

EKSPLORASI NIAT RETENSI MELALUI ANALISIS SENTIMEN

Gugus Wijonarko¹

Audi Permana²

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Manajemen Kepelabuhanan Barunawati Surabaya^{1,2}

gugus.wijonarko@stiamak.ac.id¹

audi.permana@stiamak.ac.id²

Abstrak. Penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi niat retensi karyawan di sebuah kampus, dengan fokus pada kepercayaan, manfaat, dan persepsi risiko. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi bagaimana faktor-faktor tersebut memengaruhi retensi karyawan. Analisis sentimen digunakan pada tanggapan dari 11 karyawan dari populasi 20 orang. Hasil penelitian menunjukkan persepsi yang umumnya positif terhadap manfaat yang diberikan dan tingkat kepercayaan yang tinggi, meskipun terdapat pandangan yang beragam mengenai risiko finansial. Pendapat para ahli mendukung temuan ini, dengan menekankan pentingnya lingkungan yang mendukung dan manfaat yang efektif. Temuan kunci menunjukkan bahwa kepercayaan dipertahankan melalui budaya kerja yang positif, manfaat dapat meningkatkan retensi, dan pengelolaan risiko sangat penting. Wawasan ini memberikan panduan untuk mengembangkan strategi retensi yang komprehensif.

Abstract. This study examines factors influencing employee retention intentions at a campus, focusing on trust, benefits, and risk perceptions. The research aims to explore how these factors affect retention. Sentiment analysis was used on responses from 11 employees out of a population of 20. Results show generally positive perceptions of benefits and high trust levels, despite mixed views on financial risks. Expert opinions support these findings, emphasizing the importance of a supportive environment and effective benefits. Key findings indicate that trust is maintained through a positive work culture, benefits enhance retention, and managing risks is crucial. These insights offer guidance for developing comprehensive retention strategies.

Keyword: Employee Retention, Text Mining, Sentiment Analysis

PENDAHULUAN

Dalam lanskap akademik kontemporer, hubungan antara kepercayaan dan manfaat material biasanya mengikuti perkembangan yang logis: manfaat material yang lebih tinggi berkorelasi dengan peningkatan kepercayaan terhadap institusi. Shahid (2018) menyoroti bahwa lingkungan kerja yang positif berdasarkan kepercayaan meningkatkan niat retensi karyawan, dengan menunjukkan bahwa pengakuan dan pemahaman terhadap kebutuhan karyawan dapat secara signifikan memengaruhi tingkat pergantian karyawan. Hal ini didukung lebih lanjut oleh Erickson (2015), yang menekankan bahwa retensi karyawan adalah perhatian utama bagi CEO, mencakup berbagai aspek seperti komitmen organisasi dan dukungan yang dirasakan. Namun, fenomena yang menarik telah muncul di kampus kami, yang bertentangan dengan kebijaksanaan konvensional ini. Meskipun menerima manfaat material yang berada di bawah upah minimum di Surabaya, karyawan di institusi kami menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kampus tersebut.

Fenomena ini sangat membingungkan mengingat sifat pekerjaan yang ada. Peran akademik, seperti dosen, memerlukan investasi finansial yang signifikan dalam pendidikan dan pelatihan, namun kompensasi yang diterima tidak mencerminkan tingkat keahlian yang tinggi tersebut. Demikian pula, staf administrasi menghadapi tanggung jawab dan jam kerja yang serupa dengan rekan-rekan mereka di sektor lain, tetapi manfaat yang diterima sangat tidak sebanding dengan regulasi ketenagakerjaan yang berlaku. Peddie (2007) mencatat bahwa membangun dan mempertahankan kepercayaan sangat penting untuk efektivitas organisasi dan retensi yang fungsional. Prinsip ini menekankan perlunya mengeksplorasi bagaimana kepercayaan dipertahankan meskipun kompensasi finansial yang tidak memadai.

