

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perilaku *turnover intention* terjadi karena berbagai alasan yang menjadikan seseorang memiliki kecenderungan atau keinginan untuk keluar yang berdasarkan ketidakpuasan seseorang terhadap pekerjaan atau organisasi atau kesempatan kerja yang lebih baik (Wang & Wang, 2020). Perilaku *turnover intention* akan menyebabkan meningkatnya biaya rekrutmen dan pelatihan untuk rumah sakit terkait dan menjadi pemborosan sumber daya pendidikan keperawatan dan secara tidak langsung dapat meningkatkan beban kerja, stres dan kelelahan perawat yang tersisa yang memicu niat berpindah sehingga menciptakan lingkaran setan (Chen *et al.*, 2018).

Indikator perilaku *turnover* bisa ditemukan di banyak organisasi salah satunya pada Rumah Sakit Purwogondo Kebumen. Hasil observasi awal yang dilakukan peneliti berkaitan dengan jumlah perawat yang keluar dari 5 tahun kebelakang adalah sebagai berikut:

**Tabel I.1**  
***Turnover* RS Purwogondo Kebumen**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Perawat yang Bekerja</b>	<b>Jumlah Perawat Keluar</b>	<b>Presentase (%)</b>
2018	80	14	17,5
2019	80	19	23,75
2020	80	19	23,75
2021	80	25	31,25
2022	80	28	35

Sumber: Data Perawat RS Purwogondo, 2023

Berdasarkan tabel I.1 dapat dijelaskan bahwa setiap tahunnya terjadi perilaku *turnover* perawat lebih dari 10 orang. Perputaran karyawan/perawat akan dikatakan normal apabila hanya berkisar antara 5 sampai 10% pertahun dan dikatakan tinggi apabila sampai 10% pertahunnya (Gillies, 1989). Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti ditemukan bahwa setiap tahunnya terjadi perilaku *turnover* yang tinggi terjadi di Rumah Sakit Purwogondo Kebumen dengan alasan ingin mendapatkan pekerjaan yang lebih baik di tempat lain. Hal ini tentu menjadi perhatian dari bagian manajemen sumber daya yang mengelola perawat bekerja dan perlu adanya tindakan untuk mengurangi perilaku tersebut.

Dasar hubungan antara variabel dan keinginan berpindah seseorang karyawan adalah teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) (Gouldner (1960); Blau (1964). Teori pertukaran sosial didasarkan pada seseorang karyawan yang menimbang hasil positif dan negatif dari setiap hubungan sosial dalam hal ini antara karyawan dengan organisasi sebagai dasar apakah karyawan akan melanjutkan hubungan dengan organisasi atau akan berhenti. Teori pertukaran sosial menganjurkan bahwa ketika seseorang menerima manfaat dari suatu hubungan sosial orang tersebut harus membalasnya sehingga setiap individu yang berpartisipasi akan mencapai posisi yang menguntungkan agar hubungan itu berlanjut.

Perilaku *turnover intention* telah dipelajari oleh peneliti sebelumnya namun tidak ada model atau anteseden yang spesifik yang diidentifikasi sebagai alasan pergantian dan pentingnya mengurangi perilaku *turnover*

*intention* pada perawat memerlukan strategi untuk mengatasi perilaku tersebut secara efektif (Chen et al., 2018; Giau et al., 2020). Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa perilaku *turnover intention* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti *job satisfaction* (Chen & Wang, 2019; Li et al., 2020), *burnout* (Back et al., 2020; Kyei-Poku, 2019), *perceived person-organization fit* (Abdalla et al., 2018) dan *perceived organizational support* (Choi & Chiu, 2017; Wang & Wang, 2020). Berdasarkan penelitian sebelumnya salah satu faktor yang dapat memicu perilaku *turnover intention* adalah *burnout*.

