

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini globalisasi telah mengubah perkembangan dunia kesehatan secara signifikan. Proses globalisasi, yang melibatkan pertukaran ide, teknologi, dan sumber daya secara bebas, telah memberikan dampak yang besar pada sektor kesehatan di seluruh dunia. Selain itu, globalisasi juga telah membawa perubahan dalam praktik medis dan penelitian kesehatan. Perkembangan teknologi medis telah memungkinkan kolaborasi internasional dalam penelitian dan pengembangan obat-obatan, prosedur medis, dan terapi yang lebih efektif. Peningkatan mobilitas manusia, perdagangan internasional, dan perkembangan teknologi komunikasi telah menciptakan tantangan baru dan peluang dalam penyediaan layanan kesehatan.

Indonesia merupakan negara berkembang yang memiliki peran penting dalam penyediaan layanan kesehatan, baik di tingkat nasional maupun regional. Pemerintah Indonesia juga telah berinvestasi dalam pengembangan infrastruktur kesehatan di berbagai daerah. Hal ini termasuk pembangunan pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas), rumah sakit, dan sarana kesehatan lainnya. Tidak hanya dalam hal infrastruktur kesehatan, pemerintah juga aktif dalam upaya penanggulangan penyakit menular, pengembangan tenaga kesehatan, pengembangan obat dan vaksin untuk penyakit-penyakit tertentu, dan juga upaya meningkatkan

aksesibilitas layanan kesehatan bagi penduduknya.

Pemerintah Indonesia telah meluncurkan program-program seperti Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan kepada seluruh penduduk. Program ini memperluas cakupan layanan kesehatan dan memberikan akses yang lebih luas bagi masyarakat, terutama yang kurang mampu secara finansial. Penyediaan layanan kesehatan ini tidak hanya ditanggung oleh pemerintahan saja, dewasa ini tumbuh perusahaan-perusahaan baik swasta ataupun yang di kelola oleh BUMN untuk mengatasi masalah pelayanan kesehatan di Indonesia.

Tumbuhnya perusahaan *Third Party Administration* (TPA) yang mulai menggeliat seiring dengan banyaknya perusahaan asuransi kesehatan baik perseorangan ataupun perusahaan. Perusahaan TPA sebagai pihak ketiga dari asuransi ini berperan sebagai pihak administratif yang ditunjuk secara langsung oleh pihak pertama yaitu asuransi kesehatan pusat baik perseorangan ataupun perusahaan sebagai pihak pemberi layanan penjaminan asuransi kesehatan baik rawat inap, rawat jalan, dan juga *claim reimbursement* yang pesertanya dilayani oleh pihak ke dua yaitu rumah sakit, klinik, dan/atau apotek yang bekerja sama.

PT. Administrasi Medika atau AdMedika adalah TPA pertama di Indonesia yang menyediakan layanan kesehatan administrasi klaim yang terintegrasi dengan system digitalisasi. AdMedika adalah perusahaan Total Health Solution yang berdiri pada tahun 2002 dan resmi bergabung dengan

Telkom Group pada Februari 2010 melalui PT Multimedia Nusantara (TelkomMetra). PT. Administrasi Medika berada di bawah naungan Telkom Group (BUMN).

PT. Administrasi Medika atau AdMedika pada tahun 2022 ini bermitra dengan lebih dari 250 asuransi dan juga lebih dari 6 000 provider (rumah sakit, klinik, apotek, dan juga laboratorium). PT. Administrasi Medika juga melayani jutaan anggota dengan berbagai layanan Total Health Solution yang komprehensif yang mencakup layanan *Health Claim Management Service, Health Digital Service, dan Digital Provider Management Services*. Sebagai perusahaan berbasis teknologi, layanan perusahaan selalu didukung dengan teknologi terkini. Infrastruktur jaringan EDC AdMedika mencakup ribuan penyedia layanan kesehatan di seluruh Indonesia dan negara-negara tetangga khususnya di Asia. Klien AdMedika terdiri dari perusahaan asuransi di Indonesia, perusahaan dengan pengelolaan kesehatan karyawan mandiri (*self-healthcare-managed*), perusahaan TPA dan juga Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Meningkatnya mitra kerjasama perusahaan tentu juga meningkatkan kebutuhan perusahaan akan adanya sumber daya manusia yang kompeten. Jumlah karyawan PT. Administrasi Medika pada tahun 2022 sampai dengan Februari 2024 ditunjukkan oleh Tabel 1.1.

