

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pada era sekarang, rumah sakit tumbuh sebagai sektor penting dalam pelayanan kesehatan dan peningkatan kesejahteraan negara manapun di seluruh belahan dunia, utamanya di negara berkembang (Mills, 2014). Perawat sebagai tenaga kesehatan utama menjadi sumber daya penting bagi kesuksesan rumah sakit dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat luas di bidang kesehatan. Masalah global yang dihadapi rumah sakit saat ini ialah *turnover intention* di kalangan perawat. Hal ini merujuk pada fakta bahwa angka *turnover* perawat di rumah sakit menduduki posisi tertinggi dalam pergantian pekerja dibanding dengan bidang teknis yang lain. Adanya niatan meninggalkan rumah sakit seringkali berhubungan dengan tuntutan pekerjaan yang menimbulkan beban dan memunculkan stressor dari sisi psikologis perawat (Demerouti et al., 2001). Fakta lain menyebutkan bahwa setiap tahun rumah sakit harus menghadapi kenyataan kehilangan satu dari lima perawat yang bekerja di dalamnya. Ketidakmampuan perawat menghadapi lingkungan pekerjaan, merasakan frustrasi dalam bekerja, dan memiliki keterbatasan kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan menjadi beberapa alasan untuk meninggalkan rumah sakit (Hayes et al., 2006).

Secara global persentase *turnover* perawat pada negara-negara di dunia ditemukan menduduki angka 15-44%. Angka ini termasuk dalam kategori *turnover* yang tinggi. Tingginya *turnover* berimplikasi pada meningkatnya beban kerja perawat dan menurunnya kualitas penanganan pasien. Hal ini disebabkan karena perawat yang memutuskan keluar berarti menyisakan pekerjaan dan tanggung jawabnya terhadap pasien kepada perawat lain (Shin et al., 2019). Sebuah studi oleh Galletta et al (2011) menemukan bahwa sebanyak 34,4% perawat telah berencana keluar dari rumah sakit dalam kurun waktu setahun setelah mereka diterima menjadi perawat. Kemudian, 43,8% sisanya mengirimkan surat pengunduran diri kepada rumah sakit sebagai sebuah sinyal bahwa mereka ingin keluar dari rumah sakit. Dari studi tersebut, dapat diketahui bahwa *turnover intention* pada perawat

merupakan masalah krusial yang dihadapi rumah sakit setiap waktu. Maka sangat penting untuk menyelidiki faktor penyebab *turnover intention* di kalangan perawat untuk mendapatkan solusi pemecahan guna menekan angka *turnover* di rumah sakit.

Saat ini hampir secara universal diakui bahwa profesi perawat merupakan sebuah profesi yang penuh tekanan. Hal ini berhubungan dengan pekerjaan seorang perawat yang setiap hari harus berkontak dengan pasien kritis, kematian pasien, minimnya waktu tidur, hingga bekerja dengan shift yang seringkali berbenturan dengan jam istirahat karena adanya panggilan darurat untuk segera menangani pasien (Laeque et al., 2018). Selain itu, tuntutan datang dari hubungan interpersonal di rumah sakit kaitannya baik dari rekan perawat maupun atasan perawat. Sebagai tenaga kesehatan yang utama bagi masyarakat, tanggung jawab besar dalam profesi perawat menjadi sebuah tantangan sekaligus ancaman bagi ketahanan diri tiap perawat dalam menghadapi pekerjaan di rumah sakit. Tuntutan kerja ini tidak jarang mengakibatkan munculnya beban kerja yang melebihi batas kemampuan dan mengakibatkan tekanan yang mengarah pada fisik bahkan emosional. Dampaknya perawat mengalami penurunan kualitas kehidupan kerja karena harus bertahan dalam tuntutan kerja yang kompleks sepanjang waktu. Penurunan kualitas kehidupan kerja ini dapat berpengaruh besar bagi kualitas penanganan pasien karena seorang perawat menjadi subjek yang paling dekat dan terikat dengan pasien setelah para dokter (Pai Vernekar & Shah, 2018).