*Burnout* merupakan pengalaman psikologis negatif yang sering menantang pekerja yang tugas pekerjaannya sangat interpersonal yang menghadapi paparan stres yang berkepanjangan tanpa dukungan organisasi yang memadai (Maslach et al., 2001). Secara luas *burnout* dijelaskan sebagai sindrom emosional dan psikologis yang terjadi di berbagai konteks kerja dan peran pekerjaan (Yu et al., 2021). *Burnout* sangat dipengaruhi oleh interaksi yang kompleks antara karakteristik organisasi dan individu, ketika organisasi berfokus pada tuntutan pekerjaan dan sumber daya untuk mengurangi *burnout* memerlukan adanya sumber daya kerja yang memadai. Oleh karena itu, perlu adanya pengelolaan perawat dari manajemen organisasi untuk memperhatikan tuntutan pekerjaan dengan sumber daya yang ada sehingga dapat meminimalisir *burnout* yang memicu perilaku *turnover intention*.

Organisasi dalam prakteknya harus memperhatikan tuntutan yang diberikan kepada para perawat dengan memberikan pelatihan yang memadai

dan mengakui kepentingan para perawat, menciptakan lingkungan yang adil dan salah satunya dengan memberikan dukungan organisasi (Yu *et al.*, 2021). Dukungan yang diberikan organisasi diberikan melalui komunikasi terbuka yang efektif, memberikan pertolongan, perlakuan yang adil dan hormat terhadap rekan kerja dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama (Kundu, 2017).

Dukungan organisasi diharapkan dapat meningkatkan kecerdasan emosional terhadap *job satisfaction* dan melemahkan *burnout* sehingga dapat menurunkan perilaku *turnover intention*. Saat perawat menerima dukungan organisasi, perawat mungkin lebih bersedia untuk menginternalisasi emosi yang diinginkan oleh organisasi dengan bertahan dalam menampilkan emosi yang diinginkan dari waktu ke waktu dan tidak mudah menyerah pada kondisi yang sulit. Hal tersebut akan menciptakan *job satisfaction* yang tinggi sehingga dapat menurunkan perilaku *turnover intention* perawat.

Penelitian sebelumnya menemukan bahwa *turnover intention* dipengaruhi oleh *job satisfaction* dan *perceived organizational support* juga memengaruhi *job satisfaction* (Chen & Wang, 2019; Wang & Wang, 2020). *Perceived organizational support* merupakan kontributor penting untuk *job satisfaction* bahwa dukungan organisasi yang dirasakan dan diterima secara positif tingkat *job satisfaction* mereka (Yu *et al.*, 2021; Yuh & Choi, 2017).

Penelitian ini bermaksud memasukan variabel *job satisfaction* sebagai variabel mediasi yang dapat memengaruhi perilaku *turnover intention* dalam penelitian ini terkait penelitian sebelumnya *perceived organizational support*

menjadi antecedent variabel *burnout*. Penelitian ini didukung menggunakan *Job Demand-Resources Theory* yang menjelaskan ketika sumber daya pekerjaan tidak efisien (dukungan organisasi) perawat akan cenderung kurang puas dengan pekerjaan mereka (Bakker & Demerouti, 2007; Yu et al., 2021). Dukungan organisasi diharapkan dapat meningkatkan *job satisfaction* dan melemahkan *burnout* sehingga dapat menurunkan perilaku *turnover intention*. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti mengenai pengaruh *perceived organizational support* terhadap *turnover intention* yang didukung dengan penjelasan dari *Social Exchange Theory*, *Job Demand-Resources Theory* dan *Affective Event Theory*. Penelitian ini bertujuan untuk memahami lebih baik pengaruh *perceived organizational support* terhadap *turnover intention* dengan mengeksplorasi peran mediasi *job satisfaction* dan *burnout* dalam satu model penelitian. Selain itu, penelitian ini juga memberikan jawaban dalam melengkapi hasil penelitian sebelumnya dengan menambahkan variabel mediasi *job satisfaction*.