Persebaran jumlah karyawan seperti yang tampak pada tabel di atas menunjukkan bahwa karyawan dapat dibagi dalam 3 kategori, yaitu karyawan tetap, karyawan kontrak yang langsung di rekrut oleh

perusahaan, dan karyawan *outsourcing*. Data terbaru pada bulan Februari tahun 2024 menunjukkan bahwa jumlah karyawan tetap adalah 685 orang dan karyawan kontrak 95 orang dan karyawan *outsourcing* sejumlah 1 039 orang. Angka ini tentu merupakan jumlah yang cukup besar untuk sebuah perusahaan.

Tabel 1.1. Jumlah Karyawan PT. Administrasi Medika

Periode	Karyawan Tetap AdMedika	Karyawan Kontrak AdMedika	Karyawan Outsourcing	Jumlah Karyawan
2022	722	87	1 013	1 822
2023	682	95	999	1 776
Feb-24	685	95	1 039	1 819

Sumber : Data perusahaan

Jumlah seluruh karyawan ini merupakan persebaran di Indonesia, PT. Administasi Medika memiliki 3 kantor utama, yaitu di STO Telkom Gambir Jakarta Pusat, AdMedika Smart Operation Solo, Surakarta Jawa Tengah, dan AdMedika Smart Operation Klaten Jawa Tengah. Tidak hanya kantor AdMedika Smart Operation (ASO) tetapi juga ditambah persebaran tim lapangan *onsite services* dan admin marketing di seluruh Indonesia.

Untuk mempertahankan pelayanan perusahaan yang baik, perusahaan tentu harus selalu memperhatikan tentang kepuasan kerja untuk menumbuhkan loyalitas kerja yang baik bagi seluruh karyawan di lingkungan PT. Administrasi Medika. Namun nyatanya, masalah *turnover* yang cukup tinggi masih dialami oleh perusahaan. Adanya *turnover* yang

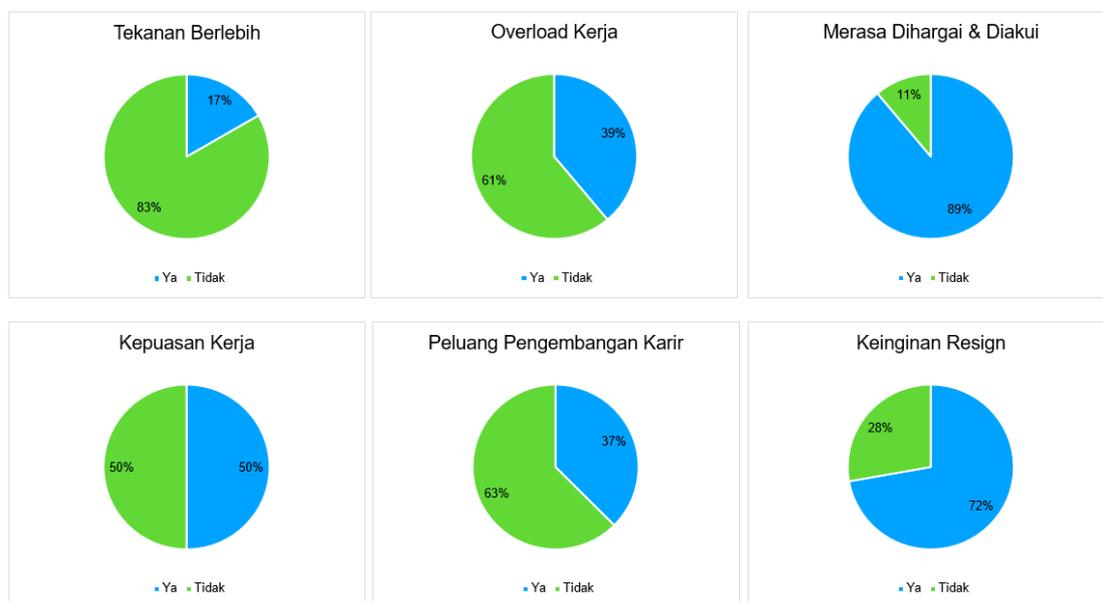
terjadi di perusahaan sebagian besar ditunggangi pada *outsourcing*. Berdasarkan hasil *brainstorming* dengan beberapa rekan kerja dan para supervisor di perusahaan, alasan adanya *turnover* yang terjadi di perusahaan dikarenakan banyak alasan, baik yang bersifat internal (dengan perusahaan) ataupun eksternal seperti masalah dan tujuan pribadi tiap individu yang sangat beragam dan subjektif. Salah satu point yang banyak dikatakan adalah karena kurangnya kepuasan yang didapatkan pada lingkungan kerja saat ini, sehingga memicu tumbuhnya niat untuk berpindah kerja atau *turnover intention*.