Kompleksitas pekerjaan yang ditanggung menjadikan perawat sebagai profesi dengan *job stress* yang tinggi. Dalam hitungan persentase global *job stress* di kalangan perawat mencapai kategori sedang hingga tinggi dengan persentase sebesar 37,8%-74,8% (Mahdizadeh et al., 2016). Persentase ini diasosiasikan dengan sejumlah alasan bahwa perawat memiliki tanggung jawab besar dalam melakukan perawatan, pelayanan dan memiliki peran penting dalam menghadapi resiko keselamatan pasien. Sebagai garda terdepan di bidang kesehatan, perawat dituntut untuk mampu melakukan pekerjaan dengan maksimal sekaligus mampu mengatasi setiap kesulitan yang berhubungan dengan pekerjaannya, seperti menangani keadaan darurat yang menyangkut nyawa pasien. Perawat yang

menghabiskan sepanjang harinya di rumah sakit selalu menghadapi situasi pekerjaan yang dinamis sehingga secara teknis membutuhkan kecekatan yang tinggi. Banyaknya tanggung jawab yang dilaksanakan mengakibatkan perawat sulit untuk menghindari *job stress* (Chesak et al., 2019). Beban kerja yang terus bertambah, ketidakmampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai kewajiban, kehabisan energi secara fisik karena bekerja sehari penuh, sampai lingkungan rumah sakit yang kurang mendukung perawat melaksanakan tugas dengan maksimal menjadi beberapa alasan mereka meninggalkan rumah sakit. Perawat berpikir bahwa ketika kapabilitas mereka tidak mampu menangani segala tuntutan yang ada maka mereka harus menyelamatkan diri dari tuntutan pekerjaan yang semakin tinggi (Labrague et al., 2018).

Selain mengalami *job stress* perawat juga rentan mengalami *emotional exhaustion*. Dalam dunia kesehatan, *emotional exhaustion* menjadi isu yang meluas di kalangan perawat. Pekerjaan yang mengharuskan perawat bekerja penuh untuk kepentingan pasien membuat sumber daya emosional mudah menipis. Ketika sumber daya emosional terus menerus terkuras secara psikologis perawat tidak mampu melayani pasien secara memadai. Perawat yang kelelahan tidak mampu bekerja dengan maksimal karena kehilangan motivasi untuk menyelesaikan pekerjaan. Kelelahan emosional membuat perawat tidak dapat memberi pelayanan terhadap pasien secara memuaskan karena kehilangan kekuatan dari sisi psikologis. Hal ini mengingat bahwa profesi perawat tidak hanya sebuah pekerjaan yang mengandalkan fisik yang prima, akan tetapi juga sumber daya emosional yang kuat kaitannya dengan beragam kondisi pasien yang dihadapi di rumah sakit (Dhaini et al., 2018). Setiap hari perawat harus berinteraksi dengan banyak orang dan diharapkan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat karena telah dihadapkan dengan tuntutan pekerjaan lain, seperti menangani pasien baru, menjaga pasien selama 24 jam, dan berada di rumah sakit dalam waktu lama dengan situasi kerja yang padat. Standar tinggi dan aturan ketat yang diterapkan rumah sakit menuntut perawat harus menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan meminimalisasi terjadinya kesalahan karena pekerjaannya yang berhubungan dengan nyawa pasien (Maslach & Leiter, 2016).

Sebuah studi oleh Unruh & Zhang (2014) menemukan bahwa ketika perawat mengalami *emotional exhaustion* dan bahkan dalam tingkat yang parah, maka kemungkinan mereka untuk memutuskan keluar dari rumah sakit menjadi 5 kali lebih besar. Dalam satu hingga dua tahun pertama sebagai perawat, sebanyak sepertiga perawat meninggalkan pekerjaan karena menanggung *emotional exhaustion* yang cukup tinggi. Per tahunnya, angka *emotional exhaustion* berada pada persentase sebesar 18%. Meskipun persentase ini menunjukkan angka yang cukup kecil, namun apabila setiap tahun satu atau dua perawat yang keluar karena masalah *emotional exhaustion* maka masalah ini menjadi sinyal bagi dunia kesehatan bahwa perawat memiliki ancaman *emotional exhaustion* yang serius sebagai bagian dari profesinya. Rumah sakit berpotensi kehilangan tenaga kesehatan apabila permasalahan *emotional exhaustion* tidak mendapat perhatian yang lebih.

