

ANALISIS FENOMENOLOGI *TURNOVER* KARYAWAN DI APOTEK FD FARMA PLOSOKLATEN

Shelva Margaretha Purvitasari^{1*}, Restin Meilina², Susi Damayanti³

^{1),2),3)} Universitas Nusantara PGRI Kediri, Jl. KH. Ahmad Dahlan No.76, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur
Kediri, Jawa Timur

shellvamargarethp@gmail.com*, resti@unpkediri.ac.id, susidamayanti@unpkediri.ac.id

Informasi Artikel

Tanggal Masuk : 26/06/2026

Tanggal Revisi : 04/07/2026

Tanggal Diterima : 14/07/2026

Abstract

This study aims to analyze the phenomenon of employee turnover at FD Farma Pharmacy Plosoklaten through the subjective experience of employees who decide to resign. The research uses a qualitative approach with a type of phenomenology. Data was obtained through in-depth interviews, observations, and documentation, then analyzed using data reduction, data presentation, and drawing conclusions by triangulating sources. The results show that turnover is influenced by high workload, unstable working hours, less effective communication between leaders and employees, lack of appreciation for performance, and limited career development opportunities. This condition causes job dissatisfaction that encourages employees to leave the organization. The novelty of this study lies in the disclosure of employees' subjective experiences related to the decision to resign at small-scale pharmacies, resulting in recommendations for improving human resource management to reduce turnover.

Keywords: *Employee Turnover, Phenomenology, Workload, Communication, Career Development.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis fenomena *turnover* karyawan di Apotek FD Farma Plosoklaten melalui pengalaman subjektif karyawan yang memutuskan *resign*. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis fenomenologi. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *turnover* dipengaruhi oleh beban kerja yang tinggi, jam kerja yang kurang stabil, komunikasi yang kurang efektif antara pimpinan dan karyawan, minimnya penghargaan terhadap kinerja, serta terbatasnya peluang pengembangan karir. Kondisi tersebut menimbulkan ketidakpuasan kerja yang mendorong karyawan untuk meninggalkan organisasi. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengungkapan pengalaman subjektif karyawan terkait keputusan *resign* pada apotek skala kecil, sehingga menghasilkan rekomendasi perbaikan pengelolaan sumber daya manusia untuk mengurangi *turnover*.

Kata Kunci: *Turnover Karyawan, Fenomenologi, Beban Kerja, Komunikasi, Pengembangan Karir.*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset penting yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam sektor pelayanan kesehatan, kualitas sumber daya manusia berperan penting dalam menjaga efektivitas operasional dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu permasalahan yang sering dihadapi organisasi adalah *turnover* karyawan. *Turnover* merupakan kondisi ketika karyawan meninggalkan organisasi sehingga perusahaan harus melakukan penggantian tenaga kerja [1]. Tingginya *turnover* dapat menyebabkan meningkatnya biaya rekrutmen dan pelatihan, terganggunya operasional organisasi, serta menurunnya kualitas pelayanan. Fenomena *turnover* juga terjadi pada Apotek FD Farma Plosoklaten. Berdasarkan pengamatan awal, beberapa karyawan memutuskan untuk *resign* meskipun masa kerja mereka relatif singkat. Kondisi tersebut berdampak pada stabilitas tenaga kerja dan efektivitas pelayanan apotek. Beberapa faktor yang diduga memengaruhi keputusan *resign* meliputi beban kerja yang tinggi, jam kerja yang kurang stabil, komunikasi yang kurang efektif antara pimpinan dan karyawan, minimnya penghargaan terhadap kinerja, serta terbatasnya peluang pengembangan karir. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis fenomena *turnover* karyawan di Apotek FD Farma Plosoklaten melalui pengalaman subjektif karyawan yang memutuskan *resign*.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *turnover* dipengaruhi oleh berbagai faktor. Aziz dan Rosidawati menemukan bahwa beban kerja yang tinggi berkontribusi terhadap meningkatnya stres kerja yang mendorong karyawan meninggalkan organisasi [2]. Pamungkas et al. menjelaskan bahwa jam kerja yang panjang dan

