



**PENGARUH STRES KERJA, KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN
ORGANISASIONAL TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA
KARYAWAN TELKOMSEL *DISTRIBUTION CENTER*
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

Rino Adijaya

NIM 110810201172

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2015



**PENGARUH STRES KERJA, KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN
ORGANISASIONAL TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA
KARYAWAN TELKOMSEL *DISTRIBUTION CENTER*
KABUPATEN JEMBER**

*THE INFLUENCE OF JOB STRESS, JOB SATISFACTION AND
ORGANIZATIONAL COMMITMENT TO TURNOVER INTENTION
AT EMPLOYEES THE DISTRIBUTION CENTER TELKOMSEL
DISTRICT JEMBER*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

Rino Adijaya

NIM 110810201172

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2015

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : Rino Adijaya
NIM : 110810201172
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Stres Kerja , Kepuasan Kerja Dan
Komitmen Organisasional Terhadap *Turnover
Intention* Pada Karyawan Telkomsel *Distribution
Center* Kabupaten Jember

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini, Saya buat dengan sebenarnya.

Jember,
Yang menyatakan,

Rino Adijaya
NIM 110810201172

PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul skripsi : PENGARUH STRES KERJA, KEPUASAN KERJA
DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP
TURNOVER INTENTION PADA KARYAWAN
TELKOMSEL DISTRIBUTION CENTER KABUPATEN
JEMBER

Nama Mahasiswa : Rino Adijaya

NIM : 110810201172

Jurusan : S-1 Manajemen/ Reguler

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Tanggal Persetujuan : 03 Oktober 2015

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr.Purnamie Titisari S.E., M.Si.
NIP. 19750106 200003 2 001

Drs.Sunardi ,M.M.
NIP. 19530403 198503 1 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi
S1 Manajemen

Dr. Ika Barokah S., S.E., M.M.
NIP 19780525 200312 2 002

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI

**PENGARUH STRES KERJA, KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN
ORGANISASIONAL TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA
KARYAWAN TELKOMSEL *DISTRIBUTION CENTER*
KABUPATEN JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh ;

Nama : Rino Adijaya

NIM : 110810201172

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan didepan panitia penguji pada tanggal ;

21 Oktober 2015

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

1. **Ketua : Drs. Sampeadi M.S. (.....)**
NIP. 19560404 198503 1 002
2. **Sekretaris : Dr. Elok Sri Utami M.Si. (.....)**
NIP. 19641228 199002 2 001
3. **Anggota : Dr. Diah Yulisetiari M.Si. (.....)**
NIP. 19610729 198603 2 001

FOTO

**4 x 6
cm**

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si.
NIP. 19630614 199002 1 001

PERSEMBAHAN

Terima kasih kepada Allah SWT atas segala karuniaNya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi panutan terbaik di muka bumi.

Skripsi ini dipersembahkan kepada ;

1. Kedua orang tuaku, Bapak Abdul Azis dan Ibu Sulistiana sebagai sembah baktiku dan rasa hormatku atas kasih sayang, nasihat, pengorbanan selama ini dan doa yang tiada pernah henti.
2. Adikku Shinta Maulida dan seluruh keluarga tercinta di Banyuwangi yang selalu memberikan dukungan.
3. Rekan atau kawanku seluruh manajemen 2011 F.E. – UNEJ.
4. Almamater yang aku banggakan UNIVERSITAS NEGERI JEMBER.

MOTTO

“Pahlawan bukanlah orang yang berani meletakkan pedangnya ke pundak lawan, tetapi pahlawan sebenarnya ialah orang yang sanggup menguasai dirinya dikala ia marah” ; **(Nabi Muhammad SAW)**

“Kita bisa mundur satu langkah untuk dapat meloncat lebih jauh” ; **(John Clarke)**

“Suatu usaha yang telah kamu mulai, janganlah kamu hentikan sebelum kamu rasakan hasilnya” ; **(Shakespeare)**

“Plan Your Work And Work Your Plan. Bekerjalah dengan rencana, kemudian kerjakan rencanamu” ; **(Salma Shuha)**

RINGKASAN

Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember; Rino Adijaya, 110810201172; 2015; 81 Halaman; Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jember.

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember”. Penelitian ini adalah bertujuan untuk Menguji pengaruh stress kerja, kepuasan kerja, komitmen organisasional terhadap *turnover intention* pada karyawan Telkomsel Distributor Center Kabupaten Jember. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Telkomsel Distributor Center Kabupaten Jember. Metode sampling yang digunakan adalah teknik *nonprobability sampling* yaitu dengan *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 46 orang. Variabel digunakan yaitu sebanyak 4 variabel. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Ada pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember; 2) Ada pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember, dan; 3) Ada pengaruh komitmen organisasional terhadap *turnover intention* pada karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember.

Kata kunci : Stres Kerja, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Dan *Turnover Intention*

SUMMARY

The influence of job stress, job satisfaction and organizational commitment to turnover intention at employees the Distribution Center Telkomsel district Jember. Rino Adijaya 110910201172; 2015; Page: 81, Management, Economy of Faculty, Jember University.

This research entitled “The influence of job stress, job satisfaction and organizational commitment to turnover intention at employees the Distribution Center Telkomsel district Jember”. This research aimed to examine the effect of job stress, job satisfaction and organizational commitment to Turnover intention at the distribution center Telkomsel district employees Jember. The population in this research are employees Telkomsel distribution center Jember district. Sampling method used is the technique nonprobability sampling namely with purposive sampling with the number of respondent as many as 46 people. Variables used as many as 4 variables. The analytical tool used is multiple linear regression. The results showed that 1) there is effect of work stress on Turnover intention at the distribution center Telkomsel district employees Jember; 2) there is the influence of job satisfaction on employees Turnover intention Telkomsel Distribution Center Jember, and; 3) there is the influence of organizational commitment on employees Turnover intention Telkomsel Distribution Center Jember.

Keywords: job stress, satisfaction job, organizational commitment and turnover intention.

PRAKATA

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmatNya, karena tanpaNya tidak ada suatu hajatpun yang dapat terlaksana. Skripsi yang penulis ajukan merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih sangat banyak kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan daripada kemampuan penulis. Tetapi berkat pertolongan Allah SWT serata dorongan dari semua pihak, akhirnya penulisan skripsi ini mampu terselesaikan. Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang amat besar kepada ;

1. Dr. Mohammad Fathorozi, S.E, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Dr. Handriyono, SE., M.Si selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Dr. Purnamie Titisari S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I dan Drs.Sunardi ,M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang perhatian dan sabar memberikan segenap waktu dan pemikiran, bimbingan, semangat, juga nasehat yang sangat bermanfaat sehingga terselesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah membimbing sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi.
5. Teristimewa kedua orang tuaku, Bapak Abdul Azis dan Ibu Sulistiana yang telah memberikan motivasi dan dukungan moril dan materiil serta doa selama ini.
6. Adikku Shinta Maulida dan seluruh keluarga tercinta di Banyuwangi yang selalu memberikan dukungan.
7. Laura Dehans Kurniawatie, yang selalu memberi semangat untuk segera menyelesaikan skripsi.

8. Sahabat B4 23 Ambon, Panji, Mada, Bapak, Antok, Rio, Rizal, Feby yang selalu memberikan keceriaan, kawanku tim horee Winda, Danis, Pra, Haikal dan seluruh manajemen 2011 F.E – UNEJ, terimakasih untuk doa dan bantuannya.
9. Seluruh pegawai TDC, terimakasih telah membrikan bantuan serta informasi yang dibutuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh pihak yang membantu semangat dan dorongan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan hidayahNya kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga skripsi ini terselesaikan. Demikian, semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Jember, 19 September 2015

Penulis

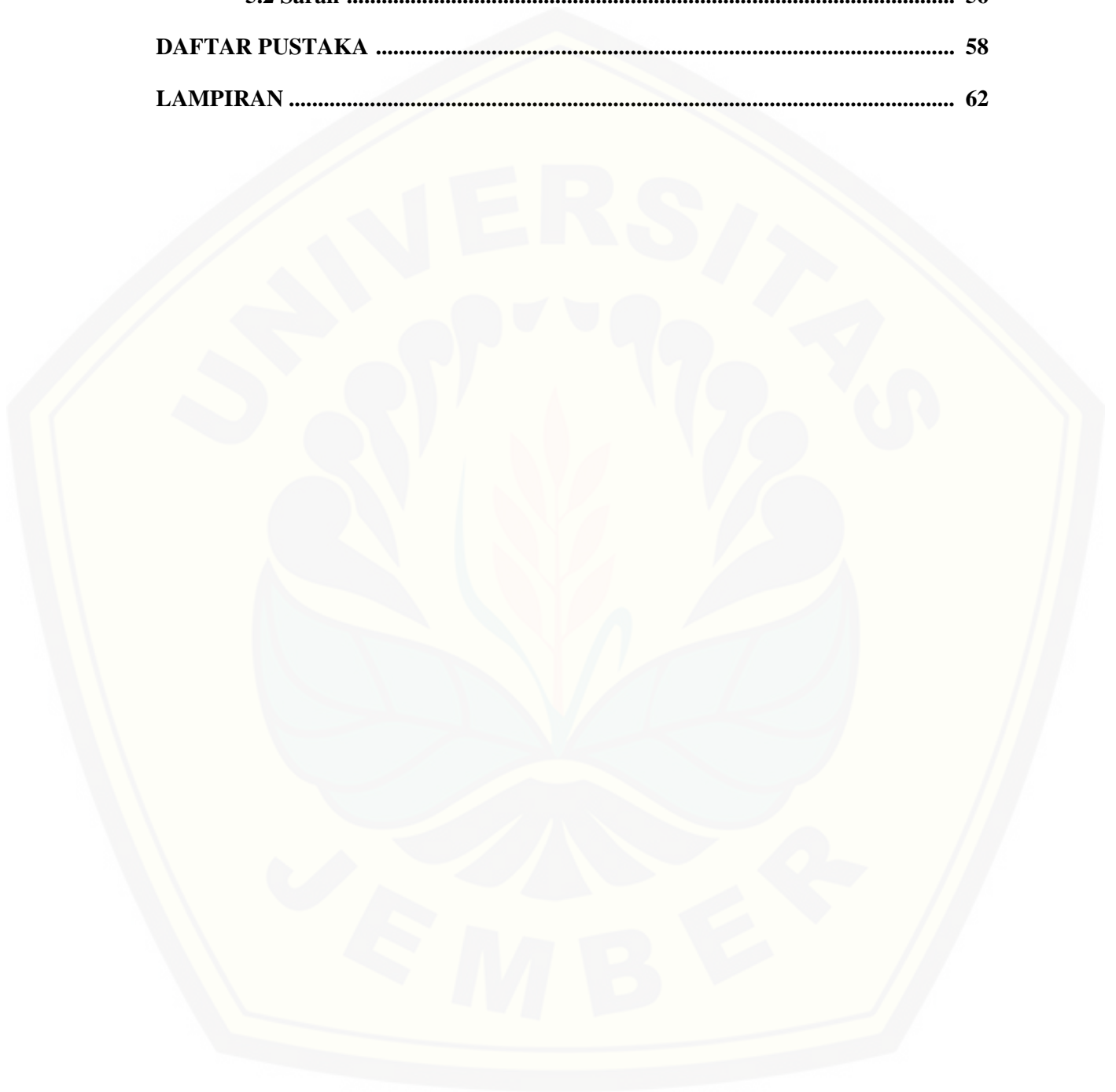
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Stres Kerja.....	7
2.1.2 Kepuasan Kerja	9
2.1.3 Komitmen Organisasional	12

2.1.4 <i>Turnover Intention</i>	14
2.1.5 Pengaruh Stres Kerja dengan <i>Turnover Intention</i>	16
2.1.6 Pengaruh Kepuasan Kerja dengan <i>Turnover Intention</i>	16
2.1.7 Pengaruh Komitmen Organisasional dengan <i>Turnover Intention</i>	16
2.2 Kajian Empiris	17
2.3 Kerangka Konseptual	20
2.4 Hipotesis	21
2.4.1 Pengaruh stress kerja terhadap <i>turnover intention</i>	21
2.4.2 Pengaruh kepuasan kerja terhadap <i>turnover intention</i>	21
2.4.3 Pengaruh komitmen organisasional terhadap <i>turnover intention</i>	21
BAB 3. METODE PENELITIAN	23
3.1 Rancangan Penelitian	23
3.3..Populasi dan Sampel	23
3.3..Jenis Data dan Sumber Data	23
3.4.1 Jenis Data	23
3.4.2 Sumber Data	24
3.4 Metode Pengumpulan Data	24
3.5. Identifikasi Variabel	25
3.6 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	25
3.6.1 Identifikasi Variabel	25
3.6.2 Skala Pengukuran	26
3.7 Uji Instrumen	27
3.7.1 Uji Validitas	27
3.7.2 Uji Reabilitas	27

3.7.3 Uji Normalitas	28
3.8 Analisa Data	29
3.8.1 Uji Asumsi Klasik.....	29
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda	30
3.8.3 Uji Hipotesis	31
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah	34
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Gambaran Umum Telkomsel Distributor Center	
Kabupaten Jember	36
4.1.1.1 Profil	36
4.1.1.2 Visi dan Misi.....	36
4.1.1.3 Struktur Organisasi.....	37
4.1.1.4 Tugas dan Wewenang.....	38
4.1.2 Karakteristik Responden.....	40
4.1.3 Uji Instrument.....	44
4.1.3.1 Uji Validitas.....	44
4.1.3.2 Uji Reliabilitas.....	45
4.1.3.3 Uji Normalitas	45
4.1.4 Analisis Data	46
4.1.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	46
4.1.4.2 Analisis Regresi Linear Berganda	49
4.1.4.3 Uji Hipotesis	50
4.2 Pembahasan	52
4.3 Keterbatasan Penelitian	55

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	62

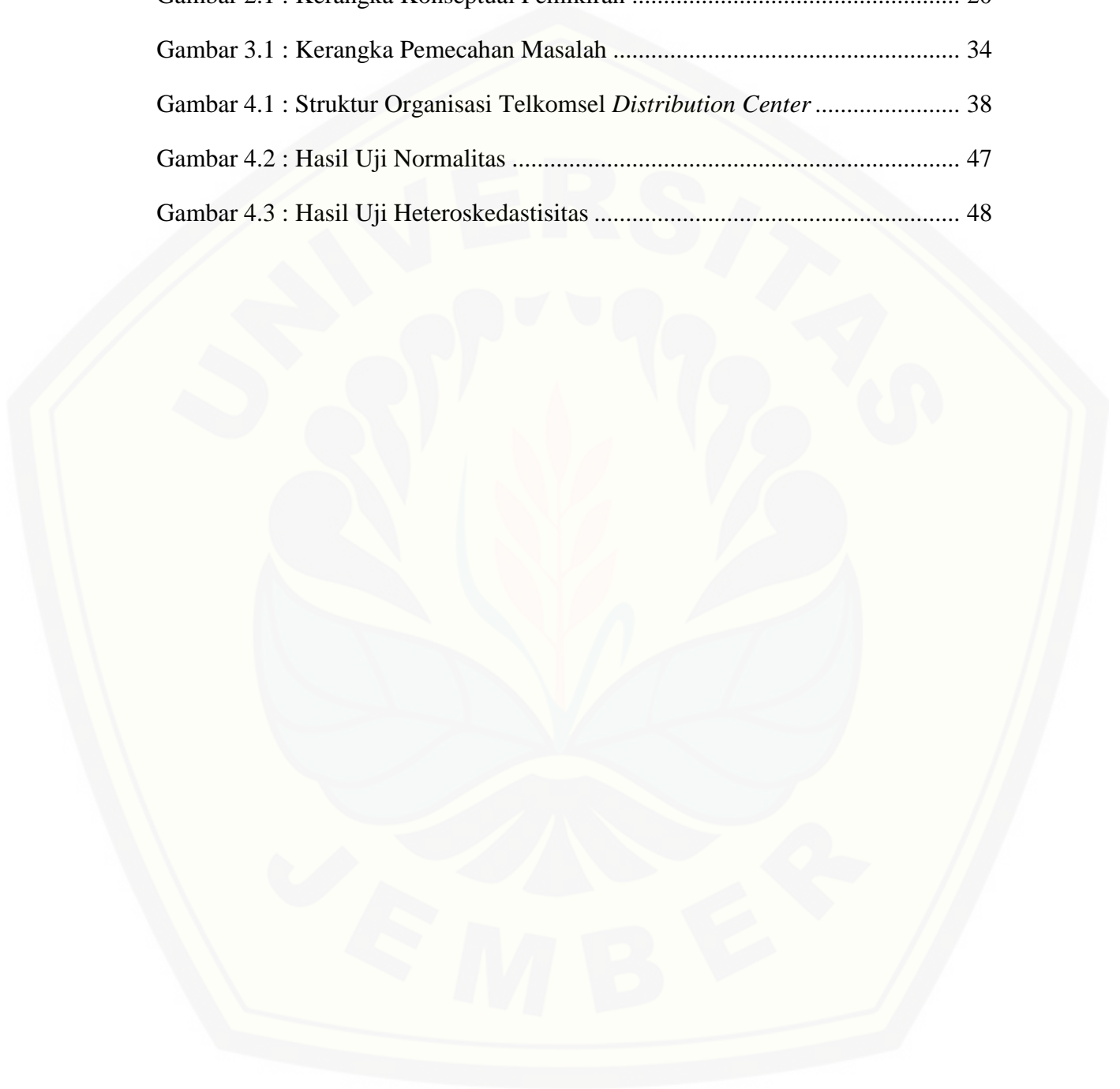


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	42
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas	48
Tabel 4.9 Hasil Regresi Linear Berganda	49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual Pemikiran	20
Gambar 3.1 : Kerangka Pemecahan Masalah	34
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Telkomsel <i>Distribution Center</i>	38
Gambar 4.2 : Hasil Uji Normalitas	47
Gambar 4.3 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	48



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1. KOESIUNER PENELITIAN	62
LAMPIRAN 2. REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN	66
LAMPIRAN 3. HASIL UJI VALIDITAS	70
LAMPIRAN 4. HASIL UJI RELIABILITAS	72
LAMPIRAN 5. HASIL UJI NORMALITAS DATA	74
LAMPIRAN 6. HASIL ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA	75
LAMPIRAN 7. Tabel t	80
LAMPIRAN 8. Tabel F	81

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) merupakan satu-satunya aset penting organisasi yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. Sumber daya manusia dapat mempengaruhi efisiensi dan efektivitas organisasi (Simamora, 2006). Kebutuhan yang cenderung meningkat memberi peluang kepada para pelaku bisnis untuk menciptakan usaha yang berkontribusi menciptakan lapangan pekerjaan. Sumber daya manusia berkontribusi dalam keunggulan bersaing dan diharapkan untuk mengerahkan tenaga serta pikirannya agar menghasilkan *output* yang maksimal.