Menambah kompleksitas situasi, faktor risiko bagi karyawan cukup besar. Mereka yang memiliki masa kerja kurang dari lima tahun tidak mendapat perlindungan asuransi kesehatan, yang menimbulkan kekhawatiran serius tentang keselamatan dan kesejahteraan mereka. Kekurangan perlindungan ini semakin memperburuk risiko finansial dan personal yang terkait dengan peran mereka. Penelitian Ivanova et al. (2023) menyoroti pentingnya menangani risiko dalam program motivasi, yang relevan dengan investigasi kami mengenai dampak risiko yang tidak ditangani terhadap kepercayaan dan retensi karyawan.

Mengingat kondisi yang menantang ini, pertanyaan kritis muncul: apa yang memotivasi karyawan untuk terus bekerja di institusi ini meskipun dengan risiko yang tinggi dan manfaat material yang terbatas? Paradoks ini membentuk inti dari penelitian kami, yang bertujuan untuk mengungkap faktor-faktor yang mendasari yang mempertahankan kepercayaan karyawan dan niat kerja dalam lingkungan seperti ini. Do et al. (2023) menemukan bahwa bonus memainkan peran penting dalam retensi karyawan di perusahaan-perusahaan Vietnam, menunjukkan bahwa insentif finansial dapat memengaruhi retensi, namun kasus kami menunjukkan kepercayaan yang tinggi meskipun tanpa insentif serupa.

Untuk memahami paradoks yang ada di institusi ini, kita perlu menyelami interaksi rumit antara variabel kepercayaan, manfaat, risiko, dan niat kerja. Secara tradisional, kepercayaan karyawan terhadap suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh manfaat material yang mereka terima. Gaji yang lebih tinggi, asuransi kesehatan yang komprehensif, dan tunjangan lainnya biasanya memperkuat kepercayaan, menciptakan rasa aman dan kepuasan di kalangan karyawan. Namun, di kampus kami, hubungan ini tampaknya terbalik.

Meskipun menerima manfaat material yang berada di bawah upah minimum di Surabaya, karyawan di institusi kami menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap tempat kerja mereka. Diskrepansi ini menunjukkan bahwa faktor selain manfaat material berperan dalam membentuk kepercayaan mereka. Kesenjangan antara manfaat yang diharapkan dan yang sebenarnya diterima menimbulkan pertanyaan penting mengenai apa yang mendorong kepercayaan karyawan dalam lingkungan yang terbatas sumber daya seperti ini. Penelitian juga menunjukkan bahwa kepercayaan yang tinggi dapat dipertahankan melalui aspek non-material seperti budaya organisasi dan motivasi intrinsik, seperti yang diungkapkan oleh para ahli sebelumnya.

Faktor risiko semakin memperumit situasi. Karyawan yang memiliki masa kerja kurang dari lima tahun tidak mendapat perlindungan asuransi kesehatan, yang merupakan penyimpangan signifikan dari praktik ketenagakerjaan standar. Kurangnya perlindungan ini meningkatkan kerentanannya dan menimbulkan risiko substansial terhadap kesejahteraan mereka. Meskipun ada risiko ini, karyawan tetap menunjukkan kepercayaan terhadap institusi, yang menunjukkan bahwa kepercayaan mereka berakar pada aspek non-material dari pekerjaan mereka. Wawasan dari Ivanova et al. (2023) tentang mengurangi risiko dalam program motivasi sejalan dengan kebutuhan untuk memahami bagaimana karyawan mengelola kepercayaan dan komitmen mereka di tengah kesenjangan semacam ini.

Mengingat kondisi yang menantang, harapan logisnya adalah tingginya tingkat pergantian karyawan. Namun, banyak karyawan yang menyatakan niat kuat untuk terus bekerja di kampus tersebut. Niat ini, meskipun dengan risiko dan manfaat terbatas, menunjukkan motivasi yang lebih dalam dan lebih kompleks yang mendorong loyalitas dan komitmen mereka.

Dengan populasi total hanya 20 karyawan di kampus ini, metode deskriptif tradisional mungkin tidak cukup untuk menangkap fenomena yang lebih mendalam yang terjadi di institusi ini. Analisis sentimen menawarkan alternatif yang kuat, memungkinkan kami untuk menilai nada emosional dari tanggapan karyawan dan mengkategorikannya ke dalam sentimen positif, netral, dan negatif. Pendekatan ini meminimalkan subjektivitas peneliti dan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang sikap karyawan.