rendahnya *work-life balance* berpengaruh terhadap keputusan *turnover* [3]. Adam menyatakan bahwa rendahnya kepuasan kerja akibat lingkungan kerja dan sistem penghargaan yang kurang memadai dapat meningkatkan keinginan karyawan untuk *resign* [4]. Penelitian Selviasari menunjukkan bahwa kurangnya apresiasi, ketidaksesuaian ekspektasi kerja, serta terbatasnya kesempatan pengembangan diri menjadi faktor yang memengaruhi *turnover* pada generasi muda [5]. Sementara itu, Rahmawati dan Sudiro menemukan bahwa komunikasi organisasi yang kurang efektif dan minimnya dukungan organisasi turut berkontribusi terhadap keputusan *resign* pada sektor pelayanan kesehatan [6].

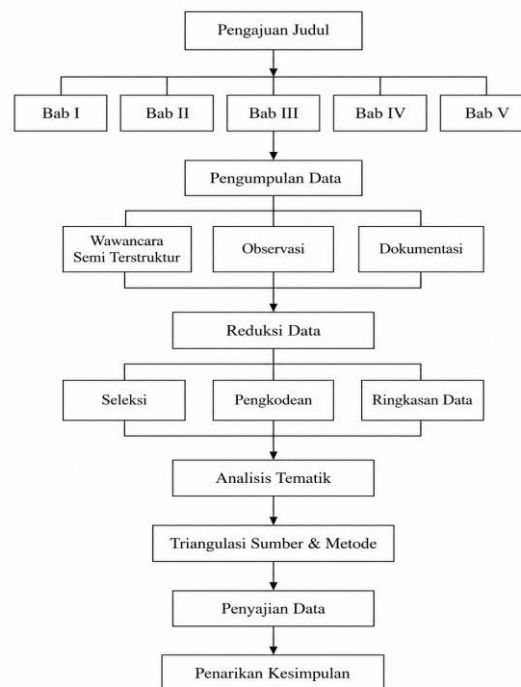
Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji faktor-faktor penyebab *turnover*, sebagian besar penelitian masih menggunakan pendekatan kuantitatif dan berfokus pada hubungan antarvariabel. Penelitian yang menggunakan pendekatan fenomenologi untuk memahami pengalaman subjektif karyawan yang mengalami *turnover* pada apotek skala kecil masih terbatas. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengkaji secara mendalam faktor beban kerja, jam kerja, komunikasi organisasi, penghargaan kerja, dan pengembangan karir secara bersamaan dalam konteks *turnover* karyawan pada apotek. Kondisi tersebut menunjukkan adanya *research gap* yang perlu diteliti lebih lanjut. Berdasarkan *research gap* tersebut, penelitian ini memiliki urgensi untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman karyawan yang memutuskan *resign* dari Apotek FD Farma Plosoklaten. Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan fenomenologi untuk mengungkap makna pengalaman subjektif karyawan terkait keputusan *turnover* pada konteks apotek skala kecil. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar dalam perbaikan pengelolaan sumber daya manusia guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih suportif dan mengurangi tingkat *turnover* karyawan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis fenomenologi karena pendekatan ini memungkinkan peneliti memahami secara mendalam pengalaman subjektif karyawan terkait fenomena *turnover* di Apotek FD Farma Plosoklaten. Pendekatan kualitatif dipilih agar peneliti dapat menggali informasi yang kompleks, kontekstual, dan mendalam mengenai pengalaman kerja, persepsi, serta faktor-faktor yang memengaruhi keputusan karyawan untuk mengundurkan diri. Menurut Creswell dan Poth, penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang berasal dari permasalahan sosial berdasarkan perspektif individu yang mengalaminya secara langsung [6]. Sementara itu, fenomenologi digunakan untuk memahami esensi pengalaman hidup (*lived experience*) individu terhadap suatu fenomena tertentu [7]. Penelitian ini diangkat dari asumsi bahwa beban kerja, jam kerja, komunikasi organisasi, penghargaan kerja, dan peluang pengembangan karir memengaruhi kepuasan kerja karyawan yang pada akhirnya berdampak pada keputusan *turnover*. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk mengidentifikasi pengalaman subjektif karyawan yang pernah *resign*, menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi *turnover*, serta merumuskan rekomendasi perbaikan pengelolaan sumber daya manusia di Apotek FD Farma Plosoklaten.