## 1.2 Perumusan Masalah

Penelitian tentang *perceived organizational support* dan *turnover intention* sudah banyak dilakukan dengan berbagai variabel berbeda. Namun, penelitian ini akan meneliti pengaruh *perceived organizational support* terhadap *turnover intention* dengan memasukan *job satisfaction* dan *burnout* dalam satu model penelitian. *Perceived organizational support* diketahui dapat meningkatkan *job satisfaction* perawat dan menurunkan *burnout* sehingga membuat perawat

mempertahankan niat untuk bekerja di organisasi. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka pertanyaan penelitiannya adalah:

1. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction*?
2. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh negatif terhadap *burnout*?
3. Apakah *job satisfaction* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*?
4. Apakah *burnout* berpengaruh negatif terhadap *job satisfaction*?
5. Apakah *burnout* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*?
6. Apakah *job satisfaction* memediasi hubungan *perceived organizational support* dan *turnover intention*?
7. Apakah *burnout* memediasi hubungan *perceived organizational support* dan *turnover intention*?

### **1.3 Pembatasan Masalah**

1. Penelitian ini membatasi populasi penelitian pada perawat Rumah Sakit Purwogondo Kebumen.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada *perceived organizational support* pada perawat. Fokus penelitian ini adalah pengaruh *perceived organizational support* terhadap *turnover intention* dengan peran mediasi *job satisfaction* dan *burnout*.

3. Variabel dalam penelitian ini dibatasi pada:

a. *Perceived organizational support*

*Perceived organizational support* dijelaskan sebagai persepsi karyawan tentang sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli tentang kesejahteraan mereka (Eisenberger et al., 1986).

Indikator *perceived organizational support* yaitu (Armeli et al., 1998):

- 1) *Respect*
- 2) *Adoption*
- 3) *Emotional support*
- 4) *Being approved*

b. *Job satisfaction*

*Job satisfaction* adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian atau pengalaman kerja seseorang (Locke, 1976).

Indikator variabel *job satisfaction* yaitu kepuasan dengan pekerjaan, supervisor, gaji, peluang untuk promosi, rekan kerja dan pelanggan. *Job satisfaction* meliputi karakteristik dengan pekerjaan itu sendiri (upah, promosi) dan lingkungan kerja (Brown, 1993).

c. *Burnout*

*Burnout* didefinisikan sebagai respons berkepanjangan terhadap stresor emosional dan interpersonal kronis pada pekerjaan, dan ditentukan oleh tiga dimensi yaitu kelelahan, sinisme, dan ketidakefisienan (Maslach et al., 2001).

Indikator variabel *burnout* yaitu (Maslach dan Jackson, 1981):

- 1) Kelelahan emosional
- 2) Depersonalisasi
- 3) Prestasi pribadi

d. *Turnover intention*

TI mengacu pada keinginan yang sadar dan sengaja untuk meninggalkan organisasi (Tett and Meyer, 1993).

Indikator variabel *turnover intention* yaitu (Cammann et al., 1983):

- 1) *Thinking of quitting*
- 2) *Intention to quit*
- 3) *Intention of search another job*

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menguji pengaruh *perceived organizational support* terhadap *job satisfaction*
2. Menguji pengaruh *perceived organizational support* terhadap *burnout*
3. Menguji pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention*
4. Menguji pengaruh *burnout* terhadap *job satisfaction*
5. Menguji pengaruh *burnout* terhadap *turnover intention*
6. Menguji peran *job satisfaction* dalam memediasi hubungan *perceived organizational support* dan *turnover intention*
7. Menguji peran *burnout* dalam memediasi hubungan *perceived organizational support* dan *turnover intention*



## 1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian tujuan penelitian tersebut, diharapkan manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Memberikan kontribusi terhadap penelitian mengenai *perceived organizational support* dengan model yang lebih terintegrasi dengan menambahkan variabel mediasi.
  - b. Memberikan kontribusi terhadap penelitian mengenai *Social Exchange Theory*
  - c. Memberikan kontribusi terhadap penelitian mengenai *Job Demand Resources*
  - d. Memberikan kontribusi terhadap penelitian mengenai *Affective Event Theory*
2. Manfaat Praktis
  - a. Memberikan rekomendasi kepada bagian SDM dalam meningkatkan *perceived organizational support* kepada perawat.
  - b. Memberikan rekomendasi dalam meningkatkan *job satisfaction*,
  - c. Memberikan rekomendasi dalam mengurangi tingkat *burnout* perawat.
  - d. Memberikan rekomendasi dalam upaya menurunkan tingkat *turnover intention* perawat.