Keunggulan utama dari penggunaan analisis sentimen terletak pada kemampuannya untuk memproses data tekstual dan menerapkan metode tiga kotak pada tanggapan karyawan. Dengan memeriksa sentimen yang diekspresikan oleh karyawan, kami dapat memperoleh wawasan lebih dalam tentang persepsi mereka terhadap kepercayaan, manfaat, risiko, dan niat retensi. Metode ini meningkatkan validitas temuan kami dan memberikan gambaran yang lebih kaya dan lebih rinci mengenai dinamika yang mendasari yang terjadi di institusi kami.

Kesenjangan fenomena terletak pada kontradiksi antara hubungan yang diharapkan dan yang diamati di antara variabel-variabel tersebut. Secara umum, manfaat material yang lebih rendah dan risiko yang lebih tinggi akan merusak kepercayaan dan mengurangi niat kerja. Namun, di institusi kami, kepercayaan tetap tinggi dan niat kerja tetap kuat, meskipun dalam kondisi yang merugikan ini. Kesenjangan antara harapan dan kenyataan ini membutuhkan pemeriksaan lebih dekat terhadap faktor-faktor yang mendasari yang memengaruhi sikap dan perilaku karyawan. Untuk mengatasi fenomena ini, penelitian kami bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut: (1) Apa faktor utama yang berkontribusi pada kepercayaan yang tinggi di kalangan karyawan meskipun manfaat material terbatas? (2) Bagaimana persepsi tentang manfaat dan risiko memengaruhi retensi kerja karyawan? (3) Apa peran

manfaat non-material, seperti budaya organisasi atau motivasi intrinsik, dalam mempertahankan kepercayaan karyawan?.

METODE PENELITIAN

Bagian ini menjelaskan metodologi penelitian yang digunakan untuk menyelidiki niat retensi karyawan melalui analisis sentimen, dengan fokus pada peran kepercayaan, manfaat, risiko, dan Niat Retensi. Penelitian ini menargetkan populasi 20 karyawan tetap atau dengan ukuran sampel 11 responden yang secara sukarela menyelesaikan kuesioner. Pendekatan metode campuran ini mengintegrasikan teknik kuantitatif dan kualitatif, memanfaatkan analisis statistik dan analisis sentimen untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang variabel-variabel penelitian.

Mengingat sifat sukarela dari responden, teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Metode ini sesuai karena melibatkan pemilihan individu yang kemungkinan besar dapat memberikan data yang bernilai dan relevan berdasarkan kriteria tertentu. Dalam hal ini, kriteria tersebut adalah penyelesaian kuesioner secara sukarela, memastikan bahwa sampel mewakili berbagai peran dan pengalaman dalam institusi.

Pengumpulan data melibatkan pemberian kuesioner terstruktur yang terdiri dari pertanyaan tertutup dan terbuka. Pertanyaan tertutup menggunakan skala Likert yang berkisar dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju) untuk mengukur persepsi responden tentang berbagai indikator terkait dengan kepercayaan, manfaat, dan risiko. Pertanyaan terbuka memungkinkan responden untuk menjelaskan jawaban mereka, memberikan data kualitatif untuk analisis sentimen.

Indikator-indikator untuk variabel-variabel ini dikembangkan berdasarkan penelitian oleh Dachyar dan Banjarnahor (2017). Setiap indikator dinilai melalui skala Likert dan pertanyaan terbuka untuk menangkap kedalaman dan nuansa persepsi karyawan.

Data kuantitatif dari tanggapan skala Likert dianalisis menggunakan SPSS 21. Statistik deskriptif, khususnya rata-rata, dihitung untuk setiap indikator untuk menentukan tren keseluruhan dan kecenderungan sentral dari tanggapan. Metode three-box digunakan untuk mengategorikan skor rata-rata ke dalam tiga level:

- **Rendah (1.00 - 2.33)**
- **Sedang (2.34 - 3.67)**
- **Tinggi (3.68 - 5.00)**

Pengkategorian ini memberikan pemahaman yang jelas mengenai posisi relatif masing-masing indikator, yang membantu dalam interpretasi data.