Penelitian dilakukan di Apotek FD Farma Plosoklaten yang berlokasi di Jl. Pare–Wates, Karang Nongko, Desa Sumberagung, Kecamatan Plosoklaten, Kabupaten Kediri, Jawa Timur. Lokasi ini dipilih karena merupakan apotek skala kecil yang mengalami fenomena *turnover* karyawan dan memiliki karakteristik yang sesuai dengan fokus penelitian. Waktu penelitian dilaksanakan selama enam bulan, yaitu mulai Desember 2025 hingga Mei 2026 yang mencakup tahap pengajuan judul, penyusunan proposal, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan hasil penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pihak yang memahami fenomena *turnover* di Apotek FD Farma Plosoklaten. Informan ditentukan secara *purposive* dengan mempertimbangkan pengalaman dan keterlibatan langsung terhadap fenomena yang diteliti. Teknik *purposive* sampling digunakan untuk memilih informan yang dianggap mampu memberikan informasi yang relevan dan mendalam sesuai tujuan penelitian [8]. Teknik penjangkaran informan menggunakan prinsip 5R, yaitu *relevance*, *recommendation*, *redundancy*, *rapport*, dan *report*. Berdasarkan kriteria tersebut, informan penelitian terdiri atas pemilik apotek, karyawan aktif, dan mantan karyawan yang pernah mengundurkan diri (*resign*). Pengumpulan data dilakukan hingga mencapai kejenuhan data (*data saturation*).

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri karena dalam penelitian kualitatif peneliti berperan sebagai instrumen utama (*human instrument*) yang mengumpulkan, mengolah, dan menginterpretasikan data penelitian [9]. Untuk menunjang proses pengumpulan data digunakan pedoman wawancara semi terstruktur, lembar observasi, dan dokumentasi.



Gambar 1. Alur Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri karena dalam penelitian kualitatif peneliti berperan sebagai instrumen utama (*human instrument*) yang mengumpulkan, mengolah, dan menginterpretasikan data penelitian [9]. Untuk menunjang proses pengumpulan data digunakan pedoman wawancara semi terstruktur, lembar observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis data kualitatif dilakukan melalui proses pengorganisasian data, pengkodean, identifikasi tema, dan interpretasi makna yang muncul dari pengalaman informan [10]. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi metode dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga temuan penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap informan yang memiliki pengalaman langsung terkait fenomena *turnover* di Apotek FD Farma Plosoklaten. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung, arsip internal, serta literatur yang relevan dengan penelitian.

a. Data Primer

Data primer merupakan data utama yang diperoleh secara langsung dari informan penelitian. Informan terdiri atas pemilik apotek, karyawan aktif, dan mantan karyawan yang pernah mengundurkan diri (*resign*). Data primer digunakan untuk menggali pengalaman subjektif informan terkait beban kerja, jam kerja, komunikasi organisasi, penghargaan kerja, dan peluang pengembangan karir yang memengaruhi keputusan *turnover*.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui dokumen pendukung seperti jadwal kerja, catatan kepegawaian, dokumentasi kegiatan operasional, serta berbagai literatur yang berkaitan dengan *turnover* karyawan. Data sekunder digunakan untuk memperkuat dan memverifikasi hasil wawancara serta observasi lapangan.

1) Faktor Beban Kerja sebagai Pemicu *Turnover*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar informan merasakan beban kerja yang cukup tinggi. Karyawan tidak hanya bertugas melayani pelanggan, tetapi juga melakukan pengecekan stok,

penyusunan obat, pencatatan administrasi, serta menjaga kebersihan area kerja. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa informan merasa kelelahan secara fisik maupun mental.

