

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Mobley (1977) dalam *Turnover Theory*, keputusan karyawan untuk meninggalkan organisasi dimulai dari tim kerja langsung, tetapi dapat meluas hingga mencakup keputusan untuk meninggalkan organisasi, atau bahkan meninggalkan profesinya (Sheridan dan Abelson, 1983). Kekurangan keperawatan telah dilaporkan di banyak negara dari anggota Organisasi Kerjasama dan Pembangunan Ekonomi (OECD) (Simoens et al., 2005). Hal ini, telah menjadi salah satu masalah terpenting dunia dalam hal penyediaan layanan kesehatan karena tingginya tingkat perawat yang meninggalkan organisasi (OECD, 2017). Kekurangan perawat telah menjadi masalah di banyak negara untuk waktu yang lama, terutama di negara Cina (Biro Statistik Nasional Cina, 2017; WHO, 2017).

Di banyak negara, jumlah perawat yang meninggalkan profesinya setiap tahun lebih banyak daripada jumlah perawat yang masuk (Gok dan Kocaman, 2011). Tingkat pergantian perawat di Amerika Serikat dilaporkan sebanyak 17,2% (NSI, 2021) di Australia dilaporkan sebanyak 15,1% (Roche et al., 2015), dan di Korea Selatan, tingkat keseluruhan adalah sebanyak 12,4% *Korean Hospital Nurses Association* (2016) di dalam (Lee dan Kim, 2020).

Selain itu, Eti Rohaeti (2021) menemukan bahwa data *turnover* perawat yang didapatkan dari salah satu Rumah Sakit yang berlokasi di Depok Indonesia yang diperoleh dari tahun 2016 sampai tahun 2018, diperoleh bahwa pada tahun 2016 memiliki tingkat persentasi *turnover* sebesar 29%, pada tahun 2017

persentasi *turnover* turun sebesar 20% dan pada tahun 2018 persentasi *turnover* naik kembali sebesar 28%. Dari hasil yang telah didapatkan dapat ditarik kesimpulan bahwa selama kurun waktu tiga tahun perawat yang keluar maupun pindah dari perusahaan cenderung meningkat. Sedangkan hasil yang didapatkan dari penelitian lain yang telah dilakukan oleh Dewanto dan Wardhani (2018) turut melaporkan bahwa mereka menemukan sebanyak 13-35% angka *turnover* perawat yang ada di Indonesia. Menurut Gillies (2000) presentase *turnover* perawat secara normal berkisar diangka 5-10% setiap tahunnya, tingkat *turnover* dapat dikatakan tinggi apabila telah mencapai 10% lebih.

Dengan adanya *turnover* pada perawat, hal ini akan merubah tatanan dalam staf keperawatan yang berdampak pada efektivitas perawatan, dengan begitu akan menghasilkan hubungan kerja yang kurang efektif antara perawat dan dokter (Hassmiller dan Cozine, 2006). Bahkan kebanyakan di negara maju, staf perawat tidak memadai untuk memastikan perawatan pasien yang aman dan efektif (Aiken et al., 2012). Dengan demikian, maka masalah tersebut akan memberikan efek buruk pada pemberian pelayanan perawatan kesehatan serta pada hasil pasien dan keperawatan (Needleman et al., 2011). Karena pengaruhnya terhadap keselamatan pasien dan hasil kesehatan, *retensi* perawat dan *turnover intention* telah mendapatkan perhatian yang cukup besar di seluruh dunia (Stone et al., 2003).

Faktor yang terbukti mempengaruhi tingkat *turnover intention* pada perawat meliputi faktor individu contohnya usia, karir klinis, tingkat pendidikan, status perkawinan, status keuangan, dan bullying. Faktor lainnya adalah faktor organisasi contohnya kelelahan, emosional tenaga kerja, keterlibatan kerja,

budaya organisasi (Camveren et al., 2020). Selain itu, faktor seperti *job satisfaction*, hubungan kolegal perawat-dokter, kecukupan staf dan sumber daya juga mempengaruhi tingkat dari *turnover intention* (Yu dan Lee, 2018).

Untuk mengembangkan solusi yang efektif, perlu untuk mengidentifikasi, memahami, dan menanggapi perubahan yang terus terjadi di dunia dan di lingkungan kerja perawatan kesehatan untuk menilai dampak dari perubahan, sehingga manajer harus fokus pada inisiatif yang meningkatkan kepuasan perawat dan membantu mencegah kelelahan. Manajer perawat harus mempertimbangkan saran perawat ketika mengembangkan rencana yang berkaitan dengan staf dan sumber daya, selain itu kerjasama interdisipliner harus diperkuat untuk meningkatkan hubungan perawat-dokter, dan standar intra-organisasi untuk komunikasi tertulis dan lisan harus dikembangkan untuk mengurangi masalah komunikasi (Yu dan Lee, 2018).