Data kualitatif dari pertanyaan terbuka dianalisis menggunakan analisis sentimen. Analisis ini dilakukan menggunakan Python, khususnya memanfaatkan pustaka Orange yang cocok untuk tugas penambangan teks dan analisis sentimen. Proses ini melibatkan langkah-langkah berikut:

1. **Pratransformasi Data:** Pembersihan data tekstual untuk menghilangkan kebisingan seperti tanda baca, kata-kata berhenti, dan informasi yang tidak relevan.
2. **Klasifikasi Sentimen:** Menggunakan alat analisis sentimen Orange untuk mengklasifikasikan tanggapan ke dalam sentimen positif, netral, dan negatif berdasarkan nada emosional dari teks. Validitas Proses validasi dari proses ini menggunakan stemming dan removing stopwords untuk memvalidasi bahwa data-data yang digunakan sudah benar dan bisa diolah untuk sentiment analysis.
3. **Interpretasi:** Mengintegrasikan hasil sentimen dengan data kuantitatif untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang persepsi karyawan mengenai kepercayaan, manfaat, dan risiko.

Integrasi data kuantitatif dan kualitatif memberikan gambaran komprehensif tentang variabel penelitian. Skor rata-rata dari tanggapan skala Likert menawarkan ringkasan numerik, sementara analisis sentimen dari tanggapan terbuka menambahkan kedalaman dan konteks pada tren numerik ini.

Dengan menggabungkan kedua metode ini, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi faktor utama yang berkontribusi pada tingginya kepercayaan di kalangan karyawan meskipun manfaat material terbatas.

2. Memahami bagaimana persepsi manfaat dan risiko memengaruhi niat kerja karyawan.
3. Mengeksplorasi peran manfaat non-material, seperti budaya organisasi atau motivasi intrinsik, dalam mempertahankan kepercayaan karyawan.

Tabel 1. Profil Sampel

Kategori	Deskripsi	Jumlah Responden	Persentase
Komposisi Sampel			
Dosen	Total jumlah Dosen	6	68.75%
Staf Administrasi	Total jumlah staf administrasi	5	31.25%
Distribusi Masa Kerja			
0-3 Tahun	Responden dengan masa kerja 0-3 tahun	2	12.5%
4-6 Tahun	Responden dengan masa kerja 4-6 tahun	6	37.5%
7-9 Tahun	Responden dengan masa kerja 7-9 tahun	3	18.75%
Di atas 9 Tahun	Responden dengan masa kerja lebih dari 9 tahun	0	0%
Latar Belakang Pendidikan			
Gelar Sarjana (S1)	Responden dengan gelar sarjana	5	31.25%
Gelar Magister (S2)	Responden dengan gelar magister	6	37.5%

Karakteristik Responden

Sumber: Analisis Peneliti, 2024

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel ini merangkum profil sampel penelitian, memberikan gambaran yang jelas mengenai distribusi berdasarkan komposisi staf yang berbeda, masa kerja, dan latar belakang pendidikan. Sampel terdiri dari sebagian besar staf akademik, dengan dosen yang membentuk mayoritas peserta (68,75%). Data masa kerja menunjukkan bahwa mayoritas responden berada dalam kategori masa kerja 4-6 tahun (37,5%). Kelompok masa kerja 0-3 tahun membentuk 12,5% dari sampel, menunjukkan proporsi karyawan yang relatif baru. Kelompok masa kerja 7-9 tahun terdiri dari 18,75% responden, sementara tidak ada karyawan dengan masa kerja lebih dari 9 tahun, yang menunjukkan kurangnya masa kerja jangka panjang dalam sampel saat ini.