Tabel 1. Faktor Beban Kerja yang Dialami Informan

Aspek	Temuan Penelitian
Tugas Rangkap	Melayani pelanggan, administrasi, dan stok obat
Tekanan Kerja	Tinggi saat jam ramai pelanggan
Jumlah Karyawan	3 orang / terbatas
Dampak	Kelelahan dan penurunan motivasi kerja

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2026.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan bahwa jumlah karyawan yang terbatas menyebabkan setiap karyawan harus menangani beberapa tugas secara bersamaan. Pada saat jam operasional ramai, karyawan terlihat melayani pelanggan, melakukan pencatatan administrasi, menyiapkan obat, serta melakukan pengecekan stok dalam waktu yang bersamaan. Kondisi tersebut menyebabkan ritme kerja menjadi cukup padat dan berpotensi menimbulkan kelelahan fisik maupun mental pada karyawan. Hasil observasi ini memperkuat hasil wawancara bahwa beban kerja yang tinggi menjadi salah satu faktor yang memengaruhi munculnya keinginan untuk *resign*.

2) Jam Kerja dan *Work-Life Balance*

Temuan penelitian menunjukkan bahwa jam kerja yang panjang serta perubahan jadwal kerja yang tidak selalu dapat diprediksi menjadi salah satu faktor yang memengaruhi keputusan karyawan untuk *resign*. Berdasarkan hasil wawancara, informan mengungkapkan bahwa mereka bekerja sekitar 8 jam per hari dengan jadwal yang menyesuaikan kebutuhan operasional apotek. Dalam kondisi tertentu, waktu istirahat juga menjadi terbatas karena harus menyesuaikan situasi pelayanan kepada pelanggan. Kondisi tersebut menyebabkan karyawan mengalami kesulitan dalam mengatur waktu pribadi dan keluarga sehingga keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi (*work-life balance*) menjadi terganggu.

Hasil observasi memperkuat temuan tersebut. Peneliti menemukan bahwa pengaturan jadwal kerja di Apotek FD Farma Plosoklaten bersifat fleksibel mengikuti kebutuhan operasional. Ketika jumlah pelanggan meningkat atau terjadi keterbatasan tenaga kerja, karyawan sering kali harus tetap bekerja untuk memastikan pelayanan berjalan dengan baik. Selain itu, waktu istirahat tidak selalu dapat dilakukan secara terjadwal karena bergantung pada situasi dan tingkat kesibukan apotek. Kondisi ini berpotensi mengurangi kesempatan karyawan untuk beristirahat secara optimal maupun menjalankan aktivitas pribadi dan keluarga. Akibatnya, keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi menjadi menurun, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kepuasan kerja dan meningkatkan keinginan karyawan untuk mengundurkan diri (*resign*).

3) Kendala Pengelolaan SDM di Apotek FD Farma Plosoklaten

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kendala utama dalam pengelolaan sumber daya manusia di Apotek FD Farma Plosoklaten adalah tingginya beban kerja akibat keterbatasan jumlah tenaga kerja. Karyawan tidak hanya bertugas melayani pelanggan, tetapi juga harus melakukan pengecekan stok obat, pencatatan administrasi, penyusunan obat, serta menjaga kebersihan area kerja secara bersamaan. Kondisi tersebut menyebabkan karyawan mengalami kelelahan fisik maupun mental yang berdampak pada menurunnya motivasi kerja. Selain itu, jam kerja yang kurang stabil dan menyesuaikan kebutuhan operasional apotek menyebabkan karyawan mengalami kesulitan dalam menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (*work-life balance*).

Penelitian juga menemukan adanya kendala dalam komunikasi organisasi. Beberapa informan mengungkapkan bahwa penyampaian informasi dan arahan kerja terkadang kurang jelas sehingga menimbulkan kesalahpahaman dalam pelaksanaan tugas. Di samping itu, penghargaan terhadap kinerja karyawan serta peluang pengembangan karir dinilai masih terbatas. Kondisi tersebut membuat sebagian karyawan merasa kurang dihargai dan kurang memiliki kesempatan untuk berkembang dalam pekerjaan. Akumulasi dari berbagai kendala tersebut menyebabkan munculnya ketidakpuasan kerja yang pada akhirnya mendorong keinginan karyawan untuk mengundurkan diri (*resign*).