Tidak berhenti pada masalah *job stress* dan *emotional exhaustion* saja, perawat dihadapkan dengan lingkungan kerja yang menjadi bagian rutinitas pekerjaan mereka. *Organizational climate* pada sektor kesehatan ditemukan sebagai faktor yang mempengaruhi niatan perawat untuk meninggalkan rumah sakit (Glisson & Williams, 2015). Perawat berharap mereka dapat bekerja pada rumah sakit dengan iklim yang dapat membantu mereka untuk melakukan penanganan dan perawatan pasien secara berkualitas. Hal ini dapat ditinjau dari tingginya dukungan dari atasan maupun rekan perawat ketika mereka melakukan pekerjaan, apresiasi terhadap kinerja perawat, penghargaan yang cukup sesuai performa masing-masing perawat, dan komunikasi yang terbuka terhadap setiap kesulitan dan keputusan yang harus diambil terhadap pasien sehingga mereka termotivasi untuk bekerja dengan maksimal (Poghosyan et al., 2013).

Rumah sakit dengan iklim yang mendukung membuat perawat turut berperan suportif di lingkungan kerja, seperti menjalankan tanggung jawab secara tuntas sehingga perawat dan rumah sakit mampu mencapai tujuan bersama yang diharapkan. Jika iklim di rumah sakit tidak mendukung, seperti terbatasnya fasilitas, hubungan pergaulan yang kurang harmonis, jaminan sosial yang tidak jelas, dan keamanan yang tidak stabil maka cenderung akan mendorong perawat untuk

meninggalkan rumah sakit. *Organizational climate* yang baik membuat perawat merasa betah dan senang berada di lingkungan kerja mereka, meningkatkan semangat dan dedikasi terhadap pekerjaan serta menurunkan pergantian perawat di rumah sakit. Rumah sakit yang tumbuh dan berkembang dengan iklim yang bersifat membangun ditemukan menurunkan *turnover intention* tenaga kesehatan yang berada di dalamnya (Fukui et al., 2020).

*Turnover intention* pada sektor kesehatan membawa resiko negatif yang harus dihadapi oleh rumah sakit. Sebagai prediktor kuat dari *actual turnover* atau realisasi dari niatan meninggalkan rumah sakit maka rumah sakit harus bersiap mengeluarkan biaya untuk melakukan perekrutan perawat baru ketika perawat benar-benar meninggalkan rumah sakit. Proses ini membutuhkan waktu yang lama dan biaya yang tidak sedikit. Hal ini berhubungan dengan profesi perawat yang harus memiliki kualifikasi untuk dapat bekerja di rumah sakit sehingga rumah sakit harus menyediakan serangkaian proses perekrutan untuk dapat memperoleh perawat yang berkualitas. Selain itu, adanya *turnover intention* membuat rumah sakit terancam kehilangan perawat dengan performa yang unggul. Sebagai tenaga kesehatan yang melayani masyarakat, sebuah ancaman bagi rumah sakit apabila *turnover intention* yang terjadi tidak segera ditanggulangi karena dampaknya pada produktivitas rumah sakit ke depannya. Perawat yang meninggalkan rumah sakit berarti mengurangi tenaga kesehatan yang ada di dalamnya sehingga memberikan beban kerja kepada perawat lain. Kemampuan yang berbeda pada setiap perawat menuntut perawat yang masih bertahan di rumah sakit menggantikan tugas perawat yang keluar apabila rumah sakit belum mendapat perawat yang baru. Jika perawat tidak memiliki kemampuan memadai untuk menyelesaikan pekerjaan maka rentan melakukan kesalahan dalam penanganan pasien. Berbagai dampak tersebut menunjukkan bahwa *turnover intention* menjadi masalah yang berdampak secara luas baik bagi perawat maupun rumah sakit sendiri (Kaddourah et al., 2018).