Tenaga kerja yang cakap dan berkinerja baik semakin sulit dikumpulkan. Mereka harus memprioritaskan untuk menemukan, mempekerjakan, memotivasi, melatih, mengembangkan karyawan, serta mempertahankan karyawan berkualitas (Pophal, 2006). Disinilah dituntut adanya peranan penting manajemen sumber daya manusia (MSDM). Manajemen sumber daya manusia adalah aktivitas yang penting disebuah organisasi. Organisasi perlu *manage* sumber daya manusia untuk mencapai tujuannya secara efektif, dengan senantiasa melakukan investasi untuk penerimaan, penyeleksian dan mempertahankan sumber daya manusia yang potensial agar tidak berdampak pada perpindahan karyawan (Anis *et al.* 2003). Perusahaan yang tidak diimbangi dengan kebijakan-kebijakan yang mendukung justru akan diikuti dengan tingginya tingkat *turnover intention*. Saat ini tingginya tingkat turnover karyawan telah menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan. *Turnover intention* dapat berupa keinginan karyawan untuk keluar dari pekerjaannya atau organisasi. Hal ini akan terjadi apabila ada ketidaksesuaian di dalam perusahaan. *Turnover intention* dapat dikaitkan dengan beberapa elemen penting misalnya stress kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Stres kerja berkaitan dengan bagaimana upaya perusahaan dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif. Suasana yang kondusif akan mempengaruhi kinerja karyawan yang juga akan berdampak pada produktifitas. Stres di tempat kerja merupakan hal yang hampir setiap hari dialami oleh para

pekerja. Terutama peran di tempat kerja yang semakin beragam dan kadang bertentangan satu sama lain, masalah keluarga dan masih banyak tantangan lainnya yang membuat stress menjadi suatu faktor yang hampir tidak mungkin untuk dihindari. Stres kerja juga dapat disebabkan oleh beban yang tidak diimbangi dengan pemberian waktu yang cukup. Beehr dan Franz (Dwi, 2005) mendefinisikan stress kerja sebagai suatu proses yang menyebabkan orang merasa sakit, tidak nyaman atau tegang karena pekerjaannya, tempat kerja atau situasi kerja tertentu. Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember terdiri dari 77 karyawan. Tidak dapat dipungkiri bahwa perbedaan nilai antara karyawan yang satu dengan yang lain akan memicu terjadinya konflik. Adanya ketidak sesuaian antara pola pikir juga memberi dampak terhadap hubungan rekan kerja. Selain itu perasaan jenuh terhadap perusahaan kerap menjadi pemicu terjadinya stres kerja. Demikian juga yang dialami oleh beberapa karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember.

Setiap perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi. Kepuasan kerja harus diciptakan agar moral kerja dan dedikasi karyawan untuk lebih mengutamakan pekerjaan daripada yang lainnya, menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, dan memberikan hasil yang baik pula. Sedangkan karyawan yang memiliki tingkat kepuasan yang rendah cenderung enggan melakukan pekerjaannya dan memiliki kemungkinan yang tinggi untuk mangkir dari perusahaan. Karakteristik dari pekerjaan itu sendiri dapat menunjukkan tingkat kepuasan kerja karyawan. Karakteristik pekerjaan yang dimaksud adalah adanya kesesuaian antara tugas-tugas pekerjaan dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan. Tingkat kepuasan kerja juga dapat dilihat dari sisi gaji. Robbins (2001:149) berpendapat bahwa apabila gaji dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan. Dalam hal ini, promosi juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Promosi akan memberikan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, tanggung jawab yang lebih banyak dan status sosial yang meningkat. Promosi dibuat dengan cara yang adil diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada karyawan. Promosi jabatan juga diterapkan pada

karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember. Faktor lainnya adalah sikap yang diterapkan oleh atasan kepada bawahan. Tugas pengawasan tidak dapat dipisahkan dengan fungsi kepemimpinan yaitu usaha mempengaruhi kegiatan bawahan melalui proses komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu yang ditetapkan organisasi. Perlunya pengarahan, perhatian serta motivasi dari pimpinan diharapkan mampu memacu karyawan untuk mengerjakan pekerjaannya secara baik. Demikian pula yang diterapkan oleh manajer Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember. Selain itu, kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh hubungan antar rekan kerja. Rekan kerja yang bersahabat dan kerja sama rekan sekerja adalah sumber kepuasan bagi pekerja secara individual. Sementara kelompok kerja dapat memberikan dukungan, nasihat atau saran, bantuan kepada sesama rekan kerja. Kelompok kerja yang baik membuat pekerjaan lebih menyenangkan. Kepuasan timbul terutama berkat kurangnya ketegangan, kecemasan dalam kelompok dan karena lebih mampu menyesuaikan diri dengan tekanan pekerjaan.

Eksistensi perusahaan tidak lepas dari komitmen karyawan. Komitmen tidak hanya berkaitan dengan seberapa lama karyawan mampu bertahan untuk berkontribusi mencapai keberhasilan dan kesuksesan yang berkelanjutan atau keinginan untuk tetap tinggal dalam perusahaan, tetapi juga berkaitan dengan kesediaan untuk bersikap loyal terhadap perusahaan yang meliputi sikap, kesediaan dan keterlibatan untuk menjunjung tinggi nilai-nilai yang ada di dalam perusahaan. Jadi, komitmen tidak hanya sebatas tentang keanggotaan saja, tetapi juga berperan penting dalam proses pencapaian target perusahaan. Komitmen organisasional merupakan aspek yang penting dalam sumber daya manusia. Hal tersebut berkaitan dengan keinginan untuk tetap menjadi anggota, keinginan bekerja keras seperti mengikuti pelatihan guna meningkatkan kualitas kerja, dan penerimaan tujuan organisasi seperti kemauan untuk menerima kebijakan perusahaan. Penjelasan di atas menunjukkan bahwa semua yang terjadi di dalam perusahaan cenderung mempengaruhi kondisi perusahaan di masa yang akan datang. Dalam konteks ini adalah masalah *turnover intention*.

Salah satu peneliti yang telah melakukan penelitian sebelumnya, variabel yang digunakan adalah komitmen organisasi, kepuasan kerja dan *turnover intention*. Dari penelitian tersebut mendapatkan hasil variabel komitmen organisasional dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Komitmen organisasi memberikan kontribusi 21.9% dan kepuasan kerja 47,9% terhadap *turnover intention*.

Perusahaan terdiri dari sekumpulan orang-orang yang pada hakikatnya memiliki kepentingan dan karakteristik yang berbeda. Salah satu perusahaan yang terlibat dalam persaingan bisnis yang ketat adalah Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember. Perusahaan tersebut bergerak di bidang jasa telekomunikasi sebagai distributor atau penyedia pelayanan jaul produk Telkomsel untuk wilayah Kabupaten Jember. Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember terus berupaya untuk menghasilkan output dengan keunggulan kompetitif. Karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember dituntut untuk mengerahkan pikiran dan tenaganya untuk mencapai tujuan perusahaan. Disisi lain, mereka juga memiliki keinginan dan kebutuhan untuk mendapat perhatian dari perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh stress, kepuasan dan komitmen organisasional terhadap *turnover intention*.

Fenomena yang terjadi di perusahaan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember, stres kerja kebanyakan terjadi diantaranya karena kejenuhan karyawan, konflik rekan kerja, dan masalah keluarga juga berpengaruh pada kinerja karyawan sehingga merusak konsentersasi mereka. Perilaku karyawan yang mengindikasikan akan terjadi *turnover intention* yaitu karywan yang mulai malas bekerja, kebiasaan terlambat datang dan menggunakan jam kerja tidak sesuai tuntutan, menurunnya tanggung jawab, meningkatnya protes terhadap atasan, serta sikap positif yang sangat berbeda dari biasanya. Masalah *turnover intention* di perusahaan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember menjadi salah satu ancaman bagi perusahaan, tetapi masalah juga dapat dijadikan suatu motivasi tersendiri bagi perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

- a. Apakah stress kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember?
- b. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember?
- c. Apakah komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember?
- d. Apakah stress kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan Telkomsel *Distribution Center* Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini berdasarkan pada rumusan masalah yang telah dikemukakan adalah untuk:

- a. Menguji pengaruh stress kerja secara parsial terhadap *turnover intention* pada karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember.
- b. Menguji pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap *turnover intention* pada karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember.
- c. Menguji pengaruh komitmen organisasional secara parsial terhadap *turnover intention* pada karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember.
- d. Menguji pengaruh stress kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasional secara simultan terhadap *turnover intention* pada karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian “Pengaruh Stress, Kepuasan, dan Komitmen Organisasional terhadap *Turnover intention* pada Karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember” ini diharapkan memberi manfaat bagi beberapa pihak, yaitu:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan sebagai penambah informasi terhadap perusahaan dan dapat dijadikan suatu masukan untuk memperbaiki kualitas dan kuantitas terhadap sumber daya manusia sehingga menjadi lebih baik lagi.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat digunakan untuk perkembangan ilmu pengetahuan khususnya manajemen dan sebagai bahan acuan atau pertimbangan jika ada penelitian dengan topik dan objek yang sama.

3. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya mengenai Pengaruh Stres, Kepuasan dan Komitmen Organisasional Terhadap *Turnover intention* Pada Karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Stres Kerja

Stres kerja merupakan kondisi yang muncul dari interaksi antar manusia dan pekerjaannya serta dikarakteristikan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka. Dalam bekerja, orang kadang-kadang merasa tidak mampu, tidak nyaman, bosan dan tertekan. Stres dengan kata lain merupakan suatu kondisi dimana seseorang atau karyawan perlu mendapat perhatian khusus dari pihak pimpinan organisasi. Berbagai penyebab stres kiranya sudah banyak kita ketahui, namun dalam hal ini adalah yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan dalam suatu organisasi (Susilo Martoyo, 2006). Stress yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan, yang akhirnya mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya, dan dapat mengganggu prestasi kerjanya pula (Handoko, 2004).

Menurut Waluyo (2009) berdasarkan jenisnya stress dibedakan menjadi:

a. *Eustres*

Eustres adalah hasil dari respon terhadap stress yang bersifat sehat, positif dan konstruktif (bersifat membangun). Hal ini adalah kesejahteraan individu dan juga organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan, fleksibilitas, kemampuan adaptasi dan tingkat *performance* yang tinggi.

b. *Distress*

Distress adalah hasil respon terhadap stress yang bersifat tidak sehat, negatif dan bersifat merusak. Hal ini termasuk konsekuensi individu dan juga organisasi seperti tingkat kehadiran yang tinggi.

Seseorang mengalami stress pada pekerjaan akan menampilkan beberapa gejala. Gejala stres dapat berupa tanda-tanda berikut ini.

- a. Fisik, yaitu sulit tidur atau tidur tidak teratur, sakit kepala, sulit buang air besar, adanya gangguan pencernaan, punggung terasa sakit, urat-urat pada bahu dan leher terasa tegang, keringat berlebihan, berubah selera makan, tekanan darah tinggi atau serangan jantung, kehilangan energi.

- b. Emosional, yaitu marah-marah, mudah tersinggung dan terlalu sensitif, gelisah dan cemas, suasana hati mudah berubah-ubah, sedih, mudah menangis dan depresi, gugup, agresif terhadap orang lain dan mudah bermusuhan serta mudah menyerang, dan kelesuan mental.
- c. Intelektual, yaitu mudah lupa, kacau pikirannya, daya ingat menurun, sulit untuk berkonsentrasi, suka melamun berlebihan, pikiran hanya dipenuhi satu pikiran saja.
- d. Interpersonal, yaitu acuh dan mendiamkan orang lain, kepercayaan pada orang lain menurun, mudah mengingkari janji pada orang lain, senang mencari kesalahan orang lain atau menyerang dengan kata-kata, menutup diri secara berlebihan, dan mudah menyalahkan orang lain.

Rivai dan Mulyadi (2003:313) juga menyebutkan bahwa penyebab stress terdiri dari empat hal utama.

- a. Stressor Ekstra Organisasi

Penyebab stress yang berasal dari luar organisasi. Penyebab stress ini terjadi pada organisasi yang terbuka yaitu keadaan lingkungan eksternal mempengaruhi organisasi. Misalnya perubahan sosial, teknologi, globalisasi, keluarga, dan lain-lain.

- b. Stressor Organisasi

Penyebab stress yang berasal dari organisasi tempat karyawan bekerja. Penyebab ini lebih memfokuskan pada kebijakan atau peraturan organisasi yang menimbulkan tekanan yang berlebihan pada karyawan.

- c. Stressor Kelompok

Penyebab stress yang berasal dari kelompok kerja yang setiap hari berinteraksi dengan karyawan.

- d. Stressor Individu

Penyebab stress yang berasal dari individu yang ada di dalam organisasi. Misalnya seorang karyawan memiliki masalah dalam pekerjaannya sehingga menimbulkan tekanan tersendiri.

2.1.2 Kepuasan Kerja

Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Menurut Kreitner dan Kinicki (2003) kepuasan kerja adalah “suatu efektifitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan”.

Robbins dan Judge (2011) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan positif pada suatu pekerjaan, yang merupakan dampak atau hasil evaluasi dari berbagai aspek pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya.

Kepuasan kerja merupakan sikap positif tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Nilai-nilai pekerjaan merupakan tujuan-tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan tugas pekerjaan, yang ingin dicapai ialah nilai-nilai pekerjaan yang dianggap penting oleh individu. Dikatakan selanjutnya bahwa nilai-nilai pekerjaan harus sesuai atau membantu pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dasar. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dari tenaga kerja yang berkaitan dengan motivasi kerja.

Seorang individu akan merasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya merupakan sesuatu yang bersifat pribadi, yaitu tergantung bagaimana ia mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginan-keinginannya dengan hasil keluarannya atau yang didapatnya. Sehingga dapat disimpulkan pengertian kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja

meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan.

Teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap suatu pekerjaan daripada beberapa lainnya. Teori ini juga mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja. Ada beberapa teori tentang kepuasan kerja.

a. *Two Factor Theory*

Teori ini menganjurkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda yaitu motivator dan *hygiene factors*. Ketidakpuasan dihubungkan dengan kondisi disekitar pekerjaan (seperti kondisi kerja, upah, keamanan, kualitas pengawasan dan hubungan dengan orang lain) dan bukan dengan pekerjaan itu sendiri. Karena faktor mencegah reaksi negatif dinamakan sebagai *hygiene atau maintenance factors*. Sebaliknya kepuasan ditarik dari faktor yang terkait dengan pekerjaan itu sendiri atau hasil langsung daripadanya seperti sifat pekerjaan, prestasi dalam pekerjaan, peluang promosi dan kesempatan untuk pengembangan diri dan pengakuan. Karena faktor ini berkaitan dengan tingkat kepuasan kerja tinggi dinamakan motivator.

b. *Value Theory*

Menurut teori ini kepuasan kerja terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaan diterima individu seperti diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas dan sebaliknya. Kunci menuju kepuasan pada teori ini adalah perbedaan antara aspek pekerjaan yang dimiliki dengan yang diinginkan seseorang. Semakin besar perbedaan, semakin rendah kepuasan orang.

Karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi cenderung akan memberi kontribusi yang baik bagi perusahaan.

- a. Kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi diri. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi. Karyawan seperti ini

akan sering melamun, mempunyai semangat kerja yang rendah, cepat lelah dan bosan, emosinya tidak stabil, sering absen dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang harus dilakukan. Sedangkan karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja biasanya mempunyai catatan kehadiran dan perputaran yang lebih baik dan berprestasi lebih baik daripada karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

- b. Kepuasan kerja mempunyai arti penting baik bagi karyawan maupun perusahaan, karena menciptakan keadaan positif di lingkungan kerja perusahaan.

Secara rinci faktor penentu terjadinya suatu kepuasan kerja diantaranya adalah sebagai berikut.

- a. Pekerjaan itu sendiri (*work it self*)

Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

- b. Gaji atau upah (*pay*)

Gaji sebagai faktor multidimensi dalam kepuasan kerja merupakan sejumlah upah atau uang yang diterima dan tingkat dimana hal ini bias dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi. Selain itu gaji merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

- c. Promosi (*promotion*)

Promosi merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karier selama bekerja.

- d. Pengawasan (*supervision*)

Pengawasan merupakan kemampuan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku. Kepemimpinan yang konsisten berkaitan dengan kepuasan kerja adalah tenggang rasa (*consideration*). Hubungan fungsional mencerminkan sejauhmana atasan membantu tenaga kerja untuk

memuaskan nilai-nilai pekerjaan yang penting bagi tenaga kerja. Hubungan keseluruhan didasarkan pada ketertarikan antar pribadi yang mencerminkan sikap dasar dan nilai-nilai yang serupa, misalnya keduanya mempunyai pandangan hidup yang sama. Tingkat kepuasan kerja yang paling besar dengan atasan adalah jika kedua jenis hubungan adalah positif. Atasan yang memiliki ciri pemimpin yang transformasional, maka tenaga kerja akan meningkat motivasinya dan sekaligus dapat merasa puas dengan pekerjaannya.

e. Rekan kerja (*workers*)

Rekan kerja merupakan faktor yang berhubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya. Rekan kerja yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana pada karyawan secara individu. Kelompok kerja terutama tim yang kuat bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasihat, dan bantuan pada anggota individu, karena kelompok kerja memerlukan kesalingtergantungan antar anggota dalam menyelesaikan pekerjaan. Kondisi seperti inilah yang membuat pekerjaan lebih menyenangkan sehingga membawa efek positif pada kepuasan kerja.