Three-Box Method

Statistik deskriptif untuk berbagai konstruk menunjukkan pola yang menarik dalam tanggapan peserta. Item-item Kepercayaan menunjukkan skor rata-rata tinggi berkisar antara 3,909 hingga 4,273, menunjukkan persepsi tinggi terhadap kepercayaan di kalangan peserta. Demikian juga, item-item Manfaat menunjukkan skor rata-rata tinggi antara 3,909 hingga 4,000, menunjukkan bahwa peserta menganggap manfaat tersebut substansial. Skor Niat Retensi cukup tinggi, berkisar antara 4,091 hingga 4,545, mencerminkan niat kuat di kalangan peserta untuk tetap berada di organisasi. Sebaliknya, item-item Risiko menunjukkan skor rata-rata antara 2,364 dan 3,182, yang menunjukkan persepsi risiko yang rendah hingga sedang. Secara keseluruhan, data menunjukkan tingkat kepercayaan, manfaat, dan niat retensi yang umumnya tinggi, sementara risiko dipersepsikan pada tingkat moderat hingga rendah.

Hasil Penelitian

Analisis Sentimen

Analisis niat retensi karyawan di kampus ini mengungkap wawasan menarik tentang interaksi antara kepercayaan, manfaat, risiko, dan niat retensi. Dalam konteks literatur yang ada, penelitian ini menyoroti hubungan paradoks antara kepercayaan yang tinggi dan manfaat material yang terbatas. Kepercayaan karyawan tetap menjadi tema sentral dalam retensi, meskipun manfaat finansial yang diterima berada di bawah standar regional. Shahid (2018) dan Erickson (2015) menekankan bahwa lingkungan kerja berbasis kepercayaan mampu meningkatkan retensi dengan

memberikan rasa aman dan komitmen organisasi, tetapi konteks kampus ini menunjukkan dinamika yang lebih kompleks.

Karyawan mengindikasikan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kampus meskipun menghadapi keterbatasan finansial. Fenomena ini menunjukkan bahwa faktor non-material, seperti budaya organisasi yang inklusif, motivasi intrinsik, dan persepsi keadilan organisasi, berperan penting dalam membangun kepercayaan. Peddie (2007) dan Haque (2023) mendukung pentingnya elemen-elemen ini dalam mempertahankan komitmen dan kepercayaan di lingkungan kerja.

Budaya organisasi dan nilai intrinsik kerja menjadi landasan yang mengimbangi kekurangan manfaat material. Misalnya, karyawan yang merasa dihargai atas kontribusi mereka terhadap misi organisasi cenderung memiliki tingkat kepuasan dan kepercayaan yang lebih tinggi, terlepas dari kompensasi material.

Meski risiko seperti kurangnya perlindungan asuransi kesehatan untuk karyawan dengan masa kerja di bawah lima tahun menjadi perhatian, kepercayaan terhadap institusi tetap tinggi. Ivanova et al. (2023) menunjukkan bahwa strategi yang mengurangi persepsi risiko, seperti transparansi dalam promosi dan pengembangan karier, dapat memperkuat retensi. Dalam konteks ini, penting bagi kampus untuk mengelola persepsi risiko dengan kebijakan yang lebih proaktif, seperti memperluas akses asuransi kesehatan atau memberikan peluang pengembangan karier yang jelas. Meningkatkan Kepercayaan Melalui Transparansi dan Pengakuan

Kampus dapat mempertahankan tingkat kepercayaan yang tinggi dengan meningkatkan komunikasi dan keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan strategis. Hal ini memungkinkan karyawan merasa menjadi bagian integral dari organisasi.

Untuk mengimbangi keterbatasan finansial, kampus dapat memanfaatkan manfaat non-material, seperti pelatihan berkelanjutan, pengakuan formal atas kontribusi, dan keseimbangan kerja-hidup yang lebih baik. Haque (2023) menekankan bahwa pendekatan semacam ini mendukung loyalitas karyawan. Mengatasi risiko karyawan, terutama terkait ketidakpastian karier dan kesejahteraan, adalah prioritas. Kebijakan perlindungan yang lebih baik, seperti asuransi kesehatan universal untuk semua karyawan, dapat meningkatkan rasa aman mereka.

Kerangka teori kepercayaan dan motivasi, seperti hierarki kebutuhan Maslow dan teori keadilan Adams, relevan untuk memahami dinamika ini. Ketika kebutuhan dasar karyawan (misalnya, keamanan finansial) belum sepenuhnya terpenuhi, kepercayaan dan motivasi intrinsik dapat menjadi pengimbang penting yang memengaruhi niat retensi. Penelitian Do et al. (2023) dan Ritter (2011) memperkuat bahwa kepercayaan yang didukung oleh motivasi non-material mampu mengatasi keterbatasan material dan risiko yang ada.