Campus dan Road (2001) menemukan bahwa terdapat korelasi negatif antara persepsi perawat tentang *work environment* tempat perawat bekerja dengan keinginan untuk meninggalkan organisasi. Penelitian yang telah dilakukan oleh Gok dan Kocaman (2011) juga menjelaskan bahwa kondisi dari lingkungan kerja yang tidak memuaskan, citra negatif keperawatan, merupakan salah satu faktor yang berkontribusi besar pada keputusan perawat untuk meninggalkan profesinya. Oleh karena itu, *work environment* yang buruk menjadi salah satu faktor tingkat *turnover intention* pada perawat, salah satu *work environment* yang buruk pada saat ini adalah ketika penyebaran virus Covid-19 yang semakin menyebar luas di seluruh dunia khususnya Indonesia.

Ciotti et al., (2020) menyatakan bahwa penyebaran global SARS-CoV-2 dan ribuan kematian yang disebabkan oleh penyakit *coronavirus* (COVID-19) membuat Organisasi Kesehatan Dunia menyatakan pandemi pada 12 Maret 2020, hingga saat ini dunia telah kehilangan banyak korban jiwa dalam pandemi tersebut. Menurut *Our World in Data* dan JHU CSSE COVID-19 Data yang terakhir diperbarui tanggal 12 juli 2022, total kasus di dunia akibat terpapar virus Covid-19 sebanyak 557.000.000 dan sebanyak 6,350.000 meninggal dunia, sedangkan total kasus di Indonesia akibat terpapar virus Covid-19 sebanyak 6.110.000 dan meninggal dunia sebanyak 157.000 jiwa.

Schlein (2022) di dalam Voa Indonesia menyatakan bahwa Dewan Perawat Internasional (ICN) telah memperingatkan dunia bahwa beberapa tahun yang akan datang akan segera menghadapi krisis perawat dan akan kekurangan perawat secara signifikan. Jumlah perawat global di tahun 2021 sekitar 27.000.000 orang dan kemungkinan akan berkurang dalam beberapa tahun yang akan datang. Di dalam survei terbaru yang telah dilakukan menyatakan bahwa 64 asosiasi perawat nasional mendapati beberapa masalah mengenai gaji, kekerasan, intimidasi dan lingkungan kerja yang menyebabkan perawat melakukan pengunduran diri. Selain itu, penyebab banyaknya laporan pengunduran diri perawat di karenakan apa yang disebut dengan efek Covid-19, laporan tersebut telah mendapati kurangnya proteksi diri, jam kerja yang panjang, lingkungan kerja yang tidak kondusif dan membuat stres yang berdampak besar terhadap kesehatan mental dari perawat di seluruh dunia (Schlein, 2022).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Beecroft et al., (2008) telah

menunjukkan bahwa *turnover intention* memiliki hubungan dengan *work environment* keperawatan dan karakteristik organisasi, dimana terdapat kemungkinan bahwa perawat senior memiliki niat untuk berpindah lebih tinggi, tetapi berbeda dengan perawat baru yang tidak akan berada dalam kelompok untuk melakukan niat berpindah. Di dalam penelitian yang dilakukan oleh Qureshi et al., (2013) menemukan bahwa *work environment* memiliki pengaruh yang negatif dengan *turnover intention*, yang menunjukkan bahwa kondisi *work environment* yang baik dan sehat dapat menurunkan angka *turnover intention* karyawan. Dijelaskan bahwa, *work environment* yang sehat itu mencakup sumber daya yang memadai, rasio perawat-pasien yang tepat, hubungan yang baik dengan profesional kesehatan lainnya dan dukungan administratif untuk asuhan keperawatan yang berkualitas (Rhéaume et al., 2011). Oleh karena itu, *work environment* yang efektif dibutuhkan untuk mengurangi keinginan berpindah pada perawat (Galletta et al., 2011).

Selain itu, kepuasan kerja dan kualitas *work environment* telah dilaporkan sebagai faktor signifikan terkait pekerjaan yang mempengaruhi tingkat *turnover* pada perawat, di dalam penelitian yang dilakukan oleh Al-Maaitah et al., (2018) menjelaskan bahwa sebagian besar perawat praktik UEA di MOHAP menganggap lingkungan praktik sebagai lingkungan yang menguntungkan dimana perawat memiliki keterlibatan aktif dalam kebijakan rumah sakit dan pengambilan keputusan, sehingga perawat merasa puas dengan proses penjaminan mutu di rumah sakit tempat perawat bekerja.

