

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Keadaan dunia usaha saat ini sejalan dengan perkembangan perekonomian Indonesia. Hal ini memotivasi bisnis untuk bersiap menghadapi pertarungan pasar. Oleh karena itu, bisnis perlu memiliki manajemen yang baik, dan menjadikan orang sebagai sumber daya inti bisnis akan membantu. Fokus pada lingkungan kerja merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kebahagiaan kerja. Segala sesuatu di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhi seberapa baik dia menyelesaikan tugas yang menjadi tugasnya dianggap sebagai lingkungan kerja pekerja tersebut. Lingkungan dalam bekerja tentu mempengaruhi kemampuan seseorang dalam melakukan pekerjaannya. Di organisasi mana pun, terutama di industri layanan kesehatan, keterlibatan kerja dan kebahagiaan merupakan komponen yang sangat penting. Layanan Care Quality Commission yang berkualitas tinggi berkorelasi dengan keterlibatan karyawan yang tinggi (Wake dan Green, 2019). Manajer, komunikasi, dan perilaku merupakan faktor yang mendorong keterlibatan kerja yang positif (Kunie et al., 2017).

Kepuasan kerja (job satisfaction) mengacu pada perspektif keseluruhan seseorang terhadap berbagai aspek pekerjaan mereka (Robbins, 2006). Kepuasan kerja melibatkan emosi bahagia atau emosi positif yang dihasilkan dari evaluasi pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang, serta reaksi atau sikap kognitif, afektif, dan evaluatif. *Employee engagement* sebagian besar merupakan masalah pribadi. Tingkat kepuasan setiap orang berbeda-beda tergantung sistem nilai yang mengatur dirinya. Semakin tinggi aktivitas dinilai sejalan dengan keinginan seseorang, maka semakin puas pula aktivitas tersebut dengan karya yang dihasilkannya. Dengan kata lain kepuasan kerja merupakan penilaian terhadap perasaan bahagia atau tidak bahagia, senang atau tidak puas seseorang dalam bekerja. Pandangan seseorang mengenai berhenti kerja dapat dipengaruhi oleh persepsinya terhadap kepuasan kerja. Evaluasi terhadap peluang kerja yang

berbeda pada akhirnya akan menyebabkan terjadinya turnover karena mereka yang memutuskan untuk keluar dari organisasi akan mengharapkan hasil yang lebih baik di tempat lain.

Saat ini relatif sedikit studi tentang identitas profesional dalam bidang kesehatan; sebaliknya, sering ditemukan dalam disiplin ilmu pendidikan dan kesehatan (Chaohui Wang et al., 2020). *Professional identity* digambarkan sebagai "sikap, nilai, pengetahuan, kepercayaan, dan keterampilan yang dimiliki bersama dengan orang lain dalam kelompok profesional," (Jordan Matthew et al. (2019). *Professional identity* seseorang sangat penting. Khususnya dalam tim interdisipliner, ini membatasi kesalahpahaman peran dan mengklarifikasi parameter praktik. Pemimpin dapat membantu karyawan mengembangkan pandangan profesional yang baik dengan sering memberikan pelatihan untuk menciptakan penegasan karir, menurut pembuat kebijakan Rumah Sakit.

Identitas profesional merujuk pada kesadaran seorang pekerja terhadap pekerjaannya. Tempat kerja memiliki dampak negatif dan cukup besar terhadap niat karyawan untuk keluar dari pekerjaannya (Kurniawaty, 2019). Pengertian Haholongan (2018) dan Khristanto (2018) mengamati hasil sebaliknya, menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki dampak yang menguntungkan terhadap *turnover intention*. Temuan penelitian bervariasi, menunjukkan bahwa tempat kerja berdampak pada *turnover* karyawan. Tujuan *turnover* karyawan akan mengurangi lingkungan kerja yang lebih menguntungkan. Di sisi lain, tempat kerja yang beracun akan meningkatkan kemungkinan keluarnya karyawan. Stres di tempat kerja juga berkontribusi terhadap niat untuk meninggalkan perusahaan karena secara negatif mempengaruhi motivasi seseorang untuk melakukannya. Variabel stres kerja berpengaruh positif dan substansial terhadap turnover intention, menurut temuan penelitian Putra & Suwanda (2020), Lestari & Mujiati (2018), Yukongdi (2021), dan Kurniawaty (2019).