2.1.3 Komitmen Organisasional

Setiap orang yang bekerja di suatu perusahaan atau organisasi, harus mempunyai komitmen dalam kerja karena apabila suatu perusahaan karyawannya tidak mempunyai suatu komitmen dalam bekerja, maka tujuan suatu perusahaan atau organisasi tersebut tidak akan tercapai. Namun terkadang suatu perusahaan kurang memperhatikan komitmen yang ada terhadap karyawannya, sehingga berdampak pada penurunan kinerja terhadap karyawan ataupun loyalitas karyawan menjadi berkurang.

Komitmen pada setiap karyawan sangat penting karena dengan suatu komitmen seorang karyawan dapat menjadi lebih tanggung jawab terhadap pekerjaannya dibandingkan dengan karyawan yang tidak mempunyai komitmen. Biasanya karyawan yang mempunyai komitmen akan bekerja secara optimal

sehingga dapat mencurahkan perhatian, pikiran, tenaga dan waktunya untuk pekerjaannya, sehingga apa yang dikerjakannya akan sesuai dengan yang diharapkan perusahaan.

Beberapa ahli mendefinisikan komitmen organisasional karyawan sebagai berikut.

- a. Soekiman (2007:90), menyebut komitmen kerja sebagai istilah lain dari komitmen organisasional. Menurutnya, komitmen organisasional merupakan keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi tertentu, kemauan untuk menggunakan usaha yang lebih besar untuk kepentingan organisasi, dan keyakinan yang pasti penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.
- b. Sopiah (2008:15), menyatakan komitmen organisasional mencakup kebanggaan anggota, kesetiaan anggota dan kemauan anggota pada organisasi.
- c. Sopiah (2008:155), menyebutkan komitmen organisasional sebagai keberpihakan dan loyalitas karyawan terhadap organisasi dan tujuan organisasi.
- d. Sopiah (2008:155-156), mendefinisikan komitmen organisasional sebagai suatu sikap yang merefleksikan perasaan suka atau tidak suka dari karyawan terhadap organisasi.

Beberapa definisi komitmen dapat disimpulkan bahwa komitmen dalam organisasi adalah sebuah kepercayaan dan penerimaan terhadap tujuan-tujuan dimana seseorang dapat bertahan dengan kesetiaannya demi kepentingan organisasi sehingga terbentuk sebuah loyalitas dan membuat seseorang dapat bertahan untuk memelihara keanggotaannya dalam suatu organisasi. Menurut Mayer, Allen dan Smithter dapat tiga komponen dalam komitmen organisasi.

- a. Komponen *affective*

Komponen ini menunjukkan kelekatan emosional pekerja, mengidentifikasi dirinya dan menunjukkan keterlibatannya di dalam organisasi tersebut. Dimana pekerja yang memiliki komponen afektif yang

tinggi melanjutkan keanggotaannya ke dalam organisasi karena memang hal itulah yang mereka inginkan untuk tetap berada di organisasi.

b. Komponen *continuance*

Komponen ini menunjukkan kesadaran tentang kerugian yang dihadapi seorang pekerja bila dia meninggalkan pekerjaannya. Pekerja yang mau tetap berada di organisasi berdasar komponen *continuance* karena memang mereka membutuhkan organisasi.

c. Komponen *normative*

Komponen ini mencerminkan perasaan tentang kewajiban untuk tetap bekerja di organisasi. Pekerja dengan komponen normatif yang tinggi merasa mereka harus tetap berada di organisasi.

Komitmen organisasional yang dimiliki oleh masing-masing karyawan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor. Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi menurut Steers dan Porter.

- a. Karakteristik personal meliputi: usia, masa jabatan, motif berprestasi, jenis kelamin, ras dan faktor kepribadian.
- b. Karakteristik pekerjaan meliputi: kejelasan serta keselarasan peran, umpan balik, tantangan pekerjaan, otonomi, kesempatan berinteraksi dan dimensi inti pekerjaan.
- c. Karakteristik struktural meliputi: derajat formalisasi, ketergantungan fungsional, desentralisasi, tingkat partisipasi dalam pengambilan keputusan dan fungsi kontrol dalam perusahaan.
- d. Pengalaman bekerja yang dipandang sebagai kekuatan sosialisasi yang penting yang mempengaruhi kelekatan psikologis karyawan terhadap perusahaan.

2.1.4 *Turnover intention*

Harnoto (2002:2) menyatakan: “*turnover intention* adalah kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan, salah satu alasan yang menyebabkan timbulnya *turnover intention* ini diantaranya adalah keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik.” Pendapat tersebut juga relatif

sama dengan pendapat yang telah diungkapkan sebelumnya, bahwa *turnover intention* pada dasarnya adalah keinginan untuk meninggalkan (keluar) dari perusahaan.

Menurut Harnoto (2002:2): “*turnover intention* ditandai oleh berbagai hal yang menyangkut perilaku karyawan, antara lain: absensi yang meningkat, mulai malas kerja, naiknya keberanian untuk melanggar tata tertib kerja, keberanian untuk menentang atau protes kepada atasan, maupun keseriusan untuk menyelesaikan semua tanggung jawab karyawan yang sangat berbeda dari biasanya”. Indikasi-indikasi tersebut bisa digunakan sebagai acuan untuk memprediksikan *turnover intention* karyawan dalam sebuah perusahaan.

a. Absensi yang meningkat

Karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, biasanya ditandai dengan absensi yang semakin meningkat. Tingkat tanggung jawab karyawan dalam fase ini sangat kurang dibandingkan dengan sebelumnya.

b. Mulai malas bekerja

Karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, akan lebih malas bekerja karena orientasi karyawan ini adalah bekerja di tempat lainnya yang dipandang lebih mampu memenuhi semua keinginan karyawan bersangkutan.

c. Peningkatan terhadap pelanggaran tata tertib kerja

Berbagai pelanggaran terhadap tata tertib dalam lingkungan pekerjaan sering dilakukan karyawan yang ingin keluar dari perusahaan. Karyawan lebih sering meninggalkan tempat kerja ketika jam-jam kerja berlangsung, maupun berbagai bentuk pelanggaran lainnya.

d. Peningkatan protes terhadap atasan

Karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, lebih sering melakukan protes terhadap kebijakan-kebijakan perusahaan kepada atasan. Materi protes yang ditekankan biasanya berhubungan dengan balas jasa atau aturan lain yang tidak sependapat dengan keinginan karyawan.

e. Perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya

Biasanya hal ini berlaku untuk karyawan yang karakteristik positif. Karyawan ini mempunyai tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang dibebankan, dan jika perilaku positif karyawan ini meningkat jauh dan berbeda dari biasanya justru menunjukkan karyawan ini mempunyai keinginan untuk keluar dari perusahaan.

Perusahaan yang mempunyai tenaga kerja muda akan mempunyai tingkat *turnover intention* yang lebih tinggi dibanding perusahaan yang memiliki pekerja relatif lebih tua (Flinkman et al. 2006). *Turnover intention* yang tinggi pada bidang dalam suatu organisasi, menunjukkan bahwa bidang yang bersangkutan perlu diperbaiki kondisi kerjanya atau cara pembinaannya.

2.1.5 Pengaruh Stres Kerja dengan *Turnover intention*

Menurut Robbiens (2006), akibat stress yang dikaitkan dengan perilaku mencakup perubahan dalam produktifitas, *turnover intention* karyawan tinggi, tingkat absensi tinggi, dan kecelakaan kerja terdapat adanya hubungan yang signifikan antara tingkat stres dan keinginan karyawan untuk berhenti serta tingginya stres juga mempengaruhi tingginya tingkat *turnover intention* karyawan.

2.1.6 Pengaruh Kepuasan Kerja dengan *Turnover intention*

Kurniasari, 2005, menjelaskan bahwa hubungan antara kepuasan kerja dengan berhenti bekerja dimulai dari adanya pikiran untuk berhenti bekerja, usaha untuk mencari pekerjaan baru, berintensi untuk berhenti bekerja atau tetap bertahan dan yang terakhir adalah memutuskan untuk berhenti bekerja.

2.1.7 Pengaruh Komitmen Organisasional dengan *Turnover intention*

Komitmen organisasi merupakan usaha mendefinisikan dan melibatkan diri dalam organisasi dan tidak ada keinginan meninggalkannya. Organisasi yang mampu memberikan perhatian yang penuh dan membuat karyawan percaya terhadap organisasi akan memperoleh komitmen karyawan. Komitmen karyawan terhadap organisasi akan membuat karyawan setia pada organisasi dan bekerja

dengan baik untuk kepentingan organisasi. Keadaan ini sangat baik bagi pencapaian tujuan organisasi, karena organisasi mendapat dukungan penuh dari anggotanya, sehingga dapat berkonsentrasi secara penuh terhadap tujuan yang diprioritaskan. Septyaningtyas, 2013 menyatakan bahwa komitmen organisasi berhubungan negatif terhadap keinginan untuk pindah. Semakin tinggi komitmen organisasinya, maka semakin rendah keinginannya untuk pindah dari tempat kerjanya semakin kecil, begitu pula sebaliknya.

2.2 Kajian Empiris

Kajian-kajian penelitian terdahulu merupakan salah satu bagian penting untuk menjadi landasan dalam sebuah penelitian selanjutnya.

Rita Andini (2006), skripsi dengan variabel independen kepuasan gaji, kepuasan kerja, komitmen organisasional dan variabel dependen *turnover intention* dalam hasil penelitiannya dengan menggunakan *struktural equation modeling* menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* terbukti melalui pengujian yang menghasilkan nilai $CR = 6,066$ dimana nilai ini memenuhi syarat $CR \geq 1,96$ pada tingkat signifikansi 5% dan nilai $p = 0,000$ memenuhi syarat $< 0,05$.

Nurhadi widodo (2009), skripsi dengan variabel independen komitmen organisasional, kepuasan kerja dan variabel dependen *turnover intention* dalam hasil penelitiannya dengan menggunakan regresi linear sederhana dan regresi linear berganda menunjukkan bahwa komitmen organisasi, kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Variabel komitmen organisasi memberikan kontribusi sebesar 21,9% terhadap *turnover intention*. Variabel kepuasan kerja memberikan kontribusi sebesar 47,0% terhadap *turnover intention*.

Lia Witasari (2009), skripsi dengan variabel independen kepuasan kerja, komitmen organisasional dan variabel dependen *turnover intention* dalam hasil penelitiannya dengan menggunakan *struktural equation modelling* menunjukkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* sebesar 0.99 dan kepuasan kerjaberpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* sebesar 0.20.

Manurung, M. T. (2012), skripsi dengan variabel stress kerja, kepuasan kerja dan variabel dependen *turnover intention* dalam hasil penelitiannya dengan menggunakan regresi linear berganda menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil perhitungan uji t, terlihat t hitung untuk variabel stres kerja 2,168 dengan probabilitas sebesar 0,033. Dengan menggunakan taraf signifikansi 5% diperoleh dari nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05.



Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
Rita Andini (2006)	X1: Kepuasan Gaji X2: Kepuasan Kerja X3: Komitmen Organisasional Y: <i>Turnover intention</i>	Struktural Equation Modelling	Kepuasan gaji, kepuasan kerja dan berpengaruh negative terhadap <i>turnover intention</i> , sedangkan kepuasan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> .
Nurhadi Widodo (2009)	X1: Komitmen Organisasi X2: Kepuasan Kerja Y: <i>Turnover intention</i>	Regresi Linear Sederhana dan Regresi Linear Berganda	Var. komitmen organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .
Lia Witasari (2009)	X1: Kepuasan Kerja X2: Komitmen Organisasi Y: <i>Turnover intention</i>	Struktural Equation Modelling	Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen, komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , sedangkan kepuasan kerja berpengaruh negative tidak signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .

Dilanjutkan

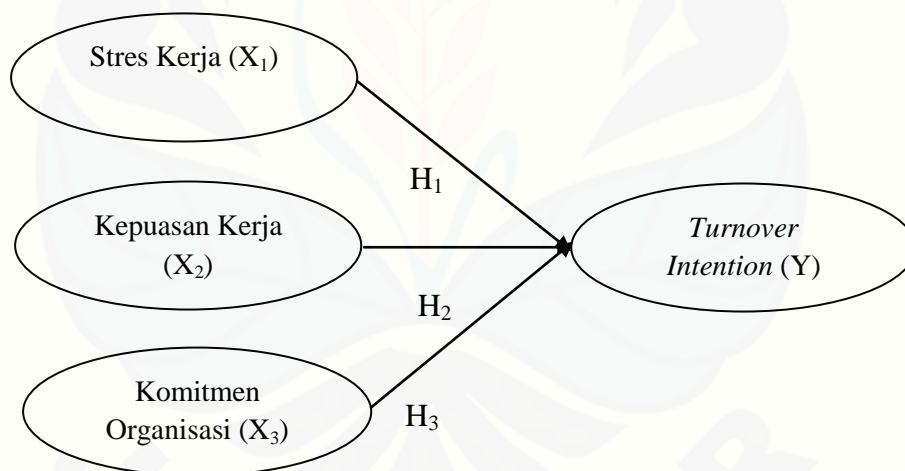
Lanjutan Tabel 1.1 Penelitian Terdahuu

Manurung, M.T. (2012)	X1: Stres Kerja X2: Kepuasan Kerja Y: <i>Turnover intention</i>	Regresi Linear Berganda	Var. stress kerja berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> , sedangkan kepuasan kerja berpengaruh negative terhadap <i>turnover intention</i> .
--------------------------	---	----------------------------	--

Sumber : Berbagai Jurnal

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini bertujuan untuk mempermudah dalam menganalisis pengaruh dari setiap variabel terikat. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka kerangka konseptual penelitian ini adalah :



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Pemikiran

Sumber : Data diolah

2.4 Pengembangan Hipotesis Penelitian

2.4.1 Pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention*.

Stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses pikiran, dan kondisi fisik seseorang, apabila stres ini terlalu besar maka dapat mengancam kemampuan seseorang dalam menghadapi lingkungan. Stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* atau keinginan untuk keluar dari pekerjaannya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Manurung M.T. (2012), stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, hipotesis dapat dinyatakan sebagai berikut:

H1: Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember.

2.4.2 Pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.

Kepuasan kerja merupakan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku dalam dirinya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, dan sebaliknya.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurhadi Widodo (2009) dan Lia Witasari (2009), kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, hipotesis dapat dinyatakan sebagai berikut:

H2: Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember.

2.4.3 Pengaruh komitmen organisasional terhadap *turnover intention*.

Komitmen pada setiap karyawan sangat penting karena dengan suatu komitmen seorang karyawan dapat menjadi lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dibanding dengan karyawan yang tidak mempunyai komitmen.

Karyawan yang tidak mempunyai komitmen organisasi akan berpengaruh terhadap *turnover intention* atau keinginan untuk keluar dari pekerjaannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurhadi Widodo (2009) dan Lia Witasari (2009), komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, hipotesis dapat dinyatakan sebagai berikut:

H3: Komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember.



BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian merupakan rencana dan gambaran (deskripsi) tentang komponen penelitian digunakan sebagai petunjuk dalam melaksanakan penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian *explanatory research*, yaitu metode penelitian untuk menjelaskan suatu hubungan antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis (Ghozali, 2005:2). *Explanatory research* mencoba memberi penjelasan tentang mengapa dan bagaimana suatu hubungan dapat terjadi dalam suatu situasi.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009:61). Penelitian ini yang menjadi populasi adalah karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember yang berjumlah 77 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *nonprobability sampling* yaitu dengan *purposive sampling* yang merupakan teknik dengan menentukan sampel dari populasi dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2005:78).

Kriteria pemilihan sampel adalah karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember yaitu karyawan Telkomsel yang berstatus kontrak, berpendidikan minimal SMA, karyawan yang telah mendapatkan pelatihan kerja minimal 1 kali, memiliki masa kerja kurang dari 3 tahun. Dari kriteria pemilihan sampel tersebut dihasilkan sebanyak 46 orang yang akan dijadikan responden.

Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu semua data penelitian ini yang dinyatakan dalam bentuk angka (Suliyanto, 2005:2). Data ini berupa tentang jumlah populasi dalam suatu organisasi. Data

berbentuk kuantitatif seperti hasil jawaban kuisisioner dalam bentuk skor berupa angka.

3.3.2 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari perusahaan. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran angket yang berisi kuesioner kepada karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember yang dijadikan sebagai sampel penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh langsung dari sumber penelitian utama. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai pendukung data primer. Sumber data sekunder ini diperoleh dari literature dan informasi tentang beberapa hal yang berkaitan dengan objek penelitian.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Survei

Pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan - pertanyaan melalui kuesioner kepada para responden, kemudian diisi sesuai pendapat masing - masing responden. Data yang didapat adalah tentang data stress kerja, kepuasan kerja, komitmen organisasional dan *turnover intention*.

b. Studi Pustaka

Pengumpulan data dengan menggunakan dan mempelajari literature yang berkaitan dengan penelitian ini. Literature yang digunakan berasal dari buku sumber daya manusia.