Penelitian lain juga melaporkan bahwa perawat yang bekerja dengan *work*

environment yang menguntungkan dilaporkan memiliki angka *turnover intention* yang lebih rendah, kelelahan yang lebih rendah, dan persepsi yang lebih baik tentang kualitas perawatan (Wan et al., 2018). Menurut Soelton dan Atnani (2018) *work environment* yang memadai dapat mendukung pekerjaan karyawan sehingga dapat menekan tingkat *turnover intention* di perusahaan oleh karena itu, penting bagi dokter serta atasan dalam mempertimbangkan perawat untuk terlibat dalam setiap pengambilan keputusan tentang proses perawatan dan pelacakan hasil perawatan, serta apakah perawat mampu bekerja dengan rekan kerja dan atasan, dalam lingkungan kerja yang saling percaya. Aspek tersebut digunakan sebagai target untuk pemantauan dan intervensi oleh manajer dan eksekutif melanjutkan upaya untuk mengoptimalkan lingkungan praktik keperawatan (Clarke, 2002).

Selain menjadi pemicu tingginya tingkat *turnover intention*, *work environment* yang negatif juga dapat menjadi pemicu *job stress* para pekerja medis khususnya perawat yang kemudian akan berdampak buruk pada kinerja yang dihasilkan. Wang dan Lu (2020) menjelaskan bahwa *job stress* merupakan pandangan yang meninjau dari sudut interaksi antara individu dengan lingkungannya, Wang dan Lu menemukan bahwa perubahan yang terjadi pada diri seseorang yang disebabkan oleh lingkungan pekerjaannya yang dapat membuat seseorang tersebut menyimpang maka hal tersebut disebut dengan stres kerja.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lo et al., (2018) menjelaskan bahwa strategi untuk mengurangi tingkat *turnover intention* di antara perawat dapat dilakukan dengan cara fokus untuk membangun dan menciptakan *work environment* yang kurang akan *job stress*, hal ini dapat dilakukan oleh rumah sakit

dengan cara meningkatkan kepuasan kerja perawat atau melibatkan perawat dalam setiap pengambilan keputusan di dalam organisasi. Armitage dan Amar (2021) menjelaskan bahwa para ahli teori menunjukkan munculnya *job stress* disebabkan oleh ketidakcocokan seseorang pada *work environment*.

Dengan adanya *work environment* yang buruk akibat pandemi Covid-19, maka ditakutkan akan mempengaruhi *job stress* yang dirasakan oleh perawat, dengan begitu akan berdampak pada tingkat *turnover intention* pada Rumah Sakit yang ada di Indonesia. Penelitian lain turut menemukan bahwa terdapat pengaruh positif antara *job stress* dengan *turnover intention*, dimana peningkatan *job stress* turut diikuti dengan peningkatan *turnover intention*. Munculnya stres terjadi ketika karyawan merasa tidak mampu untuk menyelesaikan tuntutan dari pekerjaannya seperti ketidakjelasan tentang *job description*, kurangnya waktu yang diberikan perusahaan untuk penyelesaian tugas serta tidak adanya fasilitas yang dapat mendukung karyawan untuk melakukan pekerjaan, dan terdapat tugas yang saling bertentangan (Qureshi et al., 2013).

Job stress mempengaruhi kesejahteraan di tempat kerja, yang kemudian menyebabkan konsekuensi yang merugikan, seperti ketidakhadiran. Dengan kata lain, *job stress* mempengaruhi sikap dan kesejahteraan emosional para pekerja yang mengarah pada hasil negatif. Berdasarkan hal tersebut, *job stress* dapat mempengaruhi niat perawat untuk meninggalkan profesi melalui suasana hati yang tertekan (Danna dan Griffin, 1999).

Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Rumah Sakit Tongji Wuhan, yang merupakan salah satu Rumah Sakit pertama China yang merasakan

efek penyebaran infeksi virus Coronavirus, tinjauan tersebut menjelaskan bahwa perawat medis yang memiliki kerabat atau anggota keluarga yang dikonfirmasi atau terkait dengan infeksi virus Covid-19 akan rentan mengalami stres, depresi serta kecemasan. Penelitian tersebut menemukan bahwa ketika pekerja medis atau perawat yang menangani pasien Covid-19, 57 persen perawat takut akan terinfeksi, 20 persen perawat merasa bahwa kerabat serta teman-teman akan mengasingkannya, dan 10 persen perawat tersebut berpikir untuk melakukan pengunduran diri (Chen et al., 2020).