Penelitian oleh Septian et al. (2019) dan Haholongan (2018) mengungkapkan temuan berbeda yang menunjukkan stres kerja secara signifikan dapat mempengaruhi *turnover intention*. Berbeda dengan penelitian Hartanti (2020) yang menyatakan bahwa variabel stres kerja tidak berpengaruh terhadap

keinginan keluar dari pekerjaan. Karyawan sering menghadapi berbagai masalah baik di dalam maupun di luar tempat kerja, sehingga sangat mungkin mereka mengalami stres. Karena orang tersebut kehilangan semua kendali diri di bawah tekanan yang ekstrim, hal itu tidak dapat dibiarkan. Akibatnya, mereka menjadi tidak mampu membuat penilaian yang bijaksana, dan tingkah laku mereka memburuk.

Ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya dan keinginannya untuk pindah akan terus berlanjut selama tingkat stresnya tidak berkurang. Komitmen organisasi berdampak buruk pada keinginan keluar. Indikasi yang terlihat dari komitmen organisasi antara lain menurunnya gairah karyawan terhadap pekerjaannya, kurangnya kerja sama tim di antara karyawan, dan rendahnya inisiatif karyawan, yang semuanya menunjukkan penurunan komitmen karyawan (Khristanto, 2018)

Keterikatan karyawan didefinisikan sebagai keadaan motivasi positif di tempat kerja yang terdiri dari antusiasme, keuletan, dan totalitas (Schaufeli, 2002). Studi Takawira et al. (2014) menemukan korelasi yang signifikan antara keterlibatan karyawan dan keinginan untuk keluar. Keterlibatan dan pelepasan karyawan adalah dua kemungkinan tanggapan terhadap partisipasi karyawan, menurut Kahn (1990). Karyawan yang terikat menunjukkan komitmen yang kuat terhadap perusahaan dengan mengambil bagian dalam perluasannya (Schaufeli et al., 2002). Karyawan yang tidak terlibat mungkin terlihat bekerja secara fisik, tetapi mereka mungkin tidak memberikan seluruh konsentrasi atau ketulusan mereka pada pekerjaan mereka. Mereka mungkin juga menganggap pekerjaan mereka sebagai beban atau sesuatu yang dapat mereka tinggalkan begitu saja (Schaufeli & Bakker, 2003). Karena kurangnya komitmen dan motivasi mempengaruhi kecenderungan mereka untuk meninggalkan perusahaan, personel yang tidak terlibat memiliki potensi untuk mengatasi masalah (Caldwell et al., 1990).

*Turnover* sering digunakan sebagai ukuran kinerja bisnis dan dengan cepat diinterpretasikan secara negatif karena keberhasilan inisiatif efisiensi organisasi (Suhanto, E, 2009). Keinginan atau niat yang berkembang dalam diri seseorang

untuk melakukan sesuatu disebut dengan niat. sedangkan turnover mengacu pada kepergian atau pengunduran diri seorang karyawan dari posisinya. *turnover intention* (intensi keluar) kecenderungan atau tujuan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya (Zeffane, 1994). Turnover karyawan biasanya merupakan masalah bagi bisnis, namun jika dikelola dengan baik dan logis, hal ini dapat menjadi masalah yang menguntungkan. Karena keberhasilan praktik efisiensi suatu organisasi, *turnover* karyawan sering kali digunakan sebagai ukuran kinerja bisnis.

Pelayanan kesehatan saat ini telah berkembang menjadi sektor jasa yang memerlukan pengelolaan yang efisien, efektif, dan berkualitas dengan menggunakan konsep manajemen ilmiah. Oleh karena itu, organisasi penyedia layanan kesehatan harus memiliki pemimpin yang paham dan berpengalaman di bidang kesehatan serta staf yang memiliki pemahaman dasar tentang kepemimpinan dan manajemen kesehatan (Randy et al., 2019).