Gambar 2. Analisis Dampak Kendala SDM

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pengelolaan sumber daya manusia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap stabilitas tenaga kerja dan keberlangsungan operasional Apotek FD Farma Plosoklaten. Beban kerja yang tinggi, jam kerja yang kurang stabil, komunikasi organisasi yang belum optimal, serta terbatasnya penghargaan dan pengembangan karir dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan. Kondisi tersebut berpotensi meningkatkan *turnover* karyawan yang pada akhirnya dapat mengganggu efektivitas pelayanan, menambah beban kerja karyawan yang tersisa, serta memengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan pengelolaan SDM melalui penataan beban kerja, peningkatan komunikasi, pemberian penghargaan yang lebih baik, serta pengembangan kompetensi karyawan agar tingkat *turnover* dapat diminimalkan.

4) Strategi Pengelolaan SDM untuk Meningkatkan Efisiensi dan Keberhasilan Usaha

Berdasarkan hasil wawancara dan temuan penelitian, strategi pengelolaan sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor penting dalam meningkatkan efisiensi operasional dan keberhasilan usaha. Strategi yang diterapkan tidak hanya berfokus pada penyelesaian pekerjaan, tetapi juga pada peningkatan kenyamanan kerja, motivasi, serta loyalitas karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan SDM yang baik mampu mengurangi kesalahan kerja, meningkatkan produktivitas, serta menekan potensi *turnover* karyawan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian bahwa *turnover* dipengaruhi oleh beban kerja yang tinggi, komunikasi yang kurang efektif, minimnya penghargaan, dan terbatasnya peluang pengembangan karir.

Pemilik usaha menerapkan beberapa strategi untuk meningkatkan efektivitas kerja karyawan, seperti pembagian tugas yang lebih jelas sesuai kemampuan masing-masing karyawan, pelaksanaan briefing rutin sebelum bekerja, serta evaluasi berkala terhadap hasil kerja. Melalui briefing, karyawan memperoleh arahan yang lebih jelas mengenai tugas dan target yang harus dicapai sehingga dapat meminimalkan kesalahan dalam pekerjaan.

Selain itu, pemberian motivasi dan penghargaan sederhana juga menjadi strategi yang dilakukan untuk meningkatkan semangat kerja karyawan. Bentuk penghargaan yang diberikan tidak selalu berupa bonus finansial, tetapi juga apresiasi secara verbal atas kinerja yang baik. Karyawan yang merasa dihargai cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi dan menunjukkan komitmen yang lebih baik terhadap pekerjaan. Strategi lainnya adalah meningkatkan komunikasi antara pemilik usaha dan karyawan. Komunikasi yang terbuka memungkinkan karyawan menyampaikan kendala yang dihadapi selama bekerja sehingga masalah dapat segera diselesaikan. Dengan adanya komunikasi yang baik, hubungan kerja menjadi lebih harmonis dan lingkungan kerja menjadi lebih nyaman. Pemilik usaha juga berupaya memberikan pembelajaran dan pelatihan langsung di tempat kerja (*on the job training*). Pelatihan ini bertujuan meningkatkan keterampilan dan pemahaman karyawan terhadap pekerjaan sehingga produktivitas dapat meningkat. Karyawan yang memiliki

kemampuan kerja yang baik akan lebih mudah beradaptasi dengan perubahan kebutuhan usaha dan mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada pelanggan. Secara keseluruhan, strategi pengelolaan SDM yang diterapkan berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi operasional usaha melalui pembagian tugas yang jelas, komunikasi yang efektif, pemberian motivasi, serta pengembangan kompetensi karyawan. Strategi tersebut juga membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif sehingga dapat mendukung keberhasilan usaha dalam jangka panjang.

Tabel 2. Strategi Pengelolaan SDM untuk Meningkatkan Efisiensi dan Keberhasilan Usaha

No.	Pertanyaan	Informan 1
1	Strategi apa yang dilakukan untuk meningkatkan efisiensi kerja karyawan?	Saya melakukan pembagian tugas yang jelas sesuai kemampuan masing-masing karyawan serta memberikan arahan melalui briefing rutin sebelum bekerja.
2	Bagaimana cara meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan?	Saya memberikan apresiasi atas pekerjaan yang dilakukan dengan baik, memberikan dukungan secara langsung, dan menciptakan suasana kerja yang nyaman.
3	Upaya apa yang dilakukan agar usaha dapat berkembang melalui pengelolaan SDM?	Saya memberikan pelatihan langsung saat bekerja, meningkatkan komunikasi dengan karyawan, serta melakukan evaluasi kerja secara berkala agar pelayanan dan produktivitas terus meningkat.