Kepuasan kerja merupakan faktor penting dalam mempengaruhi niat perpindahan pekerjaan (*turnover intention*) di tempat kerja. *Turnover intention* dapat memiliki dampak negatif pada organisasi, termasuk biaya yang tinggi untuk merekrut dan melatih karyawan baru, kehilangan pengetahuan dan pengalaman yang berharga, serta ketidakstabilan dalam tim dan produktivitas yang menurun.

Dalam konteks ini, penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja dan niat perpindahan pekerjaan. Salah satu faktor utama yang sering dikaitkan dengan kepuasan kerja adalah kecocokan antara individu dan pekerjaan yang mereka lakukan. Ketidakcocokan antara kebutuhan, nilai-nilai, dan harapan individu, adanya tekanan kerja (*work pressure*) dan beban pekerjaan yang berlebihan (*work overload*) menjadi tuntutan pekerjaan dapat menyebabkan ketidakpuasan dan niat perpindahan pekerjaan.

Terdapat faktor lain seperti dukungan manajemen, keadilan organisasional, peluang pengembangan karier, dan kebijakan-kebijakan penghargaan dapat memainkan peran penting dalam memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Ketika karyawan merasa kurang dihargai, tidak adanya kesempatan untuk mengembangkan diri, atau ketidakadilan dalam organisasi, mereka cenderung merasa kurang puas dengan pekerjaan mereka dan mempertimbangkan untuk mencari pekerjaan baru.

Untuk mendukung gagasan terkait adanya kecenderungan *turnover intention* di lingkungan PT. Administrasi Medika, pada penelitian ini telah melakukan *random Pre-Survey* pada 18 orang karyawan *outsourcing*. (Gambar 1.1).



Gambar 1.1. Diagram Hasil Pre Survey

Setelah melakukan *random Pre-Survey* pada 18 orang karyawan *outsourcing* didapatkan hasil bahwa 72% responden memiliki niat berpindah kerja dari PT. Administrasi Medika pada satu tahun mendatang.

Terdapat beberapa gagasan yang mendasari kecenderungan akan turnover intention antara lain, ketidakpuasan kerja, karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka cenderung memiliki *turnover intention* yang tinggi. Faktor-faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja meliputi kurangnya penghargaan, kurangnya peluang pengembangan, konflik dengan rekan kerja atau atasan, atau ketidakcocokan antara nilai-nilai individu dan nilai-nilai organisasi. Kebosanan dan kurangnya tantangan, karyawan yang merasa pekerjaan mereka monoton atau tidak menantang secara intelektual cenderung untuk mencari kesempatan baru yang lebih menantang. Kurangnya kesempatan untuk berkembang dan meningkatkan keterampilan mereka juga dapat menyebabkan *turnover intention*.

Kurangnya pengakuan dan *reward*, karyawan yang merasa upaya dan kontribusinya tidak diakui atau tidak dihargai dalam organisasi cenderung merasa tidak termotivasi dan memiliki kecenderungan untuk mencari pengakuan dan reward di tempat kerja lain. Ketidakjelasan jenjang karir, kurangnya kesempatan promosi atau jenjang karir yang jelas dapat menyebabkan karyawan merasa terjebak dalam rutinitas dan tidak memiliki masa depan yang jelas dalam organisasi. Hal ini dapat menyebabkan kecenderungan untuk mencari kesempatan mengembangkann karir yang

lebih baik di tempat lain.