Oleh karena itu, dengan adanya *work environment* yang cenderung ke arah negatif akibat pandemi Covid-19 yang berdampak pada tingginya tingkat *turnover intention* pada para pekerja medis, diharapkan rumah sakit dapat memberikan *social support* untuk mengurangi tingkat *turnover intention*. *Social support* berasal dari peran teoritis integral sebagai sarana untuk mengurangi ketegangan dan meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan (House, 1988). Brownell dan Shumaker (1984) menunjukkan *social support* merupakan pertukaran sumber daya antara dua individu atau lebih yang dimaksudkan untuk meningkatkan kebermaknaan dan kesejahteraan. Caplan dan Killilea (1976) di dalam bukunya yang berjudul *Support Systems and Mutual Help: Multidisciplinary Explorations* menjelaskan bahwa hubungan yang saling memberikan dukungan dengan rekan kerja ini dapat membantu individu untuk menghadapi tantangan, tekanan dan kesulitan, dan meningkatkan kemampuan individu untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja.

Penelitian sebelumnya menemukan bahwa *social support* yang diberikan oleh

rekan kerja dan *supervisor* dalam pekerjaan juga dapat meningkatkan makna yang mendalam dan kesejahteraan serta kesehatan perawat di lingkungan kerja (Blanco-Donoso et al., 2017). Hal tersebut terjadi dikarenakan perawat menganggap bahwa hubungan kolegal antara perawat-dokter yang berkualitas merupakan hal yang paling menguntungkan, dan ini sesuai dengan studi berbasis UEA (Al-Maaitah et al., 2018).

Selain itu, perawat yang memiliki hubungan sehat, baik pada hubungan dengan *supervisor* dan dokter memiliki peran penting dalam mengembangkan identifikasi dengan unit kerja. Dengan demikian, kualitas hubungan antar anggota staf merupakan faktor penting dalam keputusan perawat, apakah perawat akan memiliki keinginan untuk melakukan pengunduran diri (Galletta et al., 2013). Hayes et al., (2006) di dalam penelitiannya menekankan bahwa interaksi dan memiliki hubungan kerja yang baik merupakan hal yang diperlukan untuk kepuasan kerja dan mengembangkan rasa memiliki. Dengan demikian, maka *social support* tersebut dapat menekan tingkat *turnover intention* pada perawat.

Dari data awal di lapangan yang dikumpulkan melalui *interview* dengan beberapa perawat, identitas perawat di dalam *interview* dirahasiakan, studi ini menemukan bahwa perawat mengalami apa yang disebut dengan efek stres kerja. Salah seorang perawat dari RS X, yang merupakan salah satu Rumah Sakit yang menerima dan menangani banyak pasien Covid-19, menjelaskan bahwa:

"Banyak perawat yang mengalami job stress dikarenakan perubahan lingkungan kerja serta beban kerja yang bertambah akibat dari penyebaran virus Covid-19, beberapa perawat memiliki niatan untuk melakukan pengunduran diri tetapi terdapat beberapa perawat yang memutuskan untuk tetap bertahan" (PRW1)

Job stress yang dialami oleh perawat secara potensial dapat memunculkan keinginan mereka untuk keluar dari perusahaan. Hal tersebut turut dikonfirmasi oleh perawat lain dari RS X, yang menjelaskan bahwa:

"Banyak perawat yang sedang mengalami stres kerja dan memang terdapat beberapa perawat yang memiliki niatan untuk mengundurkan diri dari pekerjaan" (PRW2)

Tetapi hal tersebut disangkal oleh perawat lain, salah seorang perawat dari RS Y, yang merupakan salah satu Rumah Sakit yang turut menerima dan menangani banyak pasien Covid-19, mereka menjelaskan bahwa:

"Meskipun lingkungan kerja semakin hari semakin memburuk dan banyak perawat yang mengeluh mengalami stres kerja, tetapi saya dan teman-teman perawat tidak memiliki niatan untuk melakukan aksi pengunduran diri dari perusahaan, hal tersebut terjadi dikarenakan semakin sulitnya mencari pekerjaan baru diluar sana" (PRW3)

Hal ini juga dikonfirmasi dengan tanggapan dari perawat lain dari RS Y, yang menjelaskan bahwa:

"Karena beberapa perawat di RSUD sudah PNS maka mereka tidak memiliki pikiran untuk melakukan pengunduran diri selain itu, bagi perawat yang belum PNS mereka akan tetap bertahan karena ujian masuk untuk diterima di Rumah Sakit tidaklah mudah, kecil kemungkinan mereka melepaskan pekerjaannya meskipun terdapat beberapa yang memiliki niatan untuk melakukan aksi tersebut" (PRW4)