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2026.

5) Pembahasan Temuan Hasil Penelitian

a. Beban Kerja yang Tinggi Menjadi Faktor Utama Terjadinya *Turnover*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar informan merasakan beban kerja yang cukup tinggi karena harus menjalankan berbagai tugas secara bersamaan, seperti melayani pelanggan, melakukan administrasi, mengelola stok obat, serta menjaga kebersihan area kerja. Kondisi tersebut diperparah dengan jumlah tenaga kerja yang terbatas sehingga karyawan sering kali harus melakukan tugas rangkap. Akibatnya, karyawan mengalami kelelahan fisik maupun mental yang berdampak pada menurunnya motivasi kerja dan munculnya keinginan untuk *resign*. Temuan ini sejalan dengan penelitian [11] yang menyatakan bahwa beban kerja yang tinggi dapat meningkatkan stres kerja sehingga mendorong terjadinya *turnover* pada tenaga kesehatan. Dalam konteks Apotek FD Farma Plosoklaten, tingginya beban kerja tidak hanya memengaruhi kondisi fisik karyawan, tetapi juga berdampak pada kenyamanan kerja dan kepuasan kerja. Semakin tinggi beban kerja yang dirasakan tanpa adanya penyesuaian jumlah tenaga kerja, maka semakin besar pula kemungkinan karyawan untuk mencari pekerjaan lain yang dianggap lebih sesuai dengan kemampuan dan harapan mereka.

b. Jam Kerja yang Kurang Stabil Menurunkan *Work-Life Balance* Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian, informan mengungkapkan bahwa jam kerja yang panjang dan perubahan jadwal kerja yang menyesuaikan kebutuhan operasional menjadi salah satu alasan munculnya keinginan untuk *resign*. Kondisi tersebut menyebabkan karyawan mengalami kesulitan dalam mengatur waktu pribadi, waktu istirahat, maupun aktivitas bersama keluarga sehingga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi menjadi terganggu. Temuan ini mendukung penelitian [12] yang menjelaskan bahwa jam kerja yang panjang dan rendahnya *work-life balance* dapat meningkatkan kecenderungan *turnover* karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *work-life balance* merupakan kebutuhan penting bagi karyawan, terutama pada lingkungan kerja yang memiliki tuntutan pelayanan tinggi seperti apotek. Ketika karyawan merasa bahwa pekerjaan terlalu banyak menyita waktu pribadi mereka, maka tingkat kepuasan kerja akan menurun dan keinginan untuk meninggalkan organisasi akan semakin meningkat.

c. Komunikasi Organisasi yang Kurang Efektif Memengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa komunikasi antara pimpinan dan karyawan dilakukan secara langsung, namun beberapa informan menyatakan bahwa penyampaian informasi terkadang kurang jelas sehingga menimbulkan kesalahpahaman dalam pelaksanaan pekerjaan. Ketidajelasan informasi tersebut membuat karyawan merasa kurang mendapatkan arahan yang memadai dan mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas sesuai harapan pimpinan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian [13] yang menjelaskan bahwa komunikasi organisasi yang kurang efektif dapat meningkatkan ketidakpuasan kerja dan menjadi salah satu faktor pendorong *turnover*. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa komunikasi yang kurang terbuka menyebabkan hubungan kerja menjadi kurang harmonis dan menimbulkan perasaan tidak nyaman pada sebagian karyawan. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif menjadi salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan dalam upaya mempertahankan karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