Hubungan yang buruk dengan rekan kerja atau atasan dapat menyebabkan stres dan ketidaknyamanan di tempat kerja, yang pada gilirannya dapat memicu *turnover intention*. Ketidakcocokan dalam gaya kepemimpinan, perbedaan nilai-nilai, atau konflik interpersonal dapat menjadi faktor yang signifikan. Keseimbangan pekerjaan dan kehidupan yang buruk. Karyawan yang mengalami ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah dan *turnover intention* yang tinggi. Ketidakmampuan untuk menjaga keseimbangan yang sehat antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dapat mendorong karyawan untuk mencari alternatif yang lebih seimbang yang disesuaikan dengan kenyamanan.

Penting bagi organisasi untuk mengenali tanda-tanda *turnover intention* pada karyawan dan mengambil langkah-langkah untuk mencegahnya. Hal ini dapat meliputi meningkatkan komunikasi, memperbaiki iklim kerja, memberikan peluang pengembangan, memberikan pengakuan dan *reward* yang sesuai, dan menciptakan jenjang karir yang jelas. Beberapa hal di atas juga mungkin merupakan pemicu adanya *turnover intention* karyawan pada suatu perusahaan.



Gambar 1.2. Diagram Hasil Pre Survey pada *Work Pressure*

Sesuai dengan pertanyaan untuk mengetahui kondisi tekanan kerja adalah “Apakah anda merasa mendapatkan tekanan kerja berlebih di perusahaan tempat anda bekerja saat ini?”. Dari total 18 orang responden, didapatkan hasil bahwa 3 orang menjawab “Ya” dan 15 orang menjawab “Tidak”. Hal ini menunjukkan hasil bahwa 17% responden menyatakan adanya tekanan kerja saat ini (Gambar 1.2). Adanya beberapa gagasan terkait karyawan yang merasa mendapatkan tekanan kerja berlebih seperti, beban kerja yang berlebihan. Karyawan yang merasa diberi terlalu banyak tugas atau tanggung jawab dalam waktu yang terbatas dapat merasa stres dan tertekan. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan karyawan merasa kewalahan dan sulit untuk menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

Ketika karyawan dihadapkan pada batas waktu yang ketat dan harus menyelesaikan tugas dengan cepat, tekanan kerja meningkat. Karyawan mungkin merasa terburu-buru, stres, dan tidak memiliki waktu yang cukup untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Tuntutan kinerja yang tinggi, jika

organisasi menetapkan standar kinerja yang sangat tinggi atau memiliki ekspektasi yang tidak realistis terhadap karyawan, hal ini dapat menyebabkan tekanan kerja yang berlebih. Karyawan mungkin merasa terus-menerus berada di bawah tekanan untuk mencapai target yang sangat tinggi.

Karyawan yang merasa tidak mendapatkan dukungan yang cukup dari atasan atau organisasi dalam menjalankan tugas-tugas mereka dapat merasa terisolasi dan terbebani. Ketersediaan sumber daya yang tidak memadai, seperti anggaran, peralatan, atau tenaga kerja, juga dapat menyebabkan tekanan yang berlebihan. Adanya konflik antar karyawan yang harus menghadapi tuntutan yang bertentangan atau konflik peran di tempat kerja dapat merasa sangat tertekan. Misalnya, jika seorang karyawan memiliki tugas dan tanggung jawab yang tidak sesuai dengan peran atau keahliannya, hal ini dapat menyebabkan tekanan kerja yang tinggi yang dirasakan oleh karyawan. Hal lain adanya kurangnya kontrol individu atau otonomi, ketika karyawan merasa tidak memiliki kontrol yang cukup atas pekerjaan mereka atau keputusan yang mempengaruhi mereka, mereka mungkin merasa terkekang dan tertekan. Rasa kurangnya otonomi atau kebebasan untuk mengatur pekerjaan mereka sendiri dapat menyebabkan tekanan kerja berlebih di perusahaan.



