



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

**THE INFLUENCE OF STRESS, SATISFACTION, AND
ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON TURNOVER INTENTION AT
EMPLOYEES OF TELKOMSEL DISTRIBUTION CENTER
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Oleh:

Yusi Swastika
NIM 100810201043

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
2014**



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

**THE INFLUENCE OF STRESS, SATISFACTION, AND
ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON TURNOVER INTENTION AT
EMPLOYEES OF TELKOMSEL DISTRIBUTION CENTER
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh:

Yusi Swastika
NIM 100810201043

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
2014**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : Yusi Swastika
NIM : 100810201043
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul : Pengaruh Stres, Kepuasan, dan Komitmen Organisasional terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus saya junjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 22 April 2014
Yang menyatakan,

Yusi Swastika
NIM: 100810201043

TANDA PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Stres, Kepuasan, dan Komitmen Organisasional terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember

Nama : Yusi Swastika

NIM : 100810201043

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Disetujui Tanggal : 22 April 2014

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Purnamie Titisari, SE, M.Si

NIP. 19750106 200003 2 001

Ema Desia Prajitiasari, SE, MM

NIP.19791221 200812 2 002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Handriyono, M.Si

NIP. 19620802 199002 1 001

JUDUL SKRIPSI

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

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : **Yusi Swastika**

NIM : **100810201043**

Jurusan : **Manajemen**

telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal:

8 Mei 2014

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

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua : Dewi Prihatini, SE, MM, Ph.D : (.....)
NIP. 19690329 199303 2 001

Sekretaris : Emas Desia Prajitiasari, SE, MM : (.....)
NIP. 19791221 200812 2 002

Anggota : Dr. Purnamie Titisari, SE, M.Si : (.....)
NIP. 19750106 200003 2 001

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Jember,



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

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan segala kerendahan hati, aku persembahkan skripsi ini sebagai bentuk tanggung jawab, bakti, dan ungkapan terima kasih kepada:

- a. Orang tuaku tercinta, ibunda Buina dan ayahanda Hadi Prayitno yang telah memberi doa, ketulusan, kasih sayang, dukungan, bimbingan, dan nasihat yang senantiasa mengiringi setiap langkah keberhasilanku.
- b. Kakakku tercinta, Hadi Setyawan dan Sri Dwi Astutik yang telah memberi doa dan semangat kepadaku.
- c. Segenap keluarga besarku yang telah memberi kasih sayang.
- d. Guru-guruku sejak Taman Kanak-kanak hingga Perguruan Tinggi yang telah memberi ilmu dan bimbingan.
- e. Sahabat dan teman-teman yang selalu memberi semangat kepadaku.
- f. Almamater tercinta.

MOTTO

Menuntut ilmu adalah kewajiban setiap manusia, mulai dia dilahirkan sampai dengan dia dimasukkan ke liang lahat.

(Nabi Muhammad SAW)

Science without religion is lame. Religion without science is blind.

(Albert Einstein)

Without a struggle, there can be no progress.

(Frederick Douglass)

A little knowledge that acts is worth infinitely more than much knowledge that is idle.

(Khalil Gibran)

You must do the things you think you can not do.

(Eleanor Roosevelt)

Always aim at complete harmony of thought and word and deed. Always aim at purifying your thoughts and everything will be well.

(Mahatma Gandhi)

One of the things that has helped me as much as any other is not how long I am going to live, but how much I can do while living.

(George Washington)

True knowledge exists in knowing that you know nothing. And in knowing that you know nothing that makes you the smartest of all.

(Socrates)