Penelitian ini menggunakan variabel *job stress*, *organizational climate*, dan *emotional exhaustion* dalam meneliti pengaruhnya terhadap *turnover intention* yang didukung oleh temuan penelitian terdahulu bahwa ketiga variabel ini dapat digunakan untuk menyelidiki *turnover intention* (Trybou et al., 2015). Berdasarkan

penelitian terdahulu yang telah dilakukan, peneliti masih menemukan adanya kesenjangan penelitian dalam meneliti topik *turnover intention*. Penelitian *turnover intention* selama ini mayoritas meneliti perawat secara keseluruhan dengan masih sedikit yang berfokus pada kategori perawat yang lebih spesifik (Li et al., 2020). Penelitian pada perawat tetap masih sangat jarang dilakukan sehingga mendorong peneliti untuk menggunakan perawat tetap sebagai sampel dalam penelitian. Sebuah temuan penelitian Waenerlund et al (2011) menyatakan bahwa tuntutan dan tekanan pekerjaan yang diterima oleh individu juga berdasarkan jangka waktu berapa lama individu tersebut berada di tempat kerja. Temuan terdahulu yang menyatakan bahwa seseorang yang bekerja dengan status tidak tetap atau kontrak mengalami *turnover intention* yang cenderung lebih tinggi daripada mereka yang berstatus tetap dianggap belum mampu menggeneralisasi temuan *turnover intention*. Hal ini mengarah pada fakta di lapangan bahwa individu yang bekerja secara kontrak memiliki jangka waktu bekerja yang singkat. Sehingga niatan keluar tidak sepenuhnya karena adanya ketidaknyamanan yang berhubungan dengan pekerjaan, seperti ketidakpuasan kerja, lingkungan kerja yang tidak suportif, stres, kelelahan emosional, kehilangan motivasi, dan faktor lainnya, akan tetapi karena masa bekerja yang hampir habis sehingga menciptakan niatan untuk segera keluar dari tempat kerja.

De Cuyper & De Witte (2007) mengemukakan dalam hasil penelitiannya bahwa seseorang terdorong untuk meninggalkan tempat kerja ketika mereka telah bekerja dalam jangka waktu yang lebih lama karena telah mengenal dengan baik bagaimana kompleksitas pekerjaan yang terjadi di dalamnya. Dalam jangka waktu tersebut seseorang telah memahami bahwa faktor-faktor di tempat kerja dapat mempengaruhi resistensi mereka untuk bertahan di dalamnya. Dengan demikian, seseorang yang bekerja dengan status tetap memiliki indikasi *turnover intention* yang besar dan diperlukan penelitian lebih lanjut. De Cuyper & De Witte (2007) juga menambahkan bahwa mayoritas penelitian terdahulu masih meneliti konteks *turnover intention* pada sampel penelitian yang bekerja dengan status tidak tetap atau kontrak. Selain itu, penelitian terdahulu masih menyisakan temuan penelitian

yang tidak seragam dalam menyelidiki *turnover intention* baik pada yang bekerja dengan status tetap atau kontrak.

Penelitian *turnover intention* pada perawat tetap di Indonesia sendiri juga masih terbatas. Penelitian yang menggunakan variabel *job stress*, *organizational climate*, dan *emotional exhaustion* masih sangat sedikit di Indonesia. Banyak penelitian pada perawat tetap yang meneliti pengaruh gaji dan kompensasi terhadap *turnover intention* merujuk pada alasan bahwa perawat tetap memiliki masa kerja yang tidak terikat kontrak sehingga memiliki gaji dalam kategori besar. Penelitian pada perawat tetap di Indonesia dengan menghadirkan *job stress*, *organizational climate*, dan *emotional exhaustion* masih sangat sedikit. Adanya kesenjangan studi yang telah dipaparkan memotivasi peneliti untuk memperoleh temuan studi baru dengan adanya penelitian ini guna menjawab kesenjangan yang tersisa dari penelitian terdahulu dengan mengambil perawat tetap sebagai objek penelitian.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit X Madiun. Pemilihan Rumah Sakit X Madiun sebagai objek penelitian merujuk pada alasan bahwa Rumah Sakit X Madiun merupakan rumah sakit umum daerah yang telah menjadi kepercayaan masyarakat dalam pelayanan kesehatan. Hal ini mengacu pada kelengkapan pelayanan medis yang dimiliki dan kualitas tenaga kesehatan yang unggul yakni para dokter dan perawat. Rumah Sakit X Madiun memiliki sarana prasarana yang cukup lengkap dan beragam jika dibanding dengan beberapa rumah sakit lainnya di Madiun. Selain itu, banyaknya kunjungan pasien setiap harinya membuat Rumah Sakit X Madiun memiliki kompleksitas pekerjaan yang besar sehingga membuat perawat rentan mengalami *job stress* dan *emotional exhaustion*. Peneliti ingin mengetahui bagaimana *organizational climate* yang terbangun pada rumah sakit yang menjadi rujukan masyarakat luas dan mengacu pada hasil penelitian terdahulu yang menemukan bahwa *organizational climate* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