Gambar 1.3. Diagram Hasil Pre Survey pada *Work Overload*

Sesuai dengan pertanyaan untuk mengetahui kondisi beban kerja berlebih adalah “Apakah anda merasa mengerjakan tugas kerja yang terlalu banyak (overload)?” Dari total 18 orang responden, didapatkan hasil bahwa 7 orang menjawab “ya” dan 11 orang menjawab “tidak”. Hal ini menunjukkan hasil bahwa 39% responden menyatakan adanya beban kerja yang berlebihan (Gambar 1.3). Adanya beberapa gagasan terkait karyawan yang merasa mendapatkan beban kerja berlebih, dapat di karenakan adanya beban kerja yang tidak seimbang. Karyawan yang merasa mendapatkan beban kerja yang tidak seimbang atau tidak proporsional dengan waktu dan kapasitas mereka mungkin merasa terbebani. Misalnya, jika seorang karyawan diberikan terlalu banyak tugas atau proyek dengan batas waktu yang ketat, hal ini dapat menyebabkan tekanan dan kelelahan.

Faktor lain adanya kurangnya sumber daya manusia, dimana kekurangan SDM ini ditimbulkan karna adanya turnover yang terjadi di perusahaan. Jika karyawan merasa tidak memiliki sumber daya yang memadai, seperti personel, alat, atau dukungan teknologi, untuk

menyelesaikan tugas-tugas mereka, mereka mungkin merasa terbebani. Kurangnya sumber daya dapat menghambat kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efisien dan efektif.

Keterlibatan dalam tugas yang tidak relevan, contohnya ketika karyawan merasa diberikan tugas yang tidak relevan atau tidak sesuai dengan peran mereka, hal ini dapat menyebabkan beban kerja yang berlebih. Karyawan mungkin merasa frustrasi dan menghabiskan waktu dan energi untuk tugas-tugas yang dianggap tidak penting.

Kurangnya prioritas atau pengelolaan yang efektif. Jika karyawan menghadapi situasi di mana prioritas pekerjaan tidak jelas atau pengelolaan waktu yang buruk, mereka mungkin merasa terbebani. Kurangnya arahan yang jelas atau kurangnya keterampilan pengelolaan waktu yang efektif dapat menyebabkan beban kerja yang berlebih dan kelelahan. Hal lain yang mendasari juga terdapat ketidakjelasan peran atau harapan. Jika karyawan tidak memiliki pemahaman yang jelas tentang peran mereka dalam organisasi atau harapan yang ditempatkan pada mereka, mereka mungkin merasa terbebani. Ketidakjelasan ini dapat menyebabkan kebingungan, konflik, dan beban kerja yang berlebih.

Sesuai dengan pertanyaan untuk mengetahui kondisi terkait kepuasan kerja, ada 3 pertanyaan pada penelitian ini, yaitu:

- 1) Apakah anda merasa dihargai dan diakui kontribusi anda di perusahaan?
- 2) Apakah anda merasa memiliki peluang pengembangan karir yang

cukup pada perusahaan saat ini?

3) Apakah anda merasa puas dengan perusahaan anda bekerja saat ini?



Gambar 1.4. Diagram Hasil Pre Survey pada *Job Satisfaction*

Merujuk langsung pada pertanyaan terkait kepuasan bekerja di perusahaan, dari total 18 orang responden, didapatkan hasil bahwa 9 orang menjawab “Ya” dan 9 orang menjawab “Tidak”. Hal ini menunjukkan hasil bahwa terdapat hasil yang seimbang yaitu 50% merasa puas dan 50% merasa tidak puas bekerja di perusahaan (Gambar 1.4). Adanya beberapa gagasan terkait karyawan yang merasa tidak puas bekerja di perusahaan seperti, kurangnya penghargaan dan pengakuan. Karyawan yang merasa pekerjaan dan kontribusinya tidak dihargai atau diakui oleh perusahaan cenderung merasa tidak puas. Ketika upaya mereka tidak disadari atau diapresiasi, motivasi dan kepuasan kerja mereka dapat menurun. Kurangnya peluang pengembangan, karyawan yang tidak diberikan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan dan karir mereka dalam perusahaan mungkin merasa tidak puas. Kurangnya peluang untuk belajar, maju, atau mendapatkan tanggung jawab baru dapat menciptakan rasa stagnasi dan ketidakpuasan.

