Miao, C., Su, M., & Chen, T. (2021). Substantial differences in turnover intention between direct care workers in chinese hospitals and long-term care facilities. *Journal of the American Medical Directors Association*, 22(3), 696–700. <https://doi.org/10.1016/j.jamda.2020.09.006>