Berdasarkan paparan yang telah dijelaskan diatas maka, penelitian ini ingin mengetahui dan membuktikan apakah perawat yang ada di Indonesia mengalami *job stress* yang mengakibatkan angka *turnover intention* pada perawat di Indonesia mengalami peningkatan dikarenakan perubahan *work environment* ke arah negatif. Selain itu, penelitian ini menggunakan *social support* sebagai variabel moderasi untuk melihat peran *social support* pada perawat, apakah dapat

menekan keinginan perawat untuk mengajukan cuti kerja dan pengunduran diri dari organisasi bahkan profesi dikarenakan *work environment* yang tidak kondusif yang mengakibatkan banyak perawat merasa tidak nyaman, memiliki gangguan kecemasan, bahkan mengalami *job stress* ketika perawat terus dipaksakan untuk tetap bekerja di Rumah Sakit. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dilakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh *Work Environment* Terhadap *Turnover Intention*: Peran *Job Stress* Sebagai Variabel Mediasi Dan *Social Support* Sebagai Variabel Moderasi Pada Perawat "**

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah *work environment* mempunyai pengaruh negatif yang signifikan terhadap *turnover intention*?
2. Apakah *work environment* mempunyai pengaruh negatif yang signifikan terhadap *job stress*?
3. Apakah *job stress* mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap *turnover intention*?
4. Apakah *job stress* memediasi pengaruh terhadap *work environment* terhadap *turnover intention*?
5. Apakah *social support* memoderasi pengaruh terhadap *work environment* terhadap *turnover intention*?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah *work environment* mempunyai pengaruh terhadap *turnover intention*
2. Untuk mengetahui apakah *work environment* mempunyai pengaruh terhadap *job stress*
3. Untuk mengetahui apakah *job stress* mempunyai pengaruh terhadap *turnover intention*
4. Untuk mengetahui apakah *job stress* memediasi pengaruh terhadap *work environment* dan *turnover intention*
5. Untuk mengetahui apakah *social support* memoderasi pengaruh terhadap *work environment* dan *turnover intention*

1.4. Manfaat Penelitian

1. Sebagai penerapan ilmu-ilmu khususnya ilmu dibidang manajemen SDM yang telah dipelajari sejak berada di bangku perkuliahan ke dalam dunia praktek.
2. Manfaat hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan masukan pada Rumah Sakit yang ada di Indonesia, bagaimana *work environment* dapat mempengaruhi tingkat dari *turnover intention*.
3. Bagi akademisi, diharapkan hasil dari penelitian ini menjadi kontribusi serta dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.5. Sistematika Skripsi

Berikut merupakan sistematika penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang latar belakang yang menjadi bahasan fenomena serta permasalahan yang muncul, rumusan masalah yang berisi tentang pertanyaan apa saja yang terdapat dalam penelitian ini, tujuan penelitian untuk mengetahui mengapa penelitian ini dilakukan, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian. Pada bab di latar belakang akan dijelaskan mengenai fenomena perawat yang rentan mengalami *job stress* akibat perubahan *work environment* yang berdampak pada naiknya tingkat *turnover intention*, dan peran *social support* yang diberikan rekan kerja dan atasan yang akan berdampak pada penurunan dari tingkat *turnover intention*.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab 2 membahas mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, hipotesis, dan kerangka berpikir. Pada bagian landasan teori berisi penjelasan tentang variabel yang digunakan dalam penelitian ini, variabel tersebut yaitu *turnover intention*, *work environment*, *job stress*, dan *social support* untuk kemudian dikembangkan dan diturunkan menjadi hipotesis penelitian. Penelitian terdahulu membahas tentang penelitian-penelitian sebelumnya dalam lima tahun terakhir yang relevan dengan pembahasan topik yang sedang diangkat dalam penelitian ini. Kerangka berpikir berisi visualisasi dari variabel dan hipotesis yang dimunculkan dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab 3 menjelaskan metode apa yang digunakan, pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Selain itu, bab ini turut menjelaskan tentang teknik *sampling* yang dilakukan dalam penelitian, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, prosedur pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab 4 ini akan menjelaskan tentang hasil dan gambaran umum mengenai subjek serta objek penelitian, deskripsi hasil penelitian, penyajian hasil pengolahan data dan uji hipotesis, serta pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab 5 akan menguraikan tentang kesimpulan akhir yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya mengenai pembahasan yang terdapat dalam penelitian, dan pada bab ini akan berisi saran bagi penelitian selanjutnya dan saran bagi perusahaan yang memiliki keterkaitan didalam penelitian.