Kompensasi yang tidak memadai juga menjadi faktor dimana karyawan yang merasa bahwa kompensasi mereka tidak sebanding dengan kontribusi dan tanggung jawab yang mereka berikan cenderung merasa tidak puas. Kompensasi yang tidak memadai, termasuk gaji yang rendah atau kebijakan insentif yang tidak adil, dapat menjadi faktor yang signifikan dalam ketidakpuasan karyawan.

Hal lain ada faktor ketidakadilan atau ketidaksetaraan, dimana jika karyawan merasa bahwa ada ketidakadilan dalam perlakuan atau kebijakan di tempat kerja, mereka mungkin merasa tidak puas. Misalnya, jika ada perlakuan yang tidak adil dalam promosi, penilaian kinerja, atau distribusi tugas, hal ini dapat menciptakan ketidakpuasan yang signifikan. Kondisi lain yang mungkin ada adalah ketidakcocokan budaya kerja. Jika karyawan merasa bahwa nilai-nilai dan budaya perusahaan tidak sesuai dengan nilai-nilai mereka sendiri, mereka mungkin merasa tidak puas. Ketidakcocokan ini dapat mencakup perbedaan dalam pendekatan kerja, gaya kepemimpinan, atau etika kerja yang tidak sejalan.



Gambar 1.5. Diagram Hasil Pre Survey pada *Turnover Intention*

Sesuai dengan pertanyaan untuk mengetahui kondisi *turnover intention* “Apakah anda pernah mempertimbangan untuk meninggalkan perusahaan dalam 1 tahun mendatang?” Dari total 18 orang responden, di dapatkan hasil bahwa 15 orang menjawab “Ya” dan 3 orang menjawab “Tidak”. Hal ini menunjukkan hasil bahwa 72% responden menyatakan adanya keinginan untuk berpindah kerja dalam 1 tahun mendatang (Gambar 1.5). Tentu saja angka yang ditunjukkan ini cukup tinggi. *Turnover Intention* sebenarnya dapat didasari oleh begitu banyak faktor pendukung, dan tentunya tiap individu memiliki alasan dan pandangan yang berbeda terkait pilihan ini.

Adanya beberapa gagasan terkait karyawan yang memiliki *turnover intention* atau niat untuk berpindah kerja antara lain seperti adanya tekanan kerja berlebih yang tidak dapat dihadapi oleh karyawan. Adanya beban kerja berlebih yang tidak dapat diselesaikan dengan baik oleh perusahaan. Kurangnya jumlah staff juga menjadi salah satu faktor pemicu. Ketidakpuasan dengan lingkungan kerja. Karyawan yang tidak puas dengan lingkungan kerja mereka cenderung memiliki kecenderungan untuk berpindah kerja. Faktor-faktor seperti konflik interpersonal, ketidakcocokan budaya, atau kurangnya dukungan dari rekan kerja dan atasan dapat menyebabkan ketidakpuasan yang signifikan.

Keterbatasan peluang karir seperti jika karyawan merasa bahwa tidak ada peluang pengembangan karir yang memadai di perusahaan tempat mereka bekerja, mereka mungkin cenderung memiliki *turnover intention*.

Kurangnya peluang promosi, keterbatasan peningkatan tanggung jawab, atau kurangnya program pengembangan karir dapat menjadi faktor yang mendorong karyawan untuk mencari kesempatan di tempat lain.

Kompensasi dan tunjangan yang tidak memadai, hal ini berhubungan dengan nilai atau jumlah gaji yang di dapatkan. Jika karyawan merasa bahwa kompensasi dan tunjangan yang mereka terima tidak memadai atau tidak sebanding dengan kontribusi mereka, mereka mungkin memiliki keinginan untuk berpindah kerja. Faktor-faktor seperti gaji yang rendah, kebijakan insentif yang tidak memadai, atau kurangnya manfaat yang kompetitif dapat menyebabkan ketidakpuasan dan *turnover intention*.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa landasan seorang pegawai mengambil sebuah keputusan untuk berpindah kerja tentu sangat beragam terkait dengan kebutuhan setiap individu, baik secara fisik, psikologis, motivasi dan bagaimana pemenuhan kebutuhan tersebut dapat di aktualisasikan dengan maksimal dalam kehidupan pekerjaan. Terdapat sebuah teori menarik yang dapat menyimpulkan kondisi tersebut, yaitu teori kebutuhan dari Abraham Maslow, yang dikenal sebagai Hierarki Kebutuhan (Maslow, 1943) adalah teori psikologi yang menggambarkan hierarki kebutuhan manusia. Teori ini terkenal dalam bidang psikologi motivasi dan pemenuhan kebutuhan yang mencakup 5 point penting tentang kebutuhan dasar manusia (Bari & Hidayat, 2022).