3.5 Identifikasi Variabel

Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah:

- a. Variabel bebas atau independent variable (X):
 - 1) Stres kerja (X1)
 - 2) Kepuasan Kerja (X2)
 - 3) Komitmen Organisasional (X3)
- b. Variabel terikat atau dependent variable (Y) adalah *turnover intention*

3.6 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran

3.6.1 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel secara eksplisit mengidentifikasi variabel-variabel penelitian yang akan dianalisis. Dalam penelitian ini, definisi operasional dijelaskan sebagai berikut:

- a. Stres Kerja (X1)

Stres kerja adalah kondisi ketegangan karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember yang disebabkan oleh faktor-faktor di sekelilingnya sehingga mempunyai keputusan kerja. Indikator stres kerja adalah:

 - 1) Stressor ekstraorganisasi
 - 2) Stressor organisasi
 - 3) Stressor kelompok
 - 4) Stressor individual
- b. Kepuasan Kerja (X2)

Kepuasan kerja adalah kepuasan karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember secara emosional tentang hasil kerja yang positif. Indikator kepuasan kerja adalah:

 - 1) Pekerjaan itu sendiri
 - 2) Gaji
 - 3) Kesempatan promosi
 - 4) Pengawasan (supervision)
 - 5) Rekan kerja

c. Komitmen Organisasional (X3)

Komitmen organisasional adalah ketakutan diri karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember yang berkaitan dengan kesediaan untuk terlibat dalam kegiatan perusahaan secara berkelanjutan. Indikator komitmen organisasional yang digunakan adalah:

- 1) Keinginan untuk tetap sebagai anggota
- 2) Keinginan berusaha keras
- 3) Penerapan nilai organisasi
- 4) Penerimaan tujuan organisasi

d. *Turnover intention*

Turnover intention adalah terjadinya keluar masuk karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember sebagai akibat dari kebijakan perusahaan yang tidak sesuai dengan harapan karyawan. Indikator yang digunakan adalah:

- 1) Absensi yang meningkat
- 2) Mulai malas bekerja
- 3) Peningkatan terhadap pelanggaran tata tertib kerja
- 4) Peningkatan protes terhadap atasan
- 5) Perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya

3.6.2 Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesempatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval dalam alat ukur. Tipe pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert*, yaitu skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespon pernyataan berkaitan dengan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur (Sanusi, 2014:60). Pengukuran dilakukan dengan menggunakan skor dari yang tertinggi sampai yang terendah.

Rentang skala pengukuran dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Skor 5 jawaban sangat sangat setuju (SS)
- b. Skor 4 jawaban setuju (S)
- c. Skor 3 jawaban cukup setuju (CS)
- d. Skor 2 jawaban tidak setuju (TS)
- e. Skor 1 jawaban sangat tidak setuju (STS)

3.7 Uji Instrumen

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana validitas data yang diperoleh dari penyebaran kuisioner. Uji validitas sebagai alat ukur dalam penelitian ini, yaitu menggunakan korelasi *product moment pearson's*, yaitu dengan cara mengkorelasikan tiap pertanyaan dengan skor total, kemudian hasil korelasi tersebut dibandingkan dengan angka kritis taraf signifikan 5%, dengan menggunakan rumus (Prayitno, 2010:90) ;

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan ;

r = Koefisien korelasi

X = Skor pertanyaan

Y = Skor total

n = Jumlah sampel

Pengukuran validitas dilakukan dengan menguji taraf signifikansi *product moment pearson's*. Suatu variabel dikatakan valid, apabila variabel tersebut memberikan nilai signifikansi < 5%.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji kemampuan suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukurannya diulangi dua kali atau lebih

(Prayitno, 2010:97). Reliabilitas berkonsentrasi pada masalah akurasi pengukuran dan hasilnya. Dengan kata lain reliabilitas menunjukkan seberapa besar pengukuran kendali terhadap subjek yang sama.

Pengujian kendala alat ukur dalam alat penelitian menggunakan reliabilitas metode alpha (α) yang digunakan adalah metode *Cronbach* yakni (Prayitno, 2010:97) ;

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangan;

a = koefisien reliabilitas

r = koefisien rata-rata korelasi antar variabel

k = jumlah variabel bebas dalam persamaan

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menguji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila variabel tersebut memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

3.7.3 Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang dilakukan terhadap sampel dilakukan dengan menggunakan *kolmogorov-smirnov test* dengan menetapkan derajat keyakinan (α) sebesar 5%. Uji ini dilakukan pada setiap variabel dengan ketentuan bahwa jika secara individual masing-masing variabel memenuhi asumsi normalitas, maka secara simultan variabel-variabel tersebut juga bisa dinyatakan memenuhi asumsi normalitas (Prayitno, 2010:71). Kriteria pengujian dengan melihat besaran kolmogorov-smirnov test adalah;

- 1) Jika signifikansi > 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal
- 2) Jika signifikansi < 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

3.8 Analisis Data

3.8.1 Uji Asumsi Klasik

Setelah memperoleh model regresi linier berganda, maka langkah selanjutnya yang dilakukan apakah model yang dikembangkan bersifat *BLUE* (*Best Linier Unbised Estimator*). Metode ini mempunyai kriteria bahwa pengamatan harus mewakili variasi minimum, konstanta, dan efisien. Asumsi *BLUE* yang harus dipenuhi antara lain : model berdistribusi normal, tidak ada multikolinearitas, dan tidak terjadi heteroskedastisitas.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah mutlak regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Mendeteksi normalitas dengan melihat penyebaran data titik pada sumbu diagonal dari grafik (Latan, 2013:56). Dasar pengambilan keputusan antara lain :

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas;
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah pengujian dari asumsi untuk membuktikan bahwa variabel-variabel bebas dalam suatu model tidak saling berkorelasi satu dengan lainnya. Adanya multikolinearitas dapat menyebabkan model regresi yang diperoleh tidak valid untuk menaksir variabel independen. Gejala multikolinearitas juga dapat dideteksi dengan melihat besarnya VIF (*Variance Inflation Factor*). Latan (2013:61), menyatakan bahwa indikasi multikolinearitas pada umumnya terjadi jika VIF lebih dari 10, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas lainnya.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke

pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *scatterplot* model tersebut (Latan, 2013:66). Dasar pengambilan keputusan antara lain :

- 1) Jika ada pola tertentu. seperti titik-titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas;
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas

3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda merupakan salah satu analisis yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain. Dalam analisis regresi variabel yang mempengaruhi disebut independent variabel (variabel bebas) dan variabel yang mempengaruhi disebut dependent variabel (variabel terikat). Jika dalam persamaan regresi hanya terdapat salah satu variabel bebas dan satu variabel terikat, maka disebut sebagai regresi sederhana, sedangkan jika variabelnya bebasnya lebih dari satu, maka disebut sebagai persamaan regresi berganda (Prayitno, 2010:61).

Stres kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember, digunakan analisis regresi linier berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

- a = konstanta
 b₁, b₂, b₃ = koefisien regresi
 X₁ = variabel stress kerja
 X₂ = variabel kepuasan kerja
 X₃ = variabel komitmen organisasional
 Y = variabel *turnover intention*
 e = kesalahan (error)

3.8.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui signifikansi dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat yang terdapat dalam model. Uji hipotesis yang dilakukan adalah :

a. Uji t

Analisis ini digunakan untuk membuktikan signifikan tidaknya antara variabel pengaruh stres, kepuasan dan komitmen organisasional terhadap *turnover intention* pada karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember. Rumusnya adalah (Prayitno, 2010:68) ;

$$t = \frac{b_i}{Se(b_i)}$$

Keterangan :

t = test signifikan dengan angka korelasi

b_i = koefisien regresi

Se (b_i) = standard error dari koefisien korelasi

Formulasi hipotesis uji t ;

1) H₀ : b_i = 0, i = 1, 2, 3

H₀ diterima dan H_a ditolak, tidak ada pengaruh secara parsial (individu) antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y)

2) H_a : b_i ≠ 0, i = 1, 2, 3

H₀ ditolak dan H_a diterima, ada pengaruh secara parsial (individu) antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y)

3) Level of significane 5% (Uji 2 sisi, 5% : 2 = 2,5% atau 0,025)

4) Pengambilan keputusan ;

a) jika t_{tabel} > t_{hitung} : H₀ diterima, berarti tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat;

b) jika t_{tabel} < t_{hitung} : H₀ ditolak, berarti ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

b. Uji F

Uji F digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh dari variabel bebas secara simultan (serentak) terhadap variabel terikat (Prayitno, 2010:67). Dalam penelitian ini uji F digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh dari variabel X_1 , X_2 , X_3 , secara simultan terhadap variabel Y. Rumus yang akan digunakan adalah :

$$F = \frac{R^2/(k-1)}{1-R^2/(n-k)}$$

Keterangan :

F = pengujian secara simultan

R^2 = koefisien determinasi

k = banyaknya variabel

n = banyaknya sampel

Formulasi hipotesis uji F ;

1) $H_0 : b_1, b_2, b_3, \neq 0$

H_0 ditolak dan H_a diterima, ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel terikat (Y)

2) $H_a : b_1, b_2, b_3, = 0$

H_0 diterima dan H_a ditolak, tidak ada pengaruh simultan antara variabel bebas (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel terikat (Y)

3) Level of significane 5%

4) Pengambilan keputusan ;

a) jika $F_{tabel} > t_{hitung}$: H_0 diterima, berarti tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat;

b) jika $F_{tabel} < t_{hitung}$: H_0 ditolak, berarti ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat

c. Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi adalah data untuk mengetahui seberapa besar prosentase pengaruh langsung variabel bebas yang semakin dekat hubungannya dengan variabel terikat atau dapat dikatakan bahwa penggunaan model tersebut bisa dibenarkan. Dari koefisiensi determinasi (R^2) dapat diperoleh suatu nilai

untuk mengukur besarnya sumbangan dari beberapa variabel X terhadap variasi naik turunnya variabel Y (Prayitno, 2010:66).

$$R^2 = \frac{\sum Y (b^1 \sum X_1 Y + b^2 \sum X_2 Y + b^3 \sum X_3 Y + b^4 \sum X_4 Y)}{\sum Y^2}$$

Keterangan :

R^2 = Koefisien determinasi berganda

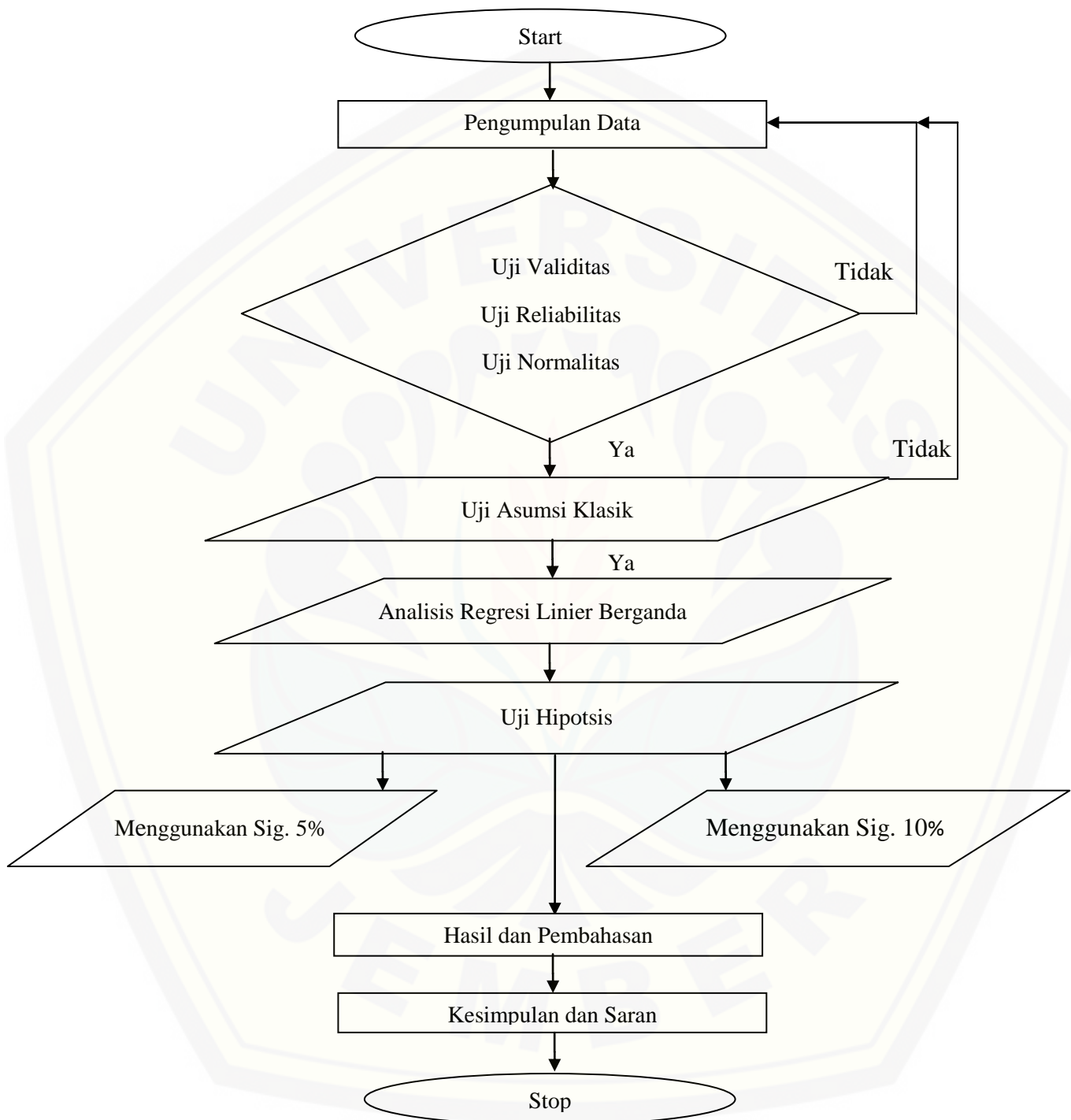
Y = Variabel terikat (dependent)

X = Variabel bebas (Independent)

b = Koefisien regresi linier

3.9 Kerangka Pemecahan Masalah

Kerangka pemecahan masalah dalam penelitian ini ;



Gambar 3.1. Kerangka Pemecahan Masalah

Keterangan :

- a. Start, merupakan tahap persiapan materi untuk mencari data.
- b. Pengumpulan data yaitu dengan menyebarkan kuesioner atau mendapatkan data primer maupun sekunder.
- c. Uji validitas, uji reliabilitas dan uji normalitas data yaitu pada tahap ini melakukan pengujian terhadap data untuk mengetahui apakah kehandalan instrument yang digunakan sudah selesai.
- d. Uji asumsi klasik, yaitu untuk mengetahui model berdistribusi normal atau tidak, adanya multikolinearitas, dan heterokedastisitas.
- e. Analisis regresi linear berganda yaitu untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
- f. Uji Hipotesis merupakan pengujian hipotesis yang dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh di setiap variabel yang diukur.
- g. Uji hipotesis pengujiannya menggunakan signifikansi 5% apabila signifikansi yang ada memadai, namun pengujian yang ada bisa berubah menggunakan signifikansi 10% apabila signifikasinya kurang layak. Namun apabila hasil uji signifiaksi melebihi 10% maka hasil uji harus diterima sesuai hasil yang ada.
- h. Hasil dan pembahasan, yaitu tahapan dimana peneliti menjelaskan hasil dari penelitian yang telah dilakukan.
- i. Kesimpulan dan saran yaitu menarik suatu kesimpulan dari analisis tersebut.
- j. Stop, fasil akhir dari seluruh penelitian.

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember

4.1.1.1 Profil Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember

Pada tanggal 26 Mei 1995 dengan berdasarkan pada keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi serta Menteri Keuangan RI, maka secara resmi berdirilah PT Telkomsel sebagai salah satu operator GSM di Indonesia, dengan karyawan yang berasal dari PT Telkom dan PT Indosat serta ditambah dengan tenaga kerja baru yang berpengalaman. Dengan semakin berkembangnya bisnis telekomunikasi maka semakin besar pula tuntutan bagi PT Telkomsel untuk mengadakan pengembangan perusahaan dengan melakukan perluasan usaha. Oleh karena itu, dibentuklah anak perusahaan di berbagai wilayah jangkauan Indonesia termasuk di Kabupaten Jember.

Distributor Telkomsel berdiri pada tahun 1998 di Surabaya, kemudian pada tahun 2009 disahkan menjadi badan hukum Telkomsel *Distribution Center* yang berlokasi di Kabupaten Jember. Perusahaan ini berada di Jalan Kenanga No. 142 Kabupaten Jember. Telkomsel *Distribution Center* adalah perusahaan yang menjadi salah satu dealer nasional yang bergabung menjadi distributor Telkomsel. Wilayah kerjanya mencakup wilayah Jember dan sekitarnya, sebagai salah satu dealer nasional Telkomsel, Telkomsel *Distribution Center* terus berupaya untuk memberikan kinerja yang maksimal guna mencapai tujuan perusahaan.