Mengingat rumah sakit merupakan suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap dan rawat jalan, maka penyediaan pelayanan yang bermutu sangat diperlukan. Peningkatan kinerja rumah sakit yang profesional dan mandiri merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Rumah sakit yang mandiri harus mempunyai perangkat yang dapat dijadikan pedoman untuk mengatur dan mengarahkan organisasi dalam mencapai visi, misi, dan peruntukannya guna meningkatkan kinerja profesionalnya. Rumah Sakit (RS) swasta ini merupakan salah satu jaringan rumah sakit swasta yang didirikan oleh Lippo Group. Rumah Sakit swasta ini adalah rumah sakit kelas B dan menjadi rumah sakit pertama di Indonesia yang mendapat akreditasi internasional dari lembaga akreditasi *Joint Commision International Accreditation* sehingga diharapkan mampu menghadapi persaingan.

Bagaimana *professional identity* (identitas profesional) pada karyawan berpengaruh terhadap keinginan untuk pindah (*turnover intention*), dan

bagaimana *employee engagement* (keterlibatan karyawan) dan *job satisfaction* (kepuasan kerja) berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan ini?

Tahun	Keterangan				Persentase
	Karyawan Pada Awal Tahun	Karyawan Masuk	Karyawan Keluar	Karyawan Pada Akhir Tahun	
2020	323	25	49	273	20,3%
2021	290	82	55	311	23,5%

Tabel 1.1

Data Turnover Intention Karyawan Perawat RS. Swasta di Makassar

Berdasarkan informasi pada tabel 1.1, rumah sakit akan memiliki perawat pada awal tahun 2020. Pada akhir tahun 2020, terdapat 273 perawat masuk dan keluar, 25 perawat masuk, dan 49 perawat keluar, dengan proporsi (20,3%). RS. Swasta di Makassar ini memiliki 323 perawat yang bekerja di rumah sakit pada awal tahun 2021. Pada awal tahun 2021, terdapat 290 perawat yang dipekerjakan oleh RS swasta di Makassar; Menjelang akhir tahun, terdapat 311 perawat. Selama tahun 2021, ada sejumlah perawat yang bergabung dengan organisasi dan ada pula yang keluar.

Dalam industri keperawatan, retensi dan niat untuk berhenti atau tetap bekerja sering kali digunakan untuk menilai hasil pekerjaan. Perputaran adalah salah satu gagasan yang termasuk dalam kategori ini. Definisi retensi adalah kelanjutan dari perawat terdaftar dalam perannya saat ini di perusahaan yang sama, meskipun mereka mengambil peran yang berbeda (Lee & Jang, 2020). Setiap organisasi, khususnya fasilitas kesehatan, menghadapi risiko serius dari niat berpindah. Niat seseorang untuk meninggalkan pekerjaan atau bidang pekerjaannya saat ini dikenal sebagai niat berpindah (Schyns et al., 2007). Di rumah sakit swasta di Indonesia, niat perawat untuk meninggalkan pekerjaannya seringkali melebihi angka tahunan yang dapat diterima yaitu sebesar 10%. Lebih banyak bukti dari komitmen organisasi yang berbanding terbalik didukung oleh



persentase ini (Rindu et al., 2020). Dedikasi ini mencerminkan kebahagiaan kerja mereka yang ditunjukkan dengan penerimaan kompensasi dan pengakuan dari administrasi rumah sakit. Dibutuhkan waktu lebih lama bagi perawat yang sering berganti atau merotasi pekerjaan karena mereka sudah keluar dari rumah sakit agar terbiasa dengan lingkungan rumah sakit yang baru. Skenario penyesuaian ini tidak diragukan lagi akan mempengaruhi biaya rumah sakit dalam mempertahankan tingkat layanan yang tinggi untuk setiap pasien (E & Ngo-Henha, 2017)