Menurut teori Maslow, kebutuhan manusia dapat diorganisasikan dalam bentuk hierarki, dengan kebutuhan yang lebih dasar harus terpenuhi

terlebih dahulu sebelum individu dapat bergerak ke kebutuhan yang lebih tinggi. Hierarki kebutuhan Maslow terdiri dari lima tingkat utama, yang disusun dari tingkat terendah ke tingkat tertinggi. Pertama adalah kebutuhan fisiologis, dua adanya rasa aman dan stabilitas. Ketiga adalah kebutuhan sosial, tentang rasa cinta dan kasih sayang. Empat adalah harga diri dan lima aktualisasi diri. Ketika kebutuhan sebelumnya terpenuhi, individu mencari pertumbuhan pribadi, pengembangan potensi, dan pencapaian penuh potensi. Ini termasuk kebutuhan akan kreativitas, pemenuhan diri, eksplorasi diri, dan mencapai tujuan yang lebih tinggi.

Teori Maslow mengklaim bahwa individu akan berusaha untuk memenuhi kebutuhan pada setiap tingkat hierarki secara berurutan. Namun, teori ini telah dikritik karena tidak selalu menggambarkan pengalaman individu yang nyata dan mungkin tidak berlaku secara universal di semua budaya dan konteks sosial. Meskipun demikian, hierarki kebutuhan Maslow tetap menjadi konsep yang banyak digunakan dalam berbagai bidang, termasuk manajemen, motivasi kerja, dan pengembangan pribadi.

Merujuk pada uraian teori di atas, beberapa hal terkait didapatkan melalui hasil survey Sazili et al.(2022) menjelaskan bahwa lingkungan kerja dan *Job Satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention*. Lingkungan kerja dan *Job Satisfaction* secara bersama menyebabkan *turnover intention* sebesar 2.7 % dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian yang dilakukan dalam penelitian tersebut.

Kepuasan kerja yang didapat oleh karyawan tentunya akan berdampak baik bagi perusahaan, dimana hal ini mempengaruhi kemampuan perusahaan dalam menghasilkan keuntungan bagi pemegang saham yang bersifat profit bagi perusahaan Yuniningsih et al. (2018). Mengutip sebuah teori tentang Decision Affect Teori oleh Mellers et.al (1997) yang tercantum pada penelitian Sazili et al.(2022) menjelaskan bahwa ketika seseorang dalam keadaan tekanan atau emosi negatif, maka akan menimbulkan risiko yang cenderung dapat menimbulkan rasa kecewa dan penyesalan akibat keputusan yang salah. Rasa kecewa yang dirasakan oleh karyawan dapat memicu *turnover intention* atau keinginan untuk berpindah kerja. Ketika karyawan merasa kecewa dengan pengalaman kerja mereka, mereka mungkin mencari peluang baru di tempat lain dengan membawa sebuah harapan baru untuk mencari tempat yang lebih baik sesuai keinginan.

Hasil penelitian dari Rembang & Wijono (2023) menyebutkan bahwa terdapat hubungan yang negatif dan signifikan antara *Job Satisfaction* dan *turnover intention* pada karyawan yang bekerja di PT. X Yogyakarta. Hal tersebut berarti semakin tinggi *Job Satisfaction* semakin rendah tingkat *turnover intention*. Sebaliknya, semakin rendah *Job Satisfaction* semakin tinggi tingkat *turnover intention*. Tentu saja hal ini merupakan sebuah pengaruh positif dengan dampak positif langsung yang dapat terjadi di lingkungan perusahaan. Menurut Komari (2023) dalam penelitian yang berjudul “*Effect Job Pressure on Employee Performance in Indonesia*”

menyebutkan bahwa *work pressure* memberikan pengaruh negatif dan signifikan terhadap *Job Satisfaction* karyawan.