Fokus utama peneliti yaitu *turnover intention* merujuk pada fakta lapangan bahwa terdapat sejumlah perawat tetap yang keluar dari Rumah Sakit X Madiun dalam beberapa tahun terakhir. Data perawat tetap yang keluar diperoleh dari

wawancara pra penelitian dengan Kepala Bidang Kepegawaian. Jumlah perawat tetap yang keluar dari Rumah Sakit X Madiun ditunjukkan pada Tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah perawat keluar**

| 2017-2021 | Per April 2022 | Jumlah | Persentase |
|-----------|----------------|--------|------------|
| 10        | 7              | 17     | 5,2%       |

Sumber : Data Kepegawaian Rumah Sakit X Madiun

Melihat pada Tabel 1.1 di atas, selama kurun waktu 4,4 tahun terhitung dari tahun 2017 sampai bulan April 2022 jumlah perawat yang keluar dari Rumah Sakit X Madiun sebanyak 17 perawat dengan persentase *turnover* sebesar 5,2%. Pada tahun 2017 sampai 2021 dari 10 perawat yang keluar, terdapat perawat yang keluar karena berpindah ke rumah sakit lain. Sedangkan pada awal tahun 2022 sebanyak 7 perawat keluar karena telah memasuki masa pensiun. Persentase *turnover* di atas diperoleh dari perhitungan berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Persentase } turnover &= \frac{\text{Jumlah perawat yang keluar}}{\text{Jumlah perawat seluruhnya}} \\
 &= \frac{17}{327} = 5,2 \%
 \end{aligned}$$

Dari perhitungan di atas, dapat diketahui bahwa *turnover* perawat berada pada angka 5,2 % sampai awal tahun 2022. Persentase tersebut tergolong *turnover* tingkat sedang dimana *turnover* perawat dikatakan tinggi ketika mencapai angka 10% (Kurnat-Thoma et al., 2017). Berdasarkan data *turnover* perawat tersebut peneliti tertarik meneliti *turnover intention* pada perawat tetap Rumah Sakit X Madiun.

Besar harapan peneliti melalui hasil temuan penelitian dapat memberikan sumbangsih secara empiris dalam memperkaya literatur manajemen sumber daya manusia khususnya dalam konteks penelitian di sektor kesehatan. Peneliti berharap hasil temuan studi dalam memprediksi *turnover intention* melalui *job stress* dan *organizational climate* dengan menghadirkan *emotional exhaustion* sebagai variabel mediasi dapat mengisi kesenjangan penelitian terdahulu. Selain itu, peneliti berharap hasil penelitian mampu berkontribusi dalam implementasi nyata bagi

direktur rumah sakit untuk mendorong terciptanya *organizational climate* yang baik sehingga perawat merasakan kenyamanan dalam melakukan pekerjaan. Melalui penelitian ini diharapkan setiap perawat dapat meningkatkan *self awareness* di tengah tuntutan pekerjaan yang berat, sehingga ketika merasa mengalami *job stress* dan *emotional exhaustion* dapat segera melakukan komunikasi terbuka dengan atasan guna mencari solusi terbaik sehingga dapat meminimalisasi terjadinya *turnover intention* perawat di rumah sakit.