## **1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian**

Orang cenderung termotivasi untuk tetap bekerja di suatu organisasi ketika mereka puas dengan pekerjaannya. Mereka tidak merasa perlu mencari pilihan pekerjaan alternatif karena mereka yakin pekerjaan mereka memuaskan dan menambah nilai bagi kehidupan mereka. Sebaliknya, karyawan yang tidak bahagia di tempat kerja mungkin lebih termotivasi untuk berhenti bekerja dan mencari kemungkinan yang lebih bermanfaat. Kualitas kinerja seorang karyawan mungkin dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Karyawan yang senang dengan pekerjaannya biasanya lebih terlibat, produktif, dan memberikan dampak positif bagi perusahaan khususnya di RS swasta di Makassar. Sebaliknya, karyawan yang tidak bahagia akan mempunyai kinerja yang lebih buruk dan kurang bersemangat. Kepuasan kerja yang rendah sering kali menjadi katalisator untuk meninggalkan pekerjaan. Karyawan yang tidak bahagia mungkin mulai mencari pekerjaan baru.

Terlepas dari kenyataan bahwa banyak penelitian sebelumnya telah menetapkan hubungan antara identitas profesional dan metrik karyawan lainnya, sebagian besar penyelidikan empiris ini dilakukan di bidang kedokteran. Untuk memberikan implikasi teoritis yang berharga terhadap penyelidikan metrik kerja yang penting, seperti niat berpindah, kepuasan kerja, dan keterlibatan karyawan, penelitian ini menghubungkan konstruksi identitas profesional dengan metrik kerja di tempat kerja medis. Penelitian ini juga menguji dampaknya terhadap niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan mereka serta efek mediasi dari kepuasan kerja dan keterlibatan karyawan. Analisis literatur yang ada diberikan terlebih

dahulu, dengan fokus pada *professional identity*, *employee engagement*, *job satisfaction*, dan *turnover intention*. Hipotesis dan model penelitian yang diajukan didasarkan pada tinjauan literatur. Pendekatan ini diperkenalkan selanjutnya, dan kemudian temuannya diperiksa. Ketiga, berdasarkan data, kesimpulan dan konsekuensi teoritis dan praktisnya dieksplorasi. Keterbatasan penelitian dan saran potensial untuk penelitian selanjutnya kemudian diberikan.

Berdasarkan latar belakang di atas bahwa identitas profesional, keterikatan karyawan dan kepuasan kerja memiliki pengaruh secara langsung terhadap niat keluar karyawan. Oleh karena itu terdapat pertanyaan-pertanyaan di bawah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh negatif *professional identity* pada *turnover intention* karyawan di RS Swasta di Makassar?
2. Apakah terdapat pengaruh negatif *professional identity* pada *job satisfaction* karyawan di RS Swasta di Makassar?
3. Apakah terdapat pengaruh negatif *job satisfaction* pada *turnover intention* karyawan di RS Swasta di Makassar?
4. Apakah terdapat pengaruh negatif *professional identity* pada *employee engagement* karyawan di RS Swasta di Makassar?
5. Apakah terdapat pengaruh negatif *employee engagement* pada *turnover intention* karyawan di RS Swasta di Makassar?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah dan pertanyaan yang sudah peneliti uraikan, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis dan menguji pengaruh negatif *professional identity* pada *turnover intention* karyawan di RS Swasta di Makassar
2. Menganalisis dan menguji pengaruh negatif *professional identity* pada *job satisfaction* karyawan

3. Menganalisis dan menguji pengaruh negatif *job satisfaction* pada *turnover intention* karyawan
4. Menganalisis dan menguji pengaruh negatif *professional identity* pada *employee engagement* karyawan
5. Menganalisis dan menguji pengaruh negatif *employee engagement* pada *turnover intention* karyawan

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini peneliti taruh besar harapan untuk dapat memberikan manfaat bagi pihak yang terkait sesuai dengan tujuan penelitian peneliti ingin capai yaitu antara lain:

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya mengenai pengaruh *professional identity* pada *turnover intention* dengan *employee engagement* dan *job satisfaction* sebagai acuan mediator.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

###### **1) Bagi Peneliti**

Penelitian ini sangat diharapkan untuk dapat menjadi pembelajaran dan pengaplikasian ilmu yang didapat selama perkuliahan