Meninjau beberapa penelitian tentang beban kerja, Agustin (2022) mengemukakan hasil penelitian dengan judul “Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention* yang di Mediasi oleh Stress Kerja. Penelitian ini untuk menguji dan menganalisis beban kerja, *turnover intention* dan stress kerja. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan dalam penelitian ini, diperoleh kesimpulan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada PT. Indomarco prismatama Kota Magelang. Tidak hanya itu, menurut Fauzi & Karsudjono (2021) secara simultan beban kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada pegawai BNI Life Banjarmasin. Secara langsung variabel beban kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel *turnover intention* dengan nilai 0.592. Variabel yang berpengaruh dominan terhadap *turnover intention* pada pegawai BNI Life Banjarmasin adalah beban Kerja.

Pada penelitian terbaru yang di lakukan oleh Bramasta et al. (2023) di dapatkan hasil bahwa tekanan pekerjaan yang semakin tinggi dapat meningkatkan keinginan untuk pindah kerja. Dalam penelitian ini mendapatkan hasil yang signifikan terkait hubungan variabel antara tekanan kerja dan juga keinginan untuk berpindah kerja.

Berbeda dengan penelitian Nurdianto & Pratama (2021) di atas menurut dalam penelitian “Pengaruh *Work Pressure*, *Job Insecurity* dan *Workplace Favouritism* terhadap *Turnover Intention* dengan Taqwa sebagai

Variabel Pemoderasi” menjelaskan bahwa taqwa mampu memoderasi pengaruh *work pressure*, *job insecurity*, dan *workplace favouritism* terhadap *turnover intention*. Hasil pengujian terhadap hipotesis menunjukkan bahwa *work pressure* berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap *turnover intention*. Peran beberapa faktor lain yang di dukung dengan variable *work pressure* ternyata memiliki hasil yang cukup berbeda yaitu berpengaruh negatif tidak signifikan. Tentunya hal ini dapat menjadi sebuah *Gap Reseach* yang menarik dalam sebuah penelitian terkait dengan *turnover intention*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang dan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah pada penilitan ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah *work pressure* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Administrasi Medika?
- 2) Apakah *work overload* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Administrasi Medika?
- 3) Apakah *work pressure* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* melalui *Job Satisfaction* pada karyawan PT. Administrasi Medika?
- 4) Apakah *work overload* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* melalui *Job Satisfaction* pada karyawan PT. Administrasi Medika?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah penelitian di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mengetahui bahwa *work pressure* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Administrasi Medika.
- 2) Mengetahui bahwa *work overload* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Administrasi Medika.
- 3) Mengetahui bahwa *work pressure* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* melalui *Job Satisfaction* pada karyawan PT. Administrasi Medika.
- 4) Mengetahui bahwa *work overload* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* melalui *Job Satisfaction* pada karyawan PT. Administrasi Medika.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi dua bagian besar, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1) Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- (1) Penelitian ini dapat mendukung teori-teori yang telah ada tentang *work pressure*, *work overload*, dengan *Job Satisfaction* dan *turnover intention*.
- (2) Penelitian ini dapat mendukung hasil penelitian terdahulu tentang tentang *work pressure*, *work overload*, dengan *Job Satisfaction* dan

turnover intention yang telah dilakukan terlebih dahulu oleh peneliti lain.

(3) Penelitian ini dapat berguna sebagai referensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti tentang tentang *work pressure*, *work overload*, dengan *Job Satisfaction* dan *turnover intention*.

(4) Penelitian ini dapat berguna sebagai sumber referensi bagi mahasiswa lain yang ingin membuat penelitian dalam bidang manajemen SDM.

2) Manfaat Praktis

Manfaat Praktis dari penelitian ini adalah PT. Administrasi Medika dapat mengetahui dampak dari faktor *work pressure*, *work overload*, dengan *Job Satisfaction* dan *turnover intention*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menjadi bahan pertimbangan manajemen PT. Administrasi Medika atau perusahaan lainnya dalam menemukan strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja, meminimalkan *turnover*, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan memuaskan.