Mengacu pada latar belakang yang dijabarkan di atas, peneliti mengangkat topik penelitian dengan judul “PENGARUH *JOB STRESS* DAN *ORGANIZATIONAL CLIMATE* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN *EMOTIONAL EXHAUSTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI”

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah *job stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*?
2. Apakah *organizational climate* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*?
3. Apakah *job stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *emotional exhaustion*?
4. Apakah *organizational climate* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *emotional exhaustion*?
5. Apakah *emotional exhaustion* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*?
6. Apakah *emotional exhaustion* memediasi pengaruh *job stress* terhadap *turnover intention*?
7. Apakah *emotional exhaustion* memediasi pengaruh *organizational climate* terhadap *turnover intention*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah *job stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.
2. Untuk mengetahui apakah *organizational climate* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.
3. Untuk mengetahui apakah *job stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *emotional exhaustion*.
4. Untuk mengetahui apakah *organizational climate* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *emotional exhaustion*.
5. Untuk mengetahui apakah *emotional exhaustion* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.
6. Untuk mengetahui apakah *emotional exhaustion* memediasi pengaruh *job stress* terhadap *turnover intention*.
7. Untuk mengetahui apakah *emotional exhaustion* memediasi pengaruh *organizational climate* terhadap *turnover intention*.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis antara lain :

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Untuk mengetahui pengaruh antara *job stress* dan *organizational climate* terhadap *turnover intention* melalui mediasi *emotional exhaustion*.
2. Menambah referensi dan melengkapi literatur yang berkaitan dengan *turnover intention* dan variabel-variabel yang dapat memprediksinya.
3. Menambah literatur tentang *turnover intention* khususnya pada konteks perawat.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi rumah sakit, penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dalam mengenali *job stress* dan *emotional exhaustion* di kalangan

perawat dan mencari cara untuk mengurangnya. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan pandangan baru terhadap manajer rumah sakit dalam upaya menciptakan *organizational climate* yang nyaman dan mendukung kinerja perawat. Pihak rumah sakit dapat mengatur strategi untuk menekan angka pergantian perawat sehingga turut menghemat biaya dalam pengelolaan sumber daya manusia.

2. Bagi peneliti, penelitian ini menjadi bentuk kontribusi penelitian dalam konteks *turnover intention* pada sektor kesehatan.
3. Bagi penelitian selanjutnya, kekurangan penelitian yang masih tersisa dalam penelitian ini dapat digunakan oleh peneliti selanjutnya untuk diperbaiki dan disempurnakan sehingga mampu menghasilkan temuan baru yang menjawab masalah penelitian yang diangkat.

## 1.5 Sistematika Skripsi

Skripsi ini disusun secara sistematis ke dalam lima bab yang bertujuan memudahkan pemahaman terhadap hubungan antar bab yang saling terkait sebagai satu kesatuan yang utuh. Adapun sistematika penulisan yang dimaksud ialah:

### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai alasan utama peneliti mengambil topik penelitian dengan menggambarkan fenomena dan permasalahan yang ada, rumusan masalah sebagai bekal peneliti menjawab pertanyaan penelitian, tujuan penelitian dilakukan, manfaat yang diperoleh, serta alur sistematika penelitian. Pada latar belakang dijelaskan mengenai fenomena *turnover intention*, utamanya pada konteks perawat dan variabel apa saja yang dapat mempengaruhi fenomena ini.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan dijabarkan mengenai landasan teori, penelitian sebelumnya, susunan hipotesis, dan kerangka berpikir. Pada bagian landasan teori berisi penjelasan mengenai variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Variabel tersebut ialah *job stress*, *organizational climate*, *emotional exhaustion*, dan *turnover intention* untuk kemudian diturunkan menjadi hipotesis penelitian. Penelitian terdahulu berisi pemetaan penelitian terdahulu yang masih memiliki keterkaitan dengan tema yang diambil oleh peneliti. Kerangka berpikir berisi gambaran variabel dan hipotesis yang dihadirkan dalam penelitian.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, yaitu metode kuantitatif. Selain itu bab ini juga memaparkan tentang teknik *sampling* yang digunakan untuk mengambil objek, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, prosedur pengumpulan data, dan teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang hasil dan gambaran umum mengenai subjek dan objek penelitian, deskripsi hasil penelitian, penyajian hasil pengolahan data, penyajian hasil uji hipotesis, pembahasan, serta implikasi manajerial.

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan simpulan akhir dari pembahasan dalam penelitian dan saran bagi penelitian di masa depan dengan merujuk pada penelitian saat ini serta memberikan saran bagi pihak-pihak yang terkait.