RINGKASAN

Pengaruh Stres, Kepuasan, dan Komitmen Organisasional terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan Telkomsel Disribution Center Kabupaten Jember; Yusi Swastika; 100810201043; 2014; 93 Halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Kebutuhan sehari-hari yang cenderung meningkat memberi peluang kepada para pelaku bisnis untuk menciptakan usaha. Usaha yang tercipta tidak lepas dari faktor produksi terutama sumber daya manusia, karena sumber daya manusia adalah faktor penggerak dari kegiatan operasional. Meningkatnya bisnis yang tidak diimbangi dengan kebijakan yang mendukung akan menimbulkan terjadinya masalah ketenagakerjaan yaitu *turnover intention*. *Turnover intention* merupakan masalah ketenagakerjaan yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Tingkat *turnover intention* yang tinggi dapat mengganggu aktivitas perusahaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh stres kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional terhadap *turnover intention*. Stres kerja berkaitan dengan bagaimana upaya perusahaan dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif. Suasana yang kondusif tentu akan mempengaruhi kinerja dari karyawan yang juga akan berdampak pada produktivitas. Selain itu, stres kerja juga berkaitan dengan bagaimana karyawan secara bersama-sama mengelola diri dengan baik untuk menghindari dampak stres kerja secara berkelanjutan. Berdasarkan pada fenomena yang sering terjadi di dalam perusahaan, setiap perusahaan pasti membutuhkan karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi. Kepuasan kerja harus diciptakan agar moral kerja dan dedikasi karyawan semakin meningkat. Kepuasan kerja dapat membuat karyawan untuk lebih mengutamakan pekerjaan daripada hal lainnya, menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, dan memberikan hasil yang baik pula. Sedangkan karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah cenderung enggan melakukan pekerjaannya dan memiliki kemungkinan yang tinggi untuk mangkir dari perusahaan. Eksistensi perusahaan juga tidak lepas dari komitmen organisasional. Komitmen berkaitan dengan kesediaan karyawan untuk tetap tinggal dan menunjukkan loyalitas guna mencapai tujuan perusahaan.

Penelitian ini dilakukan pada Telkomsel Disribution Center Kabupaten Jember. Jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 97 responden dengan menggunakan metode sensus. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS.

Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel stres kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Uji F dan uji t menunjukkan bahwa stres kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* baik secara simultan maupun parsial.

SUMMARY

The Influence of Stress, Satisfaction, and Organizational Commitment on Turnover Intention at Employees of Telkomsel Disribution Center Kabupaten Jember; Yusi Swastika; 100810201043; 2014; 93 Pages; Department of Management Faculty of Economics Jember University.

The daily need which is increased gives opportunity to businessman for creating business. Business created is related to production factor especially human resource, because it is the main factor of operational activity. The increase of business which is not followed by a good rule can cause an employment problem like turnover intention. Turnover intention is an employment problem which must be concerned by the company. High turnover intention can interrupt activity in company.

The purpose of this research is to analyze the influence of job stress, job satisfaction, and organizational commitment on turnover intention. Job stress is related to how the way of company to create a good condition. It will give effect to both performance and productivity. Beside that, job stress is also related to how the way of employees to manage themselves in order to avoid the effect of job stress. Based on phenomenon which often happens, the company needs the employees who have a great job satisfaction. Job satisfaction must be created, then work moral and dedication of employees will be higher. The employees who have great job satisfaction will put the work as the main part, finish the work well, and also give the best performance. The employees who have bad job satisfaction will do nothing and have possibility to make turnover intention. The existence of company is also related to organizational commitment. Organizational commitment is related to will for staying and showing the loyalty in order to get the goal of company.

The research is conducted at Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember. The number of sample set at 97 respondents. Determination of the sample in this research uses the population method. Data analysis method used is multiple regression linear analysis using SPSS.

The result of determination shows that variabel of job stress, job satisfaction, and organizational commitment has significant influence on turnover intention. F test and t test show that job stress, job satisfaction, and organizational commitment on turnover intention have significant influence both simultaneously and partially.

PRAKATA

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Stres, Kepuasan, dan Komitmen Organisasional terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan hormat dan terima kasih kepada:

- a. Bapak Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- b. Bapak Dr. Handriyono, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- c. Ibu Dr. Purnamie Titisari, SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan semangat, dukungan, bimbingan, pengarahan, serta saran, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
- d. Ibu Ema Desia Prajitiasari, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan semangat, dukungan, bimbingan, pengarahan, serta saran, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
- e. Ibu Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan mulai dari awal semester hingga akhir semester.
- f. Bapak/Ibu dosen serta karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberi bimbingan dan mengasuh intelektualitas serta dukungan.
- g. Kedua orang tuaku, ibunda Buina dan ayahanda Hadi Prayitno yang telah memberi doa, ketulusan, kasih sayang, dukungan, bimbingan, dan nasihat yang senantiasa mengiringi setiap langkah keberhasilanku.
- h. Kakakku, Hadi Setyawan dan Sri Dwi Astutik yang telah memberi doa dan semangat kepadaku.
- i. Sahabat-sahabat dan teman-teman yang selalu memberi dukungan dan saran selama skripsi ini dibuat.
- j. Seluruh teman-teman Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember angkatan 2010.
- k. Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu dan telah banyak membantu hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Jember, 22 April 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB 2. TINJAUAN PUSATAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Stres Kerja.....	9
2.1.2 Kepuasan Kerja.....	11
2.1.3 Komitmen Organisasional.....	14
2.1.4 <i>Turnover Intention</i>	17
2.1.5 Hubungan Stres Kerja dengan <i>Turnover Intention</i>	20
2.1.6 Hubungan Kepuasan Kerja dengan <i>Turnover Intention</i>	21
2.1.7 Hubungan Komitmen Organisasional dengan <i>Turnover Intention</i>	22