4.1.1.2 Visi dan Misi Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember

Pengelolaan aktivitas suatu organisasi diperlukan suatu konsep misi dan visi agar seluruh kegiatan yang dilakukan dapat terfokus pada pencapaian tujuan yang ingin dicapai. Visi dan misi yang dimiliki Telkomsel *Distribution Center* adalah:

a. Visi

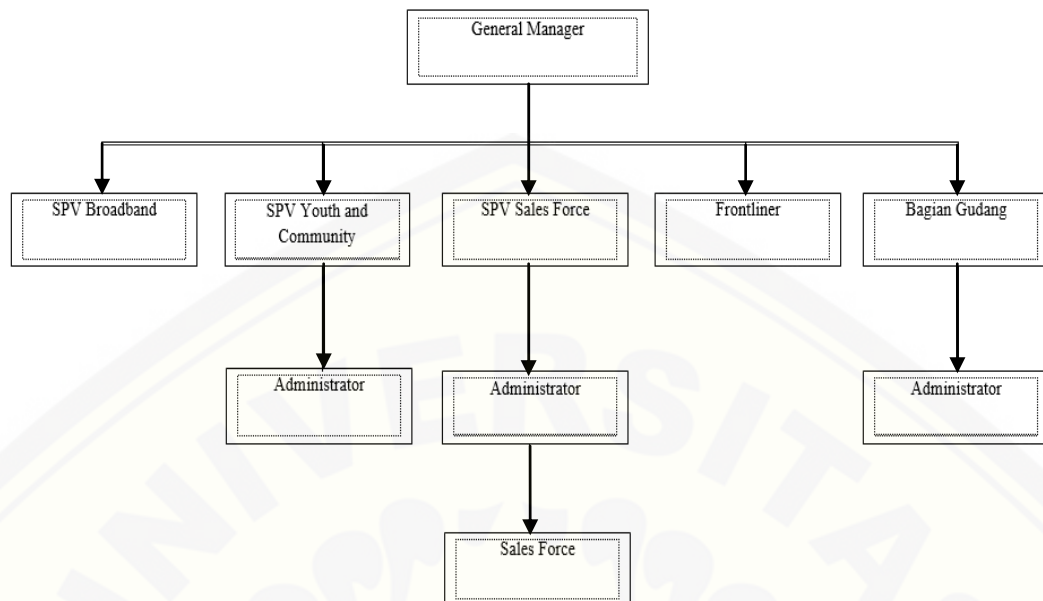
Sebagai Mitra AD Telkomsel untuk regional Jawa Timur, Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember berkomitmen membangun kemitraan yang saling menguntungkan baik dengan mitra reseller maupun Mitra AD. Tumbuh dan berkembang bersama adalah komitmen Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember dengan para *resseler* dan Mitra AD

b. Misi

Pemilihan strategi pemasaran yang bijak akan menguntungkan secara jangka panjang dalam bisnis ini. Pengendalian dan pemilihan harga yang tepat dan menjaga ketersediaan stok merupakan parameter penting dalam mempertahankan dan memberikan pelayanan kepada pelanggan.

4.1.1.3 Struktur Organisasi Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisah pekerjaan termasuk batasan tugas dan wewenang antara satu dengan yang lain dalam suatu organisasi. Struktur organisasi Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember dapat dilihat pada gambar 4.1.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Telkomsel *Distribution Center*

Sumber : Telkomsel *Distribution Center*

4.1.1.4 Tugas dan Wewenang

a. *General Manager*

General Manager adalah manajer yang memiliki tanggung jawab kepada seluruh bagian atau fungsional pada suatu perusahaan atau organisasi. *General manager* memimpin beberapa unit bidang fungsi pekerjaan yang mengepalai beberapa atau seluruh manajer fungsional. *General manager* bertugas untuk mengambil keputusan dan tanggung jawab atas tercapainya tujuan perusahaan serta sebagai pengendali seluruh tugas dan fungsi-fungsi dalam perusahaan. Tugas dan wewenang *general manager* adalah sebagai berikut.

- 1) Menetapkan kebijakan perusahaan dengan menentukan rencana dan tujuan perusahaan baik jangka pendek maupun jangka panjang.
- 2) Mengkoordinir dan mengawasi seluruh aktivitas yang dilaksanakan dalam perusahaan.
- 3) Membantu peraturan intern pada perusahaan yang tidak bertentangan dengan kebijakan perusahaan.

- 4) Memperbaiki dan menyempurnakan segi penataan agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efektif dan efisien.
- 5) Membimbing bawahan dan mendelegasikan tugas-tugas yang dapat dikerjakan oleh bawahan secara jelas.

b. *Supervisor*

Supervisor adalah seseorang yang diberikan tugas dalam sebuah perhimpunan perusahaan sebagaimana ia mempunyai kuasa dan wewenang untuk mengeluarkan perintah kepada rekan kerja bawahannya. Tugas dan wewenang *supervisor* sebagai berikut.

- 1) Menyampaikan kebijakan yang disampaikan oleh jabatan di atasnya kepada seluruh bawahannya.
- 2) Mengatur kelompok kerja pada grup yang dipegangnya.
- 3) Memberikan tugas pada bawahannya.
- 4) Melaksanakan tugas, proyek, dan pekerjaan secara langsung.
- 5) Memberikan training pada bawahannya.
- 6) Memimpin dan memotivasi bawahannya.
- 7) Menggerakkan aturan yang telah ditentukan oleh perusahaan.
- 8) Mendisiplinkan bawahan.
- 9) Memecahkan masalah sehari-hari yang rutin.
- 10) Membuat rencana jangka pendek untuk tugas yang telah ditetapkan oleh atasannya.
- 11) Mengontrol dan mengevaluasi kinerja bawahannya.
- 12) Memberikan info pada manajemen mengenai kondisi bawahan atau menjadi perantara pekerja dengan manajemen.

c. *Frontliner*

Frontliner adalah seseorang yang bertugas dan berhadapan langsung dengan konsumen. Tugas dan wewenang *frontliner* adalah sebagai berikut.

- 1) Melayani konsumen secara langsung.
- 2) Member informasi mengenai perusahaan kepada konsumen.
- 3) Menyampaikan keluhan yang dialami konsumen kepada atasan.
- 4) Memberi masukan kepada perusahaan demi kemajuan perusahaan.

d. *Administrator*

Administrator adalah seseorang yang mengurus masalah administrasi di dalam perusahaan. Tugas dan wewenang *administrator* adalah sebagai berikut.

- 1) Membantu supervisor dalam menjalankan tugasnya.
- 2) Sebagai pengarah antara supervisor dengan bawahan.
- 3) Memberikan info kepada supervisor mengenai kondisi pekerjaan.

e. *Bagian Gudang*

Bagian gudang adalah seseorang yang mengurus persediaan produk yang ada untuk keperluan pengiriman. Tugas dan wewenang bagian gudang adalah sebagai berikut.

- 1) Menyiapkan produk dengan benar dan cepat sesuai dengan sales order.
- 2) Membantu proses bongkar muat produk.
- 3) Memeriksa stok produk yang tersedia.
- 4) Membantu memeriksa produk yang akan dikirim.
- 5) Memberikan masukan yang positif untuk membangun kemajuan gudang dan perusahaan.

f. *Sales Force*

Sales force adalah seseorang yang menjual nproduk atau jasa kepada pelanggan secara langsung. Tugas dan wewenang *sales force* adalah sebagai berikut.

- 1) Melaksanakan rencana penjualan dan budget.
- 2) Mencapai tujuan dan sasaran penjualan.
- 3) Melaporkan estimasi permintaan dan pencapaian penjualan.
- 4) Memberi masukan yang positif untuk menciptakan target penjualan yang maksimal.

4.1.2 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *Telkomsel Distribution Center* Kabupaten Jember yaitu sebanyak 46 orang responden. Karakteristik responden dalam penelitian ini, yaitu karaktistik responden berdasarkan umur, pendidikan terakhir, jabatan dan lama berkerja.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur responden terbagi dalam 2 kelompok dari 46 responden, yaitu 21–30 tahun, dan diatas 30 tahun. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapati karakteristik responden berdasarkan umur dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.1. Berikut data responden berdasarkan umur ;

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	
	Jumlah	Persentase
21 – 30 tahun	41	89,13%
dias 30 tahun	5	10,87%
Jumlah	46	100

Sumber : Data primer, Agustus 2015

Berdasarkan Tabel 4.1, dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak atau mayoritas yang menjadi karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember adalah responden yang berumur diantara 21–30 tahun, sedangkan minoritas responden yang menjadi karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember adalah responden yang berumur diatas 30 tahun. Karakteristik responden berdasarkan umur tersebut didasarkan karena umur lebih atau kurang dari 30 tahun akan cenderung mengalami stress kerja yang meningkat dikarenakan banyak sesuatu yang dipikirkan selain pekerjaan juga memikirkan keluarga atau urusan luar.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan responden terbagi dalam 3 kelompok dari 46 responden, yaitu SMA/ SMK, Diploma dan Strata 1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapati karakteristik responden berdasarkan pendidikan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.3. Berikut data responden berdasarkan pendidikan ;

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	
	Jumlah	Persentase
SMA/ SMK	43	93,48
Diploma	2	4,35
Sarjana	1	2.17
Jumlah	46	100

Sumber : Data primer, Agustus 2015

Berdasarkan Tabel 4.2, dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak atau mayoritas responden yang menjadi karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember adalah responden telah berpendidikan SMA/ SMK, sedangkan minoritas responden yang menjadi karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember adalah responden telah berpendidikan Diploma dan Strata 1. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan ini akan membuktikan tingkat kinerja atau kemampuan suatu karyawan untuk mendapatkan komitmen dari suatu perusahaan.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

Jabatan responden terbagi dalam 2 kelompok dari 46 responden, yaitu menikah dan belum menikah. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapati karakteristik responden berdasarkan status dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.3. Berikut data responden berdasarkan jabatan

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

Jabatan	Jumlah	
	Jumlah	Persentase
SPV (Supervisor)	2	4,35%
Administrator	2	4,35%
Frontliner	2	4,35%
Bagian Gudang	1	2,17%
Sales Force	39	84,78%
Jumlah	46	100%

Sumber : Data primer, Agustus 2015

Berdasarkan Tabel 4.3, dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak atau mayoritas yang menjadi karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember adalah responden yang menjabat sebagai *sales force*, dan minoritas responden yang menjadi karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember adalah responden yang menjabat sebagai SPV (*Supervisor*), *Administrator*, *Fronliner*, dan Bagian Gudang. Hal ini akan mengetahui seberapa sanggupkah suatu karyawan untuk melaksanakan tugas atau jabatan yang diberikan perusahaan untuk karyawan. Jika tidak sanggup makan akan terjadilan suatu stres kerja.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berkerja

Lama berkerja responden terbagi dalam 2 kelompok dari 46 responden, yaitu kurang dari 1 tahun, dan diantara 1–3 tahun. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapati karakteristik responden berdasarkan lama berkerja dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.4. Berikut data responden berdasarkan lama berkerja ;

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama berkerja

Lama berkerja	Jumlah	
	Jumlah	Persentase
Kurang dari 1 tahun	18	39,13%
Diantara 1 – 3 tahun	28	60,87%
Jumlah	46	100%

Sumber : Data primer, Agustus 2015

Berdasarkan Tabel 4.4, dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak atau mayoritas responden yang menjadi karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember adalah responden yang telah berkerja diantara 1–3 tahun, sedangkan minoritas responden yang menjadi karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember adalah responden responden yang telah berkerja selama kurang dari 1 tahun. Dengan karakteristik berdasarka lama bekerja, maka akan mengetahui seberapa puaskah suatu karyawan tersebut terhadap perusahaan dan seberapa komitmenkah perusahaan terhadap karyawan itu sendiri.

4.1.3 Uji Instrument

4.1.3.1 Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas sebagai alat ukur dalam penelitian ini, yaitu menggunakan korelasi *product moment pearson's*, yaitu dengan cara mengkorelasikan tiap pertanyaan dengan skor total, kemudian hasil korelasi tersebut dibandingkan dengan angka kritis taraf signifikan 5%, ketika nilai signifikansi indikator $< 5\%$ maka indikator dinyatakan valid (Prayitno, 2010:90). Berikut pada Tabel 4.6, hasil pengujian validitas ;

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas

Indikator	Product Moment Pearson's	Sig.	a	Keterangan
X _{1,1}	0,565	0,000	< 0,05	Valid
X _{1,2}	0,560	0,000	< 0,05	Valid
X _{1,3}	0,513	0,000	< 0,05	Valid
X _{1,4}	0,617	0,000	< 0,05	Valid
X _{2,1}	0,812	0,000	< 0,05	Valid
X _{2,2}	0,689	0,000	< 0,05	Valid
X _{2,3}	0,677	0,000	< 0,05	Valid
X _{2,4}	0,599	0,000	< 0,05	Valid
X _{2,5}	0,540	0,000	< 0,05	Valid
X _{3,1}	0,702	0,000	< 0,05	Valid
X _{3,2}	0,683	0,000	< 0,05	Valid
X _{3,3}	0,654	0,000	< 0,05	Valid
X _{3,4}	0,730	0,000	< 0,05	Valid
Y ₁	0,604	0,000	< 0,05	Valid
Y ₂	0,689	0,000	< 0,05	Valid
Y ₃	0,647	0,000	< 0,05	Valid
Y ₄	0,489	0,001	< 0,05	Valid
Y ₅	0,538	0,000	< 0,05	Valid

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 4.5, diketahui bahwa masing-masing indikator (item) dalam variabel yang digunakan mempunyai hasil nilai *product moment pearson's* dengan signifikansi $0,000 - 0,001 < 0,05$, sehingga indikator (item) yang digunakan dalam variabel penelitian ini dapat dinyatakan sesuai atau relevan dan dapat digunakan sebagai item dalam pengumpulan data.

4.1.3.2 Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten. Suatu pertanyaan atau pernyataan yang baik adalah pertanyaan atau pernyataan yang jelas mudah dipahami dan memiliki interpretasi yang sama meskipun disampaikan kepada responden yang berbeda dan waktu yang berlainan. Uji reliabilitas menggunakan *cronbach's alpha*. Suatu instrument dikatakan reliabel apabila *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60 (Prayitno, 2010:97). Berikut pada Tabel 4.7 disajikan hasil pengujian reliabilitas ;

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Cutt off	N of Item	Keterangan
Stress kerja (X ₁)	0,617	> 0,6	4	Reliabel
Kepuasan kerja (X ₂)	0,743	> 0,6	5	Reliabel
Komitmen organisasional (X ₃)	0,696	> 0,6	4	Reliabel
<i>Turnover intention</i> karyawan (Y)	0,643	> 0,6	5	Reliabel

Sumber : Lampiran 4

Berdasarkan Tabel 4.6, hasil uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa data yang diperoleh bersifat reliabel karena nilai *cronbach's alpha* yakni 0,617, 0,743, 0,696, dan 0,643 > 0,60, sehingga data yang diperoleh dapat dinyatakan reliabel atau layak sebagai alat dalam pengumpulan data.

4.1.3.3 Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang dilakukan terhadap sampel dilakukan dengan menggunakan *kolmogorov-smirnov test* dengan menetapkan derajat keyakinan (α) sebesar 5% (Prayitno, 2010:71). Hasil pengujian dapat disajikan sebagai berikut ;

Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas

Test of Normality	Kolmogorov-Smirnov			
	Sig.		Cutt off	Keterangan
Stress kerja (X_1)	0,214	>	0,05	Normal
Kepuasan kerja (X_2)	0,243	>	0,05	Normal
Komitmen organisasional (X_3)	0,282	>	0,05	Normal
<i>Turnover intention</i> karyawan (Y)	0,231	>	0,05	Normal

Sumber : Lampiran 5

Berdasarkan Tabel 4.7, dapat diketahui bahwa nilai probabilitas atau signifikansi untuk masing-masing variabel, yaitu 0,214, 0,243, 0,282, dan 0,231 < 0,05, sehingga dapat dinyatakan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

4.1.4 Analisis Data

4.1.4.1 Uji Asumsi Klasik

Setelah memperoleh model, maka langkah selanjutnya yang dilakukan adalah menguji apakah model yang dikembangkan bersifat *BLUE (Best Linier Unbiased Estimator)* (Gujarati dalam Latan, 2013:14). Asumsi *BLUE* yang harus dipenuhi antara lain yaitu : data berdistribusi normal, tidak ada multikolinieritas, dan tidak adanya heteroskedastisitas. Pengujian asumsi klasik dilakukan pada model regresi linear berganda yang dijelaskan sebagai berikut ;

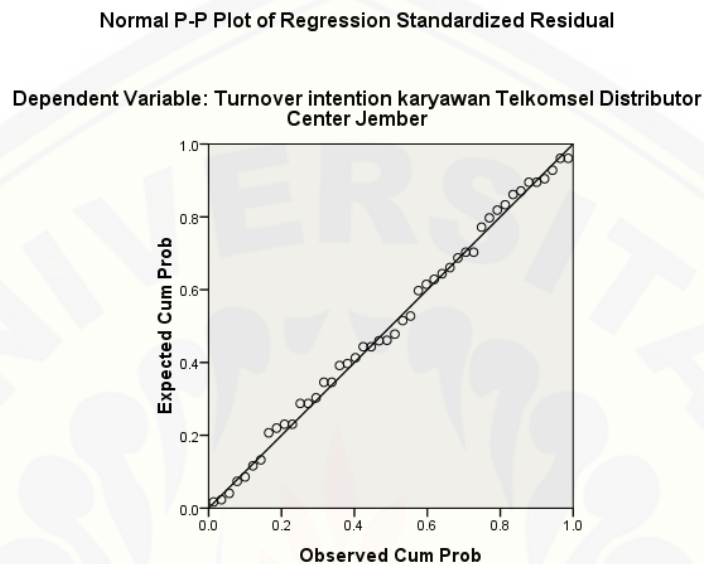
a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah mutlak regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Mendeteksi normalitas dengan melihat penyebaran data titik pada sumbu diagonal dari grafik (Latan, 2013:42). Dasar pengambilan keputusan antara lain.