Meskipun manfaat finansial terbatas, kepercayaan karyawan tetap tinggi karena faktor-faktor non-material seperti budaya organisasi dan motivasi intrinsik. Namun, untuk mempertahankan kepercayaan ini dalam jangka panjang, kampus harus mengelola risiko dengan lebih baik dan memastikan keadilan dalam pemberian manfaat. Studi ini menunjukkan bahwa kombinasi kepercayaan, budaya kerja yang positif, dan pengelolaan risiko adalah strategi yang efektif untuk mempertahankan karyawan, terutama dalam kondisi sumber daya yang terbatas. Dengan demikian, pembuat kebijakan dan administrator disarankan untuk: (1) Mengembangkan kebijakan berbasis kepercayaan dengan transparansi yang lebih besar. (2) Meningkatkan manfaat non-material yang mendukung keseimbangan kerja-hidup. (3) Mengurangi risiko yang dipersepsikan melalui perlindungan karier dan kesejahteraan yang lebih baik.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa faktor utama yang berkontribusi pada tingginya kepercayaan di kalangan karyawan adalah lingkungan kerja yang mendukung, komitmen organisasi, dan dukungan yang dirasakan. Kemampuan kampus untuk memenuhi janji dan ekspektasi karyawan juga berperan penting dalam mempertahankan kepercayaan. Manfaat non-material, seperti lingkungan kerja yang sehat, budaya organisasi, dan motivasi intrinsik, sangat penting untuk mempertahankan tingkat kepercayaan yang tinggi di kalangan karyawan.

Selain itu, persepsi terhadap manfaat secara positif berhubungan dengan retensi kerja, dengan karyawan menghargai baik penghargaan finansial maupun non-finansial. Namun, pengelolaan risiko sangat penting, karena persepsi netral hingga negatif terhadap risiko finansial dapat memengaruhi niat retensi. Oleh karena itu, strategi retensi sebaiknya mengatasi baik aspek positif manfaat maupun pengelolaan risiko untuk menjaga tingkat retensi yang tinggi.

Manfaat non-material, seperti budaya organisasi, motivasi intrinsik, dan pengembangan profesional, memainkan peran penting dalam mempertahankan kepercayaan karyawan. Faktor-faktor ini berkontribusi signifikan terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi, yang sangat penting untuk retensi jangka panjang. Memastikan bahwa ekspektasi karyawan dipenuhi, baik dalam hal penghargaan material maupun motivator intrinsik, sangat penting untuk mempertahankan kepercayaan dan komitmen.

DAFTAR PUSTAKA

- Shahid, A. (2018). Employee Intention to Stay: An Environment Based on Trust and Motivation. *Journal of Management Research*. <https://doi.org/10.5296/JMR.V10I4.13680>.
- Erickson, R. (2015). Communication and Employee Retention. , 1-10. <https://doi.org/10.1002/9781118540190.WBEIC239>.
- Peddie, S. (2007). Functional and dysfunctional retention: the impact of trust and cynicism. . <https://doi.org/10.22215/etd/2007-07876>.
- Haque, S. (2023). Building Lasting Bonds: Exploring Effective Employee Retention Techniques In Contemporary Organizations. *European Journal Of Human Resource Management Studies*. <https://doi.org/10.46827/ejhrms.v7i1.1561>..
- Nijjer, S., Sood, K., & Grima, S. (2023). Strategies to Retain Employees in the IT Industry: The Case In India. *ASR Chiang Mai University Journal of Social Sciences and Humanities*. <https://doi.org/10.12982/cmujasr.2023.008>.
- Ivanova, E., Bobko, T., & Ivanova, K. (2023). Risk assessment in the formation of motivational programs aimed at retaining the heads of organizations. *Vestnik Universiteta*. <https://doi.org/10.26425/1816-4277-2023-4-5-14>.
- Ritter, D. (2011). The relationship between healthy work environments and retention of nurses in a hospital setting.. *Journal of nursing management*, 19 1, 27-32 . <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2010.01183.x>.