2.1.8 Penelitian Terdahulu.....	22
2.2 Kerangka Konseptual.....	25
2.3 Hipotesis.....	26
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Rancangan Penelitian.....	27
3.2 Populasi dan Sampel.....	27
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.5 Identifikasi Variabel.....	28
3.6 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	29
3.6.1 Definisi Operasional Variabel.....	29
3.6.2 Skala Pengukuran.....	30
3.7 Uji Instrumen.....	31
3.7.1 Uji Validitas.....	31
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	32
3.7.3 Uji Normalitas.....	32
3.8 Analisis Regresi Linear Berganda.....	33
3.9 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.10 Uji Hipotesis.....	35
3.11 Kerangka Pemecahan Masalah.....	35
BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.1.1 Gambaran Umum Telkomsel Distribution Center	
Kabupaten Jember.....	38
4.1.2 Visi dan Misi Telkomsel Distribution Center Kabupaten	
Jember.....	39
4.1.2.1 Visi.....	39
4.1.2.2 Misi.....	39
4.1.3 Struktur Organisasi.....	40

4.1.4 Tugas dan Wewenang.....	42
4.2 Hasil Analisis Data.....	44
4.2.1 Karakteristik Responden.....	44
4.2.2 Uji Instrumen.....	48
4.2.2.1 Uji validitas.....	48
4.2.2.2 Uji Reliabilitas.....	50
4.2.2.3 Uji Normalitas.....	51
4.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	53
4.2.5 Uji Hipotesis.....	56
4.2.5.1 Uji F.....	56
4.2.5.2 Uji t.....	56
4.3 Pembahasan.....	57
4.3.1 Pengaruh Stres Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i>	57
4.3.2 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> .	59
4.3.3 Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap <i>Turnover</i> .	
<i>Intention</i>	62
4.3.4 Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja, dan Komitmen.	
Organisasional secara Simultan terhadap <i>Turnover</i>	
<i>Intention</i>	63
4.3.5 Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja, dan Komitmen.	
Organisasional secara Parsial terhadap <i>Turnover</i>	
<i>Intention</i>	64
4.4 Keterbatasan Penelitian.....	64
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember.....	44
4.2 Karakteristik Usia Karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember.....	45
4.3 Karakteristik Tingkat Pendidikan Karyawan Telkomsel Distribution... Center Kabupaten Jember.....	46
4.4 Karakteristik Jabatan Karyawan Telkomsel Distribution Center..... Kabupaten Jember.....	47
4.5 Karakteristik Lama Bekerja Karyawan Telkomsel Distribution Center. Kabupaten Jember.....	48
4.6 Hasil Uji Validitas.....	48
4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
4.8 Hasil Uji Normalitas.....	51
4.9 Hasil Regresi Linear Berganda.....	52
4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	55
4.12 Hasil Uji Autokorelasi.....	55
4.13 Hasil Uji F.....	56
4.14 Hasil Uji t.....	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	26
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	36
4.1 Struktur Organisasi.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Output Uji Validitas.....	71
Lampiran 2 Output Uji Reliabilitas.....	73
Lampiran 3 Output Uji Normalitas.....	76
Lampiran 4 Output Regresi Linear Berganda.....	78
Lampiran 5 Output Uji Multikolinearitas.....	79
Lampiran 6 Output Uji Heteroskedastisitas.....	81
Lampiran 7 Output Uji Autokorelasi.....	84
Lampiran 8 Kuesioner.....	85
Lampiran 9 Rekapitulasi Kuesioner.....	90