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas;

2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Hasil pengujian disajikan pada Gambar 4.2, sebagai berikut ;



Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas

Gambar 4.2, menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, karena data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal sehingga dapat dinyatakan bahwa model regresi rmemenuhi asumsi normalitas

b. Uji Multikolinieritas

Asumsi multikolinieritas adalah keadaan dimana terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen dalam model. Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linear dalam variabel independen dalam model. Ada atau tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Latan (2013:61), menyatakan bahwa indikasi multikolinieritas pada umumnya terjadi jika VIF lebih dari 10, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas lainnya. Berikut ini disajikan hasil uji multikolinieritas ;

Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas

Test of Multikolinierity	VIF	Cutt off	Keterangan
Stress kerja (X_1)	1,794	< 10	Tidak terjadi multikolinieritas
Kepuasan kerja (X_2)	3,783	< 10	Tidak terjadi multikolinieritas
Komitmen organisasional (X_3)	3,640	< 10	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : Lampiran 6

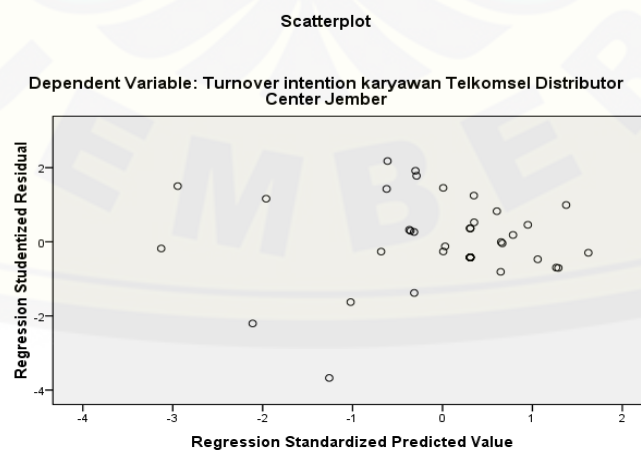
Tabel 4.8, menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen karena menunjukkan nilai VIF kurang dari 10.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar scatterplot model tersebut (Latan, 2013:39). Dasar pengambilan keputusan antara lain :

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas;
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil pengujian disajikan pada Gambar 4.3, sebagai berikut ;



Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4.3, menunjukkan bahwa tidak adanya heteroskedastisitas, karena tebaran data tidak membentuk garis tertentu atau tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y.

4.1.4.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda berkaitan dengan studi ketergantungan suatu variabel dependen pada satu atau lebih variabel independen dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil analisis regresi linear berganda antara variabel independen yaitu stress kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional, serta variabel dependen yaitu *turnover*. Berikut pada Tabel 4.10 disajikan hasil analisis regresi linear berganda ;

Tabel 4.9 Hasil Regresi Linear Berganda

Variabel Independent	Standardized Coefficients B	t	t _{tabel}	Sig.	a	Keterangan
(Constant)	3,661	-	-	-	-	-
Stress kerja (X ₁)	0,241	2,414	> 2,018	0,021	< 0,05	Signifikan
Kepuasan kerja (X ₂)	-0,315	-3,179	> -2,018	0,000	< 0,05	Signifikan
Komitmen organisasional (X ₃)	-0,264	-2,613	> -2,018	0,015	< 0,05	Signifikan
Adjusted R Square = 0,513				F. Hitung = 16,806 Sig. F = 0,000		

Sumber : Lampiran 6

Berdasarkan koefisien regresi, maka persamaan regresi yang dapat dibentuk adalah ;

$$Y = 3,661 + 0,241X_1 + (-0,315)X_2 + (-0,264)X_3$$

- a. Nilai konstanta 3,661, menunjukkan bahwa jika tidak ada stress kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional maka nilai *turnover intention* sebesar 3,661 atau dapat diartikan *turnover intention* akan tetap ada atau terjadi;

- b. Nilai koefisien 0,241 pada stress kerja, menunjukkan bahwa kecenderungan pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention* adalah sedang, dan kecenderungan yang ada dapat meningkatkan *turnover intention* karyawan;
- c. Nilai koefisien -0,315 pada kepuasan kerja, menunjukkan bahwa setiap kecenderungan pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* adalah kuat, dan kecenderungan yang ada dapat menurunkan *turnover intention* karyawan;
- d. Nilai koefisien -0,264 pada komitmen organisasional, menunjukkan bahwa setiap kecenderungan pengaruh komitmen organisasional terhadap *turnover intention* adalah sedang, dan kecenderungan yang ada dapat menurunkan *turnover intention* karyawan.

4.1.4.3 Uji Hipotesis

4.1.4.3.1 Uji t

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara signifikan secara parsial. Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%$ (uji 2 sisi, $0,05 : 2 = 0,025$), dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$ atau $46-3-1 = 42$. Hasil analisis regresi berganda adalah untuk mengetahui pengaruh stress, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional terhadap variabel dependen yaitu *turnover intention*. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda (dalam hal ini untuk menguji pengaruh secara parsial) diperoleh hasil yang dapat dinyatakan berikut ;

- a. Variabel stress kerja (X_1) memiliki nilai $t \ 2,414 > 2,018$ dan signifikansi $0,021 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti secara parsial variabel stress kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember;
- b. Variabel kepuasan kerja (X_2) memiliki nilai $t \ -3,179 > -2,018$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti secara parsial variabel kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap

turnover intention karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember;

- c. Variabel komitmen organisasional (X_3) memiliki nilai $t -2,613 > -2,018$ dan signifikansi $0,015 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti secara parsial variabel komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember.

4.1.4.3.2 Uji F

Uji F dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh stress kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional terhadap variabel dependen yaitu *turnover intention* karyawan secara simultan. Tabel distribusi F dicari pada $\alpha = 5\%$, dengan derajat kebebasan (df) df_1 atau $4-1 = 3$, dan df_2 $n-k-1$ atau $46-3-1 = 42$. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda (dalam hal ini untuk menguji pengaruh secara simultan) diperoleh hasil, yaitu bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($16,806 > 2,83$) dan signifikansi ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel stress kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember.

4.1.4.3.3 Koefisien Determinasi

Berfungsi untuk mengetahui besarnya proporsi atau sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara keseluruhan, maka dapat ditentukan dengan uji koefisien determinasi berganda (R^2). Dilihat dari nilai koefisien determinasi berganda, hasil analisis menunjukkan bahwa besarnya persentase sumbangan pengaruh variabel stress, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional terhadap *turnover intention* karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember, dapat dilihat dari nilai Adjusted R Square (R^2) menunjukkan sebesar 0,513 atau 51,3% dan sisanya 48,7% dipengaruhi atau dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian

ini, seperti pekerjaan itu sendiri, peraturan kerja yang berlaku, dan budaya organisasi yang ada di Telkomsel *Distribution Center* Jember.

4.2 Pembahasan

Hasil pengujian koefisien dari analisis regresi linear berganda, menunjukkan stress kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap *turnover intention* karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember. Hasil pengujian koefisien dari analisis regresi linear berganda, menunjukkan bahwa stress kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan, “ada pengaruh stress kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional terhadap *turnover intention* karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember” adalah diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa jika, stress kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional, memiliki nilai negatif, maka akan memberikan pengaruh dalam menurunkan *turnover intention* karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember, sedangkan jika, stress kerja, memiliki nilai positif, maka akan memberikan pengaruh dalam meningkatkan *turnover intention* karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember.

4.2.1 Pengaruh Stress Kerja Terhadap *Turnover intention* Karyawan

Penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa stress kerja yang terjadi pada karyawan dari Telkomsel *Distribution Center*, membuktikan bahwa karyawan yang ada telah mampu menyeimbangkan antara urusan rumah tangga atau pribadinya dengan urusan didalam menjalankan pekerjaannya secara profesional, karyawan yang ada tidak merasa terganggu aktivitasnya dalam memberikan pelayanan kepada customer dari pengguna kartu telkomsel dan melakukan pekerjaan lainnya yang telah ditugaskan kepadanya, konflik yang ada memang dapat membuat karyawan menjadi terganggu namun mereka dalam hal ini telah banyak belajar dari pengalaman mereka selama ini. Karyawan yang ada

juga merasa bahwa pekerjaan yang ada di Telkomsel *Distribution Center* juga relatif terkendali dan sesuai dengan beban serta waktu kerja yang disediakan oleh perusahaan, mereka berkerja secara teknis dan saling berkerjasama didalam menyelesaikan permasalahan yang ada, hal ini menjadikan mereka lebih bangga terhadap pekerjaan yang telah dilakukannya selama ini. Karyawan yang ada juga merasa bahwa konflik kerja didalam aktivitas kerja memang sering terjadi, biasanya didalam rapat kerja atau brifing pagi sebelum melakukan aktivitas kerja, dan hal tersebut merupakan hal yang baik karena mereka yang ada telah dapat berkerja secara profesional dalam pekerjaannya dan hal tersebut merupakan pembelajaran dari hasil aktivitas kerjanya selama ini dan mereka akan lebih bertanggungjawab atas hal itu. Pekerjaan yang ada memang memberikan tekanan secara langsung kepada karyawan yang ada dari Telkomsel Center, namun tekanan yang ada hanya bersifat teknis didalam kegiatan kerja yang diselenggarakan, seperti pemenuhan target kerja yang harus dicapai, memberikan penawaran khusus kepada pelanggan baru dan membuat mereka lebih loyal dan lain sebagainya, dan hal tersebut merupakan hal yang biasa terjadi dan mereka tetap bersemangat didalam berkerja.

4.2.2 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover intention* Karyawan

Penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember, membuktikan bahwa kepuasan kerja yang dibentuk oleh gaji yang mereka terima sebesar Rp. 1.500.000,- dan dianggap telah lebih tinggi dari UMR Kota Jember yang hanya sebesar Rp. 1.450.000,-, gaji yang diberikan dapat mereka gunakan dan tabung untuk keperluan mereka sehari dan dimasa yang akan datang, kepuasan karena gaji yang sesuai telah menjadikan mereka lebih berdisiplin dan bekerja serta lebih mencintai pekerjaannya. Karyawan yang ada juga merasa bahwa gaji yang mereka terima telah sesuai dengan waktu dan ketentuan didalam pemberian gaji, gaji diberikan pada saat awal bulan yaitu tanggal 2 dalam setiap bulannya, dengan gaji yang diberikan diawal bulan maka mereka akan mampu melakukan konsumsi untuk kebutuhannya, dan apa yang telah mereka rasa akan

menjadikan mereka lebih fokus dalam berkerja dan bertugas di Telkomsel Center Jember. Karyawan juga merasa bahwa mereka juga mendapatkan promosi jabatan yang sesuai dengan apa yang telah mereka prestasikan, mereka menginginkan hal itu sebagai suatu kebanggaan yang diberikan dan meningkatkan semangat didalam berkerja, karyawan yang ada dan berprestasi dapat diberikan kenaikan jabatan berupa supervisor wilayah yang ada di Kota Jember, dan itu adalah hal yang layak dan lebih mendorong motivasi mereka dalam berkerja di Telkomsel. Proses kerja yang ada juga memberikan aktualisasi dalam berkerja, karyawan yang berkerja diberikan kebebasan didalam beraktualisasi seperti melakukan pelayanan yang baik dan sesuai kepuasan pelanggannya, melakukan pendistribusian produknya pada outlet-outlet yang dianggap memiliki pengaruh besar didalam penjualan dan lain sebagainya, dan aktualisasi yang ada memang harus dipertanggungjawabkan dan mereka mampu melakukan hal tersebut. Hubungan kerja yang ada juga relatif baik, karyawan yang ada juga saling berkerjasama dan saling memberikan masukan dalam pekerjaan yang ada, dan hal tersebut sangat mengindarkan karyawan dari kejenuhan ataupun keinginan pindah memilih pekerjaan yang lainnya.

4.2.3 Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap *Turnover intention* Karyawan

Penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa komitmen organisasional dari karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember, membuktikan bahwa komitmen organisasional dari karyawannya telah dirasa cukup berkomitmen dalam mempertahankannya dalam berkerja di Telkomsel Jember, mereka yang bekerja umumnya telah paham mengenai tugas dan tanggungjawab kerja yang diberikan kepadanya, dan mereka kemampuan dalam hal tersebut dan itu layak untuk dipertahankan, ketika kontrak kerja diperpanjang atau diangkat sebagai karyawan tetap, karyawan yang ada akan merasa lebih bangga dan lebih baik dalam memenuhi target kerja yang diselenggarakan. Telkomasel *Distribution Center* juga memberikan pelatihan kerja bagi karyawannya, perusahaan yang ada telah memberikan pelatihan berupa pendidikan dan pelatihan mengenai sistem jaringan dan kompetensi serta penjualan dari produk telkomsel, itu sangat

membantu mereka dalam meningkatkan kinerja yang terasa berlebih dan sulit untuk diatasi, ketika pelatihan yang dilakukan sukses maka mereka dapat berkerja dengan baik dan lebih produktif didalam berkerja. Karyawan yang berkerja di Telkomsel juga harus dapat bekerja dengan baik dan memiliki sikap kekeluargaan atau toleransi serta sikap harmonis didalam berkerja, hal itu sangat mendukung pekerjaan yang mereka lakukan selama ini, mereka melakukan perencanaan dalam bidang kerja dan melakukan aktivitas kerja yang sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat seperti melakukan pembagian produk telkomsel pada outlet-outlet utama dan pendukung, melakukan promosi produk dengan melakukan atau mengikuti event atau melakukan program sekolah telkomsel dan lain sebagainya, itu menjadikan mereka lebih berniat dan bersemangat didalam berkerja. Telkomsel Center juga memberikan kebijakan kepada karyawannya untuk dapat mencapai target yang diharapkan, namun apabila target tidak tercapai masih ada keringanan dan karyawan yang ada tidak dijatuhi penalti dalam proses kerjanya, hal ini akan menghindarkan karyawan dari rasa ketidakpeduliaannya dan akan meningkatkan penyelesaian kerja yang telah ditargetkan.

4.3 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian didalam penelitian ini adalah penelitian tidak dapat memberikan keterangan mengenai jumlah masuk karyawan baru, karyawan yang tetap berkerja selama beberapa periode dan keluarnya karyawan yang ada di Telkomsel *Distribution Center*.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut ;

- a. Stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember. Hal ini membuktikan bahwa stress kerja yang tidak dapat dikendalikan secara sesuai dan baik maka akan meningkatkan *turnover intention* karyawan;
- b. Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan kerja yang sesuai dengan pengorbanan yang telah dilakukan oleh karyawannya maka akan menurunkan *turnover intention* karyawan;
- c. Komitmen organisasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember. Hal ini membuktikan bahwa komitmen organisasional yang turut serta diperhatikan oleh perusahaan untuk karyawannya yang berkerja maka akan menurunkan *turnover intention* karyawan;
- d. Stress kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka dapat disarankan sebagai berikut ;

- a. Pihak Manajemen Telkomsel *Distribution Center* Jember dapat lebih memberikan pengawasan dan perhatian terhadap beban kerja yang dialami oleh karyawannya, dengan cara melakukan pembagian beban kerja yang sesuai sehingga dapat menurunkan *turnover intention* karyawan;

- b. Pihak Manajemen Telkomsel *Distribution Center* Jember dapat lebih meningkatkan kepuasan kerja karyawannya, dengan cara meningkatkan pemberian kompensasi yang sesuai dan meningkatkan hubungan kerja yang kooperatif sehingga akan menurunkan *turnover intention* karyawan;
- c. Pihak Manajemen Telkomsel *Distribution Center* Jember dapat memperhatikan dan meningkatkan komitmen kerja karyawannya, dengan cara memberikan berbagai kebijakan yang menunjang prestasi kerjanya karyawannya, dan memberikan kebijakan yang tepat mengenai ketidaktepatan target kerja yang belum dapat dicapai oleh karyawannya sehingga akan dapat menurunkan *turnover intention* dari karyawannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, R.2006. “Analisis Pengaruh Kepuasan Gaji, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Terhadap Turnover (Studi Kasus Pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang)” Tidak Diterbitkan. Tesis. Semarang Univ. Diponegoro.
- Anis K, Indah, M. Noor Ardiansah & Sutapa, 2003, Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Keinginan Berpindah Kerja Auditor (Studi Kasus pada KAP di Jawa Tengah), *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol.4 No. 2, Juli, pp. 141-152.
- Dwi Retnaningtyas. 2005. Hubungan Antara Stres Kerja Dengan Produktivitas Kerja Di Bagian Linting Rokok PT. Gentong Dotri Semarang. *Jurnal Ekonomi Manajemen* Vol.4(3) : 269-290.
- Flinkman, M., *et al.* 2006. Eplaining Young Registered Finish Nurses’ Intention To Leave the Profession: A Questionnaire Survey. *International Journal of Nursing Study*.
- Ghozali, Imam, 2005. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Univ. Diponegoro.
- Gujarati. Damodar. 2005. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta : Erlangga
- Handoko, Hani. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Harnoto. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki, 2003, *Perilaku Organisasi*, Edisi kelima, Penerbit Salemba Empat.

- Kurniasari, L. 2005. "Pengaruh Komitmen Organisasional dan Job Insecurity Karyawan terhadap Intensi Turnover". Skripsi. Surabaya: Univ. Airlangga.
- Latan, Hengky. 2013. *Analisis Multivariat Teknik dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta
- Manurung, M. T. 2012. Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan (Studi pada STIKES Widya Husada Semarang). *Jurnal Manajemen Diponegoro*, 1 (2): 145-147.
- Martoyo, Susilo. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 5. Yogyakarta: BPFE.
- Mathis dan Jacson. 2001. *Human Resource Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mayer, Allen dan Smithter. *Perilaku Organisasi*, Penerbit: Graha Ilmu.
- Mowday, R., Porter, L. W., Steers, R. 1982. *Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*. New York: Academic Press.
- Nurleli. 2014. Organizational Citizenship Behavior sebagai Mediator Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Pegawai Jember. Skripsi: Universitas Jember.
- Prayitno, D. 2010. *Paham Analisa Data Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta: MediaKom.
- Pophal, Lin Gensing, 2000, *Human Resources Book: Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis*, Edisi Pertama, Prenada Media, Jakarta.
- Rivai, V. dan Mulyadi, D. 2003. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Robbiens, S. 2001. *Perilaku Organisasi*. Terjemahan oleh Hadyana Pujaatma. Jakarta: PT. Prehalindo.

Robbiens, S. 2006. *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Jakarta: PT. Prehallindo.

Robbins, S. and Judge, T. A. 2011. *Organizational Behaviour*. 14th ed., Global ed. New Jersey: McGraw-Hill.