d. Minimnya Penghargaan dan Peluang Pengembangan Karir Mendorong Keinginan *Resign*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian informan merasa penghargaan terhadap hasil kerja yang diberikan perusahaan masih terbatas. Selain itu, kesempatan untuk mengembangkan kemampuan dan jenjang karir juga dirasakan belum optimal. Kondisi tersebut membuat beberapa karyawan merasa kurang dihargai dan kurang memiliki prospek perkembangan dalam pekerjaan yang mereka jalani. Temuan ini mendukung penelitian [14] yang menjelaskan bahwa kurangnya apresiasi dan terbatasnya kesempatan pengembangan diri menjadi faktor yang mendorong *turnover*, terutama pada tenaga kerja generasi muda. Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian [15] yang menyatakan bahwa rendahnya kepuasan kerja akibat kurangnya penghargaan dapat meningkatkan kecenderungan karyawan untuk meninggalkan organisasi. Dalam konteks Apotek FD Farma Plosoklaten, penghargaan dan pengembangan karir tidak hanya berfungsi sebagai bentuk apresiasi terhadap kinerja karyawan, tetapi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan loyalitas, motivasi kerja, dan keinginan karyawan untuk tetap bertahan dalam organisasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai fenomena *turnover* karyawan di Apotek FD Farma Plosoklaten, dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian telah tercapai, yaitu memahami secara mendalam pengalaman hidup (*lived experience*) karyawan yang memutuskan untuk *resign* serta mengidentifikasi faktor-faktor yang melatarbelakangi keputusan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *turnover* yang terjadi tidak disebabkan oleh satu faktor tunggal, melainkan merupakan akumulasi dari berbagai pengalaman kerja yang dirasakan karyawan selama bekerja. Faktor-faktor yang paling dominan meliputi tingginya beban kerja akibat keterbatasan jumlah tenaga kerja, jam kerja yang kurang stabil sehingga mengganggu keseimbangan kehidupan kerja dan pribadi (*work-life balance*), komunikasi organisasi yang belum berjalan secara optimal, serta minimnya penghargaan dan peluang pengembangan karir yang diberikan kepada karyawan. Kondisi tersebut menimbulkan ketidakpuasan kerja yang secara bertahap mendorong karyawan untuk mencari alternatif pekerjaan yang dianggap lebih mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.

Penelitian ini juga menemukan bahwa keputusan *resign* yang diambil karyawan bukan semata-mata didasarkan pada pertimbangan ekonomi atau besarnya kompensasi yang diterima, melainkan lebih dipengaruhi oleh bagaimana karyawan memaknai pengalaman kerja yang mereka alami sehari-hari. Karyawan menginginkan lingkungan kerja yang mampu memberikan kenyamanan, kejelasan komunikasi, penghargaan atas kontribusi yang diberikan, serta kesempatan untuk berkembang. Ketika kebutuhan tersebut tidak terpenuhi, muncul perasaan lelah, tidak dihargai, dan kurang memiliki masa depan dalam organisasi sehingga keinginan untuk meninggalkan pekerjaan semakin meningkat. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek psikologis dan sosial memiliki peran yang sama pentingnya dengan aspek finansial dalam memengaruhi *turnover* karyawan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan fenomenologi untuk mengkaji fenomena *turnover* karyawan pada apotek skala kecil, khususnya Apotek FD Farma Plosoklaten. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur hubungan antarvariabel *turnover*, penelitian ini berfokus pada pengalaman subjektif karyawan sehingga mampu mengungkap makna, persepsi, dan pengalaman nyata yang mendasari keputusan *resign*. Melalui pendekatan fenomenologi, penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai *turnover* dari sudut pandang karyawan sebagai individu yang secara langsung mengalami fenomena tersebut. Selain itu, penelitian

ini turut memperkaya kajian manajemen sumber daya manusia pada sektor pelayanan kesehatan skala kecil yang masih relatif terbatas diteliti menggunakan pendekatan fenomenologi.