Sanusi Anwar. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Indeks

Septyaningtyas, I., 2013. "Dampak Komitmen Organisasi dan Ketidakamanan Kerja Karyawan terhadap Intensi Perputaran Karyawan pada PT. Sharp Electronics Indonesia Cabang Jember" Tidak Diterbitkan. Skripsi. Jember: UNEJ.

Simamora, Henry, 1997, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIE YKPN, Yogyakarta.

Soekiman, S. 2007. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Eksternal Dan Internal Perusahaan Perbankan Di Jawa Timur. *Jurnal Ekonomi Manajemen*. Vol. 9(2): 89-98.

Sopiah. 2008. *Komitmen Organisasi*.
<http://airkusaja.blogspot.com/2008/01/komitmen-organisasi.html>

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian*. Cetakan Ketujuh. Alfabet. Yogyakarta

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.

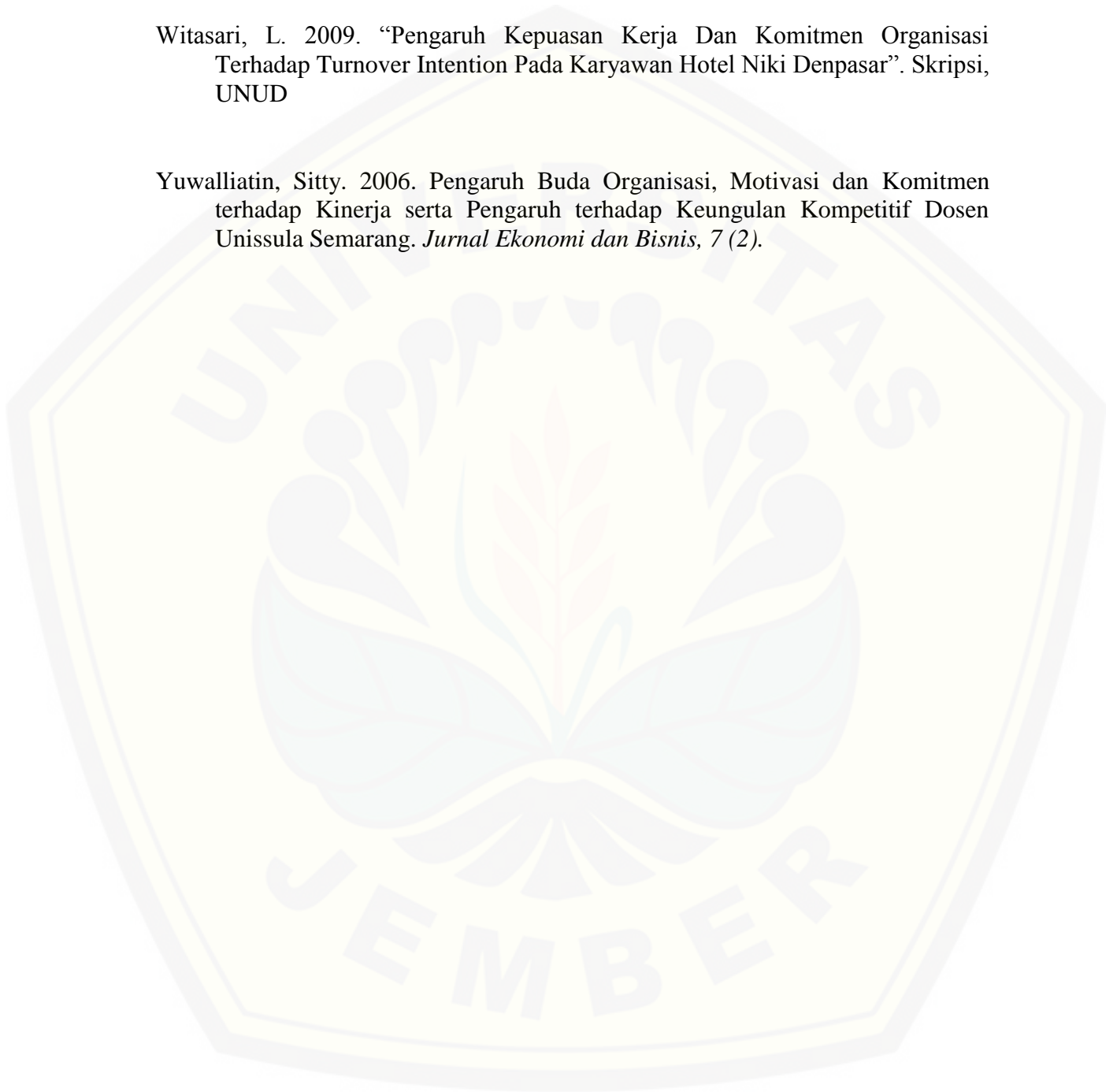
Suliyanto, 2005. *Analisis data dalam aplikasi pemasaran*. Ciawi-Bogor: Ghalia Indonesia.

Waluyo, Minto. 2009. *Psikologi Teknik Industri*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Widodo, N. 2009. “Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover intention Pada PT. Bank Bukopin Tbk Cabang Malang. Skripsi, Malang: Universitas Negeri Malang.

Witasari, L. 2009. “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Hotel Niki Denpasar”. Skripsi, UNUD

Yuwaliatin, Sitty. 2006. Pengaruh Buda Organisasi, Motivasi dan Komitmen terhadap Kinerja serta Pengaruh terhadap Keunggulan Kompetitif Dosen Unissula Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 7 (2).



LAMPIRAN 1. KUISIONER PENELITIAN



Kuesioner Penelitian

Kepada,

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/I Karyawan Telkomsel *Distribution Center*

Di

Tempat

Dengan hormat,

Kuisisioner ini ditujukan untuk tugas akhir (skripsi) sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember. Adapun judul dari skripsi yang saya buat adalah **“Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap *Turnover intention* pada Karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember”**. Oleh karena itu, saya mengharapkan kesediaan saudara untuk meluangkan waktunya mengisi kuisisioner ini dengan jujur. Informasi yang saudara berikan hanya untuk kepentingan terbatas, dalam artian untuk kepentingan penelitian saja.

Informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/I dapat dijamin kerahasiaanya serta sangat berarti untuk kesuksesan penelitian. Oleh karena itu peneliti menyampaikan terimakasih.

Peneliti,

Rino Adijaya

NIM:110810201172

A. Identitas Responden

1. Nomor Responden : (Diisi oleh Peneliti)
2. Jenis Kelamin : (Pria/Wanita) *coret yang tidak perlu
3. Usia : Tahun
4. Pendidikan Terakhir : (SMA/SMK Sederajat, Diploma, Sarjana)
*coret yang tidak perlu
5. Jabatan :
6. Lama Bekerja :

B. Petunjuk Pengisian

1. Tulislah Identitas Anda
2. Berilah jawaban dari nsetiap pertanyaan dengan tanda (√) pada kolom yang sudah disediakan.
3. Berikan jawaban sesuai dengan apa yang Anda alami agar penelitian ini mendapatkan data yang valid.
4. Pilihan jawaban terdiri dari:
 - SS = Sangat Setuju**
 - S = Setuju**
 - CS = Cukup Setuju**
 - TS = Tidak Setuju**
 - STS = Sangat Tidak Setuju**

KUESIONER

a. Stress Kerja (X1)

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Masalah dalam keluarga akan mempengaruhi dan menghambat pekerjaan saya.					
2.	Saya tidak menerima beban kerja yang sesuai dan waktu yang cukup untuk menyelesaikan pekerjaan.					
3.	Perselisihan yang terjadi di dalam perusahaan, akan mempengaruhi pada pekerjaan saya.					
4.	Bagi saya masalah dalam pekerjaan akan menimbulkan tekanan tersendiri.					

b. Kepuasan Kerja (X2)

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Perkerjaan yang saya terima sesuai dengan kemampuan dan kontrak kerja.					
2.	Gaji yang saya terima sesuai harapan dan selalu diberikan secara tepat waktu.					
3.	Promosi jabatan yang diberikan sudah adil dan sesuai dengan kemampuan dan prestasi kerja karyawan.					
4.	Atasan memberi saya kebebasan dalam memilih keputusan yang bertanggung jawab.					
5.	Setiap karyawan memiliki rasa peduli antar sesama dalam hal pekerjaan.					

c. Komitmen Organisasi (X3)

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Perusahaan ini tetap mempertahankan saya untuk tetap bekerja di sini dengan kemampuan yang saya miliki.					
2.	Pelatihan yang diadakan perusahaan memberi peluang kepada saya untuk meningkatkan kualitas dan kemampuan yang saya miliki.					
3.	Perusahaan menciptakan hubungan kerja atau suasana kekeluargaan antar karyawan.					
4.	Kebijakan perusahaan dapat mendorong karyawan untuk mencapai target yang maksimal.					

d. *Turnover intention* (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Akhir-akhir ini saya sering absen bekerja, karena saya merasa tidak nyaman dengan pekerjaan saya.					
2.	Akhir ini saya sering datang terlambat ke tempat kerja dan menggunakan jam kerja dengan santai.					
3.	Akhir-akhir ini saya menjadi kurang peduli terhadap tanggung jawab dari pekerjaan saya.					
4.	Saya akan protes kepada atasan terhadap kebijakan-kebijakan yang tidak sependapat dengan keinginan saya.					
5.	Beban pekerjaan yang lebih dari atasan akan saya terima walaupun tidak saya kerjakan.					

**LAMPIRAN 2. HASIL REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN DAN
METHOD SUCCESSIVE INTERVAL**

No	X.1.1	X.1.2	X.1.3	X.1.4	X.2.1	X.2.2	X.2.3	X.2.4	X.2.5
1	2	2	2	2	4	4	4	4	3
2	2	2	2	2	4	4	4	4	4
3	2	2	2	2	4	4	4	4	4
4	2	2	2	2	4	4	4	4	4
5	2	2	2	2	5	4	4	5	4
6	2	2	2	2	4	4	4	4	4
7	2	2	2	2	5	4	4	4	4
8	2	2	2	1	4	4	4	4	4
9	2	2	2	2	4	4	4	4	4
10	1	2	2	2	4	4	5	4	4
11	2	2	2	2	4	4	4	4	4
12	2	2	2	2	4	4	4	4	4
13	2	1	2	2	5	4	4	3	5
14	1	2	2	1	5	4	5	5	4
15	2	2	2	1	4	4	4	4	4
16	2	2	3	2	3	4	4	4	4
17	1	2	2	2	4	4	4	4	4
18	2	2	2	2	4	4	4	4	3
19	1	2	2	1	4	4	4	5	4
20	2	2	2	2	4	4	4	4	4
21	2	1	2	1	4	4	4	4	4
22	2	2	2	2	4	4	4	4	4
23	1	1	2	1	5	5	4	5	5
24	2	2	1	1	5	4	4	3	3
25	2	3	2	2	3	4	4	4	3
26	2	2	2	3	4	4	4	4	3
27	2	2	2	2	4	4	4	4	4
28	2	2	2	2	4	4	4	4	4
29	2	2	2	2	4	4	4	4	4
30	2	2	2	3	4	4	4	4	4
31	2	2	2	2	4	4	4	4	4
32	2	2	2	2	4	4	4	4	4
33	2	2	2	2	4	4	4	4	4
34	2	2	2	2	4	4	4	3	3
35	2	2	2	2	4	4	4	4	4
36	2	2	3	2	4	4	4	4	4
37	2	2	2	2	4	4	4	4	4
38	2	3	2	2	4	4	4	4	4
39	2	2	2	2	4	4	4	4	3
40	2	2	2	2	4	4	4	4	4
41	2	1	1	2	5	4	5	5	4
42	2	2	2	2	5	4	5	4	4
43	2	2	2	1	4	4	4	5	4
44	1	2	1	2	4	4	4	4	5
45	2	1	1	2	5	5	5	4	4
46	2	2	2	2	5	4	4	4	4

No	X.3.1	X.3.2	X.3.3	X.3.4	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5
1	4	4	4	4	4	2	2	2	2
2	4	4	4	4	4	2	2	2	2
3	4	4	4	4	4	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
5	5	4	4	4	4	2	3	3	2
6	4	4	4	4	4	2	2	2	2
7	4	4	4	4	4	2	2	2	2
8	4	4	4	4	4	2	3	3	2
9	4	4	4	4	4	2	2	2	2
10	4	4	4	4	4	2	2	2	2
11	4	4	3	4	4	2	2	2	3
12	4	4	4	4	4	2	2	2	3
13	4	4	4	5	5	1	2	2	2
14	5	4	4	5	5	1	2	2	2
15	4	4	4	4	4	2	2	3	1
16	4	4	4	3	3	3	3	3	2
17	5	4	4	4	4	2	2	2	2
18	4	4	3	4	4	2	3	2	3
19	4	4	4	4	4	2	3	2	2
20	4	3	4	4	4	2	2	2	3
21	4	4	4	4	4	2	2	2	2
22	4	4	4	4	4	2	2	2	2
23	5	5	4	5	5	1	1	1	1
24	4	4	3	4	4	2	2	3	2
25	4	4	3	4	4	2	2	3	2
26	4	4	3	4	4	2	2	2	3
27	5	4	3	4	4	2	2	2	3
28	4	4	4	4	4	2	2	2	2
29	4	4	4	4	4	2	2	2	2
30	4	4	4	4	4	2	2	2	2
31	5	4	4	4	3	3	2	2	2
32	5	4	3	4	4	2	2	2	3
33	4	4	4	4	4	2	2	2	2
34	4	4	3	4	4	2	2	2	3
35	4	4	4	4	4	2	2	2	2
36	4	4	4	3	3	2	2	2	3
37	4	4	4	4	4	2	2	2	2
38	4	4	4	4	4	2	2	3	2
39	4	4	4	4	4	2	3	3	2
40	4	4	4	4	4	2	2	2	2
41	4	4	4	4	4	1	1	1	1
42	4	4	4	4	4	2	3	3	2
43	4	4	4	4	4	2	3	3	2
44	5	4	4	4	4	2	1	2	1
45	5	4	5	4	4	1	1	1	1
46	5	4	4	4	4	2	1	1	2

No	Successive Interval					X.2.2	X.2.3	X.2.4	X.2.5
	X.1.1	X.1.2	X.1.3	X.1.4	X.2.1				
1	2	2	2	2	4	4	4	4	3
2	2,862945	2,817709	2,887462	2,678593	2,833349	1	1	2,832142	2,722011
3	2,862945	2,817709	2,887462	2,678593	2,833349	1	1	2,832142	2,722011
4	2,862945	2,817709	2,887462	2,678593	2,833349	1	1	2,832142	2,722011
5	2,862945	2,817709	2,887462	2,678593	4,451579	1	1	4,554153	2,722011
6	2,862945	2,817709	2,887462	2,678593	2,833349	1	1	2,832142	2,722011
7	2,862945	2,817709	2,887462	2,678593	4,451579	1	1	2,832142	2,722011
8	2,862945	2,817709	2,887462	1	2,833349	1	1	2,832142	2,722011
9	2,862945	2,817709	2,887462	2,678593	2,833349	1	1	2,832142	2,722011
10	1	2,817709	2,887462	2,678593	2,833349	1	2,917625	2,832142	2,722011
11	2,862945	2,817709	2,887462	2,678593	2,833349	1	1	2,832142	2,722011
12	2,862945	2,817709	2,887462	2,678593	2,833349	1	1	2,832142	2,722011
13	2,862945	1	2,887462	2,678593	4,451579	1	1	1	4,554153
14	1	2,817709	2,887462	1	4,451579	1	2,917625	4,554153	2,722011
15	2,862945	2,817709	2,887462	1	2,833349	1	1	2,832142	2,722011
16	2,862945	2,817709	4,921566	2,678593	1	1	1	2,832142	2,722011
17	1	2,817709	2,887462	2,678593	2,833349	1	1	2,832142	2,722011
18	2,862945	2,817709	2,887462	2,678593	2,833349	1	1	2,832142	1
19	1	2,817709	2,887462	1	2,833349	1	1	4,554153	2,722011
20	2,862945	2,817709	2,887462	2,678593	2,833349	1	1	2,832142	2,722011
21	2,862945	1	2,887462	1	2,833349	1	1	2,832142	2,722011
22	2,862945	2,817709	2,887462	2,678593	2,833349	1	1	2,832142	2,722011
23	1	1	2,887462	1	4,451579	3,209682	1	4,554153	4,554153
24	2,862945	2,817709	1	1	4,451579	1	1	1	1
25	2,862945	4,816029	2,887462	2,678593	1	1	1	2,832142	1
26	2,862945	2,817709	2,887462	4,575979	2,833349	1	1	2,832142	1
27	2,862945	2,817709	2,887462	2,678593	2,833349	1	1	2,832142	2,722011
28	2,862945	2,817709	2,887462	2,678593	2,833349	1	1	2,832142	2,722011
29	2,862945	2,817709	2,887462	2,678593	2,833349	1	1	2,832142	2,722011
30	2,862945	2,817709	2,887462	4,575979	2,833349	1	1	2,832142	2,722011
31	2,862945	2,817709	2,887462	2,678593	2,833349	1	1	2,832142	2,722011
32	2,862945	2,817709	2,887462	2,678593	2,833349	1	1	2,832142	2,722011
33	2,862945	2,817709	2,887462	2,678593	2,833349	1	1	2,832142	2,722011
34	2,862945	2,817709	2,887462	2,678593	2,833349	1	1	1	1
35	2,862945	2,817709	2,887462	2,678593	2,833349	1	1	2,832142	2,722011
36	2,862945	2,817709	4,921566	2,678593	2,833349	1	1	2,832142	2,722011
37	2,862945	2,817709	2,887462	2,678593	2,833349	1	1	2,832142	2,722011
38	2,862945	4,816029	2,887462	2,678593	2,833349	1	1	2,832142	2,722011
39	2,862945	2,817709	2,887462	2,678593	2,833349	1	1	2,832142	1
40	2,862945	2,817709	2,887462	2,678593	2,833349	1	1	2,832142	2,722011
41	2,862945	1	1	2,678593	4,451579	1	2,917625	4,554153	2,722011
42	2,862945	2,817709	2,887462	2,678593	4,451579	1	2,917625	2,832142	2,722011
43	2,862945	2,817709	2,887462	1	2,833349	1	1	4,554153	2,722011
44	1	2,817709	1	2,678593	2,833349	1	1	2,832142	4,554153
45	2,862945	1	1	2,678593	4,451579	3,209682	2,917625	2,832142	2,722011
46	2,862945	2,817709	2,887462	2,678593	4,451579	1	1	2,832142	2,722011

No	Successive Interval					Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5
	X.3.1	X.3.2	X.3.3	X.3.4						
1	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2
2	1	3,381965	2,723785	2,939601	2,817709	2,604767	2,61136	2,862013	2,702655	
3	1	3,381965	2,723785	2,939601	2,817709	2,604767	2,61136	2,862013	2,702655	
4	1	3,381965	2,723785	2,939601	2,817709	2,604767	2,61136	2,862013	2,702655	
5	2,722993	3,381965	2,723785	2,939601	2,817709	4,169061	4,150198	2,862013	2,702655	
6	1	3,381965	2,723785	2,939601	2,817709	2,604767	2,61136	2,862013	2,702655	
7	1	3,381965	2,723785	2,939601	2,817709	2,604767	2,61136	2,862013	2,702655	
8	1	3,381965	2,723785	2,939601	2,817709	4,169061	4,150198	2,862013	2,702655	
9	1	3,381965	2,723785	2,939601	2,817709	2,604767	2,61136	2,862013	2,702655	
10	1	3,381965	2,723785	2,939601	2,817709	2,604767	2,61136	2,862013	2,702655	
11	1	3,381965	1	2,939601	2,817709	2,604767	2,61136	2,862013	4,279706	
12	1	3,381965	2,723785	2,939601	2,817709	2,604767	2,61136	2,862013	4,279706	
13	1	3,381965	2,723785	4,879202	1	2,604767	2,61136	2,862013	2,702655	
14	2,722993	3,381965	2,723785	4,879202	1	2,604767	2,61136	2,862013	2,702655	
15	1	3,381965	2,723785	2,939601	2,817709	2,604767	4,150198	1	2,702655	
16	1	3,381965	2,723785	1	4,816029	4,169061	4,150198	2,862013	2,702655	
17	2,722993	3,381965	2,723785	2,939601	2,817709	2,604767	2,61136	2,862013	2,702655	
18	1	3,381965	1	2,939601	2,817709	4,169061	2,61136	2,862013	4,279706	
19	1	3,381965	2,723785	2,939601	2,817709	4,169061	2,61136	2,862013	2,702655	
20	1	1	2,723785	2,939601	2,817709	2,604767	2,61136	5,086521	2,702655	
21	1	3,381965	2,723785	2,939601	2,817709	2,604767	2,61136	2,862013	2,702655	
22	1	3,381965	2,723785	2,939601	2,817709	2,604767	2,61136	2,862013	2,702655	
23	2,722993	5,763929	2,723785	4,879202	1	1	1	1	2,702655	
24	1	3,381965	1	2,939601	2,817709	2,604767	4,150198	2,862013	4,279706	
25	1	3,381965	1	2,939601	2,817709	2,604767	4,150198	2,862013	4,279706	
26	1	3,381965	1	2,939601	2,817709	2,604767	2,61136	2,862013	4,279706	
27	2,722993	3,381965	1	2,939601	2,817709	2,604767	2,61136	2,862013	4,279706	
28	1	3,381965	2,723785	2,939601	2,817709	2,604767	2,61136	2,862013	2,702655	
29	1	3,381965	2,723785	2,939601	2,817709	2,604767	2,61136	2,862013	2,702655	
30	1	3,381965	2,723785	2,939601	2,817709	2,604767	2,61136	2,862013	2,702655	
31	2,722993	3,381965	2,723785	1	4,816029	2,604767	2,61136	2,862013	2,702655	
32	2,722993	3,381965	1	2,939601	2,817709	2,604767	2,61136	2,862013	4,279706	
33	1	3,381965	2,723785	2,939601	2,817709	2,604767	2,61136	2,862013	2,702655	
34	1	3,381965	1	2,939601	2,817709	2,604767	2,61136	2,862013	4,279706	
35	1	3,381965	2,723785	2,939601	2,817709	2,604767	2,61136	2,862013	2,702655	
36	1	3,381965	2,723785	1	2,817709	2,604767	2,61136	2,862013	4,279706	
37	1	3,381965	2,723785	2,939601	2,817709	2,604767	2,61136	2,862013	2,702655	
38	1	3,381965	2,723785	2,939601	2,817709	2,604767	4,150198	2,862013	2,702655	
39	1	3,381965	2,723785	2,939601	2,817709	4,169061	4,150198	2,862013	2,702655	
40	1	3,381965	2,723785	2,939601	2,817709	2,604767	2,61136	2,862013	2,702655	
41	1	3,381965	2,723785	2,939601	1	1	1	1	1	
42	1	3,381965	2,723785	2,939601	2,817709	4,169061	4,150198	2,862013	2,702655	
43	1	3,381965	2,723785	2,939601	2,817709	4,169061	4,150198	2,862013	2,702655	
44	2,722993	3,381965	2,723785	2,939601	2,817709	1	2,61136	1	1	
45	2,722993	3,381965	4,84647	2,939601	1	1	1	1	1	
46	2,722993	3,381965	2,723785	2,939601	2,817709	1	1	2,862013	2,702655	

LAMPIRAN 3. HASIL UJI VALIDITAS

Correlations

		X.1.1	X.1.2	X.1.3	X.1.4	XT.1
X.1.1	Pearson Correlation	1	.106	.126	.274	.565**
	Sig. (2-tailed)		.485	.403	.065	.000
	N	46	46	46	46	46
X.1.2	Pearson Correlation	.106	1	.160	.134	.560**
	Sig. (2-tailed)	.485		.287	.374	.000
	N	46	46	46	46	46
X.1.3	Pearson Correlation	.126	.160	1	.073	.513**
	Sig. (2-tailed)	.403	.287		.630	.000
	N	46	46	46	46	46
X.1.4	Pearson Correlation	.274	.134	.073	1	.617**
	Sig. (2-tailed)	.065	.374	.630		.000
	N	46	46	46	46	46
XT.1	Pearson Correlation	.565**	.560**	.513**	.617**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	46	46	46	46	46

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		X.2.1	X.2.2	X.2.3	X.2.4	X.2.5	XT.2
X.2.1	Pearson Correlation	1	.449**	.485**	.345*	.322'	.812**
	Sig. (2-tailed)		.002	.001	.019	.029	.000
	N	46	46	46	46	46	46
X.2.2	Pearson Correlation	.449**	1	.690**	.392**	.394**	.689**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.007	.007	.000
	N	46	46	46	46	46	46
X.2.3	Pearson Correlation	.485**	.690**	1	.428**	.183	.677**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.003	.224	.000
	N	46	46	46	46	46	46
X.2.4	Pearson Correlation	.345*	.392**	.428**	1	.248	.599**
	Sig. (2-tailed)	.019	.007	.003		.096	.000
	N	46	46	46	46	46	46
X.2.5	Pearson Correlation	.322'	.394**	.183	.248	1	.540**
	Sig. (2-tailed)	.029	.007	.224	.096		.000
	N	46	46	46	46	46	46
XT.2	Pearson Correlation	.812**	.689**	.677**	.599**	.540**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	46	46	46	46	46	46

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		X.3.1	X.3.2	X.3.3	X.3.4	XT.3
X.3.1	Pearson Correlation	1	.402**	.460**	.451**	.702**
	Sig. (2-tailed)		.006	.001	.002	.000
	N	46	46	46	46	46
X.3.2	Pearson Correlation	.402**	1	.176	.458**	.683**
	Sig. (2-tailed)	.006		.242	.001	.000
	N	46	46	46	46	46
X.3.3	Pearson Correlation	.460**	.176	1	.261	.654**
	Sig. (2-tailed)	.001	.242		.080	.000
	N	46	46	46	46	46
X.3.4	Pearson Correlation	.451**	.458**	.261	1	.730**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.080		.000
	N	46	46	46	46	46
XT.3	Pearson Correlation	.702**	.683**	.654**	.730**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	46	46	46	46	46

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	YT
Y.1	Pearson Correlation	1	.343*	.329*	.220	.109	.604**
	Sig. (2-tailed)		.020	.026	.142	.473	.000
	N	46	46	46	46	46	46
Y.2	Pearson Correlation	.343*	1	.665**	.205	.083	.689**
	Sig. (2-tailed)	.020		.000	.172	.585	.000
	N	46	46	46	46	46	46
Y.3	Pearson Correlation	.329*	.665**	1	.073	.109	.647**
	Sig. (2-tailed)	.026	.000		.628	.472	.000
	N	46	46	46	46	46	46
Y.4	Pearson Correlation	.220	.205	.073	1	.165	.489**
	Sig. (2-tailed)	.142	.172	.628		.272	.001
	N	46	46	46	46	46	46
Y.5	Pearson Correlation	.109	.083	.109	.165	1	.538**
	Sig. (2-tailed)	.473	.585	.472	.272		.000
	N	46	46	46	46	46	46
YT	Pearson Correlation	.604**	.689**	.647**	.489**	.538**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	
	N	46	46	46	46	46	46

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN 4. HASIL UJI RELIABILITAS

```
RELIABILITY
/VARIABLES=X.1.1 X.1.2 X.1.3 X.1.4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	46	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	46	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.617	4

```
RELIABILITY
/VARIABLES=X.2.1 X.2.2 X.2.3 X.2.4 X.2.5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	46	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	46	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.743	5

```
RELIABILITY
/VARIABLES=X.3.1 X.3.2 X.3.3 X.3.4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	46	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	46	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.696	4

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3 Y.4 Y.5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	46	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	46	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.643	5

LAMPIRAN 5. HASIL UJI NORMALITAS DATA

NPAR TESTS

/K-S (NORMAL)=X.1 X.2 X.3 Y

/MISSING ANALYSIS.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Stress kerja	Kepuasan kerja	Komitmen organisasional	Turnover intention karyawan Telkomsel Distributor Center Jember
N		46	46	46	46
Normal Parameters ^a	Mean	2.6343	2.2303	2.5739	2.7559
	Std. Deviation	.45616	.49521	.44725	.58520
Most Extreme Differences	Absolute	.145	.132	.127	.134
	Positive	.145	.132	.127	.134
	Negative	-.117	-.102	-.097	-.108
Kolmogorov-Smirnov Z		1.196	1.053	.962	1.070
Asymp. Sig. (2-tailed)		.214	.243	.282	.231

a. Test distribution is Normal.

LAMPIRAN 6. HASIL ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

DESCRIPTIVES VARIABLES=X.1 X.2 X.3 Y

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Stress kerja	46	1.47	3.32	2.6343	.45616
Kepuasan kerja	46	1.37	3.80	2.2303	.49521
Komitmen organisasional	46	1.92	4.02	2.5739	.44725
Turnover intention karyawan Telkomsel Distributor Center Jember	46	1.00	3.74	2.7559	.58520
Valid N (listwise)	46				

REGRESSION

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
 /MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
 /NOORIGIN
 /DEPENDENT Y
 /METHOD=ENTER X.1 X.2 X.3
 /SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED)

/RESIDUALS NORM(ZRESID) .

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Turnover intention karyawan Telkomsel Distributor Center Jember	2.7559	.58520	46
Stress kerja	2.6343	.45616	46
Kepuasan kerja	2.2303	.49521	46
Komitmen organisasional	2.5739	.44725	46

Correlations

	Turnover intention karyawan Telkomsel Distributor Center Jember	Stress kerja	Kepuasan kerja	Komitmen organisasional
Pearson Correlation	Turnover intention karyawan Telkomsel Distributor Center Jember	1.000	.611	-.694
	Stress kerja	.611	1.000	-.647
	Kepuasan kerja	-.694	-.647	1.000
	Komitmen organisasional	-.682	-.629	.845
Sig. (1-tailed)	Turnover intention karyawan Telkomsel Distributor Center Jember		.000	.000
	Stress kerja	.000		.000
	Kepuasan kerja	.000	.000	
	Komitmen organisasional	.000	.000	
N	Turnover intention karyawan Telkomsel Distributor Center Jember	46	46	46
	Stress kerja	46	46	46
	Kepuasan kerja	46	46	46
	Komitmen organisasional	46	46	46

Variables Entered/Removed^b

Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Komitmen organisasional, Stress kerja, Kepuasan kerja ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Turnover intention karyawan Telkomsel Distributor Center Jember

Model Summary^b

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.739 ^a	.546	.513	.40835

a. Predictors: (Constant), Komitmen organisasional, Stress kerja, Kepuasan kerja

b. Dependent Variable: Turnover intention karyawan Telkomsel Distributor Center Jember

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.407	3	2.802	16.806	.000 ^a
	Residual	7.004	42	.167		
	Total	15.411	45			

a. Predictors: (Constant), Komitmen organisasional, Stress kerja, Kepuasan kerja

b. Dependent Variable: Turnover intention karyawan Telkomsel Distributor Center Jember

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.661	.835		4.385	.000		
	Stress kerja	.309	.128	.241	2.414	.021	.557	1.794
	Kepuasan kerja	-.372	.117	-.315	-3.179	.000	.264	3.783
	Komitmen organisasional	-.345	.132	-.264	-2.613	.015	.275	3.640

a. Dependent Variable: Turnover intention karyawan Telkomsel Distributor Center Jember

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Stress kerja	Kepuasan kerja	Komitmen organisasional
1	1	3.917	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.073	7.302	.00	.12	.05	.01
	3	.006	25.966	.05	.15	.95	.59
	4	.004	33.021	.94	.73	.00	.40

a. Dependent Variable: Turnover intention karyawan Telkomsel Distributor Center Jember

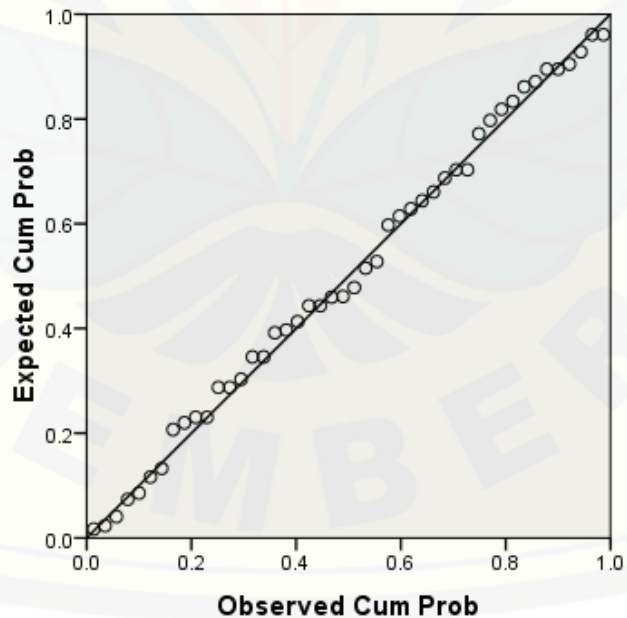
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.4038	3.4571	2.7559	.43223	46
Std. Predicted Value	-3.128	1.622	.000	1.000	46
Standard Error of Predicted Value	.065	.241	.111	.046	46
Adjusted Predicted Value	1.2707	3.4710	2.7595	.43963	46
Residual	-1.21136	.84860	.00000	.39451	46
Std. Residual	-2.966	2.078	.000	.966	46
Stud. Residual	-3.674	2.178	-.004	1.064	46
Deleted Residual	-1.85820	.93218	-.00365	.48375	46
Stud. Deleted Residual	-4.407	2.285	-.016	1.140	46
Mahal. Distance	.159	14.686	2.935	3.439	46
Cook's Distance	.000	1.802	.067	.267	46
Centered Leverage Value	.004	.326	.065	.076	46

a. Dependent Variable: Turnover intention karyawan Telkomsel Distributor Center Jember

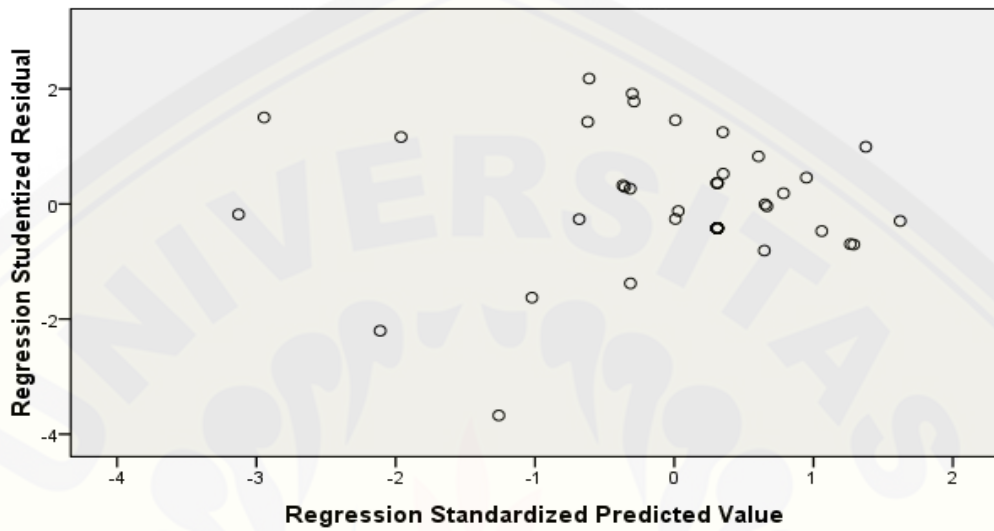
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Turnover intention karyawan Telkomsel Distributor Center Jember



Scatterplot

Dependent Variable: Turnover intention karyawan Telkomsel Distributor Center Jember



LAMPIRAN 7. TABEL t

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

LAMPIRAN 8. TABEL F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89