Secara teoritis, hasil penelitian ini memperkuat teori-teori manajemen sumber daya manusia yang menjelaskan bahwa *turnover* dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, seperti beban kerja, *work-life balance*, komunikasi organisasi, kepuasan kerja, penghargaan, dan pengembangan karir. Temuan penelitian ini juga mendukung hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa ketidakpuasan terhadap kondisi kerja dapat meningkatkan kecenderungan karyawan untuk meninggalkan organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pengembangan kajian akademik terkait *turnover* karyawan, khususnya pada organisasi pelayanan kesehatan.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi Apotek FD Farma Plosoklaten untuk melakukan perbaikan dalam pengelolaan sumber daya manusia melalui penataan beban kerja yang lebih proporsional, pengaturan jadwal kerja yang lebih terstruktur, peningkatan kualitas komunikasi antara pimpinan dan karyawan, serta pemberian penghargaan dan kesempatan pengembangan kompetensi secara lebih jelas dan berkelanjutan. Implementasi berbagai upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepuasan kerja, loyalitas karyawan, kualitas pelayanan, serta menurunkan tingkat *turnover* yang dapat mengganggu stabilitas operasional apotek.

Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu lokasi penelitian dengan jumlah informan yang terbatas. Oleh sebab itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian pada berbagai jenis fasilitas pelayanan kesehatan lainnya, melibatkan jumlah informan yang lebih beragam, serta mengkaji faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi *turnover* seperti gaya kepemimpinan, budaya organisasi, sistem kompensasi, dan kesejahteraan karyawan. Dengan demikian, pemahaman mengenai fenomena *turnover* dapat menjadi lebih komprehensif dan memberikan kontribusi yang lebih luas bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun praktik manajemen sumber daya manusia.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] W. C.J, Poth N. Cheryl. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*, Sage Publications; 2023.
- [2] Moustakas C. *Phenomenological Research Methods*, Sage Publications; 2023.
- [3] Miles MB, Huberman AM, Saldaña J. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. 3 ed. Sage Publications; 2014.
- [4] Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta; 2022.
- [5] Robbins, S. P., & Judge TA. *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson; 2020.
- [6] Epsilandi WA and KKC and S. Pengaruh Work Passion, Work Life Balance, dan Stress Kerja terhadap Turnover Intention: Studi pada Karyawan PT. BPR Bank Daerah Gunungkidulo Title. *J Ilm Univ Batanghari Jambi* 2023;23:2118–25. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v23i2.3629>.
- [7] PUTRA SA. Pengaruh Work engagement, Work-Life Balance, dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Studi : Kurir Shopee Express Kabupaten Kuningan. *JIMEB* 2025;2.
- [8] Bahmadina AR. Pengaruh Work-Life Balance terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi. *J Ilm Manaj dan bisnis* 2023;24:155–67. <https://doi.org/10.30596/jimb.v24i2.15467>.
- [9] Nadia S. PENGARUH WORK-LIFE BALANCE TERHADAP TURNOVER INTENTION DENGAN MEDIASI KEPUASAN KERJA PADA GENERASI Z. *J Financ Bus Econ* 2025;3. <https://doi.org/https://doi.org/10.57176/jfine.v3i1.34>.
- [10] Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright PM. *Fundamentals of Human Resource Management* 8th edition. new york: McGraw-Hill Education; 2020.
- [11] Aziz R, Rosidawati S. Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap turnover intention tenaga kesehatan. *J Manaj Sumber Daya Mns* 2023;112–21.
- [12] Pamungkas G, Surtimanah T, Yunistari AS. Hubungan Jam Lembur dengan Turnover Intention di Rumah Sakit Hermina Sukabumi Tahun 2023. *J ilmu Kesehat immanuel* 2024;17:139–46. <https://doi.org/10.36051/jiki.v17i2.232>.
- [13] Gustina W, Rahmayanti S, Sulistyandari. Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan UMKM Azura Bakehouse di Kota Pekanbaru. *J Ilm Mhs Merdeka EMBA* 2025;5:680–91.
- [14] Selviasari. Analisis turnover intention pada tenaga kerja Generasi Z menggunakan pendekatan fenomenologi. *J Manaj Mod* 2024;52:101–13.
- [15] Adam gusti akhmad. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Tingkat Intensi Turnover Karyawan PT.

Majuperkasa Indonesia. Corona J Ilmu Kesehat Umum, Psikolog, Keperawatan dan Kebidanan 2024.
<https://doi.org/https://doi.org/10.61132/corona.v2i3.561>.