

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*)

Rino Adijaya, Purnamie Titisari, Sunardi
Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: rinoadijaya@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh stres kerja, kepuasan kerja, komitmen organisasional terhadap *turnover intention* pada karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Telkomsel *Distribution 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*

Abstract

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.

Pendahuluan

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 ketidaksesuaian 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*. 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.

Rumusan masalah dalam penelitian ini apakah stress kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional berpengaruh secara parsial serta simultan terhadap *turnover intention* pada karyawan Telkomsel *Distributor Center* Kabupaten Jember? Sehingga tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh stress kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional secara parsial serta simultan terhadap *turnover intention* pada karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember.

Metode Penelitian

Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian merupakan rencana dan gambaran (deskripsi) tentang komponen penelitian digunakan sebagai petunjuk dalam melaksanakan penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian explanatoty 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.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau bilangan. Data kuantitatif dapat diolah atau di analisis menggunakan teknik perhitungan matematika atau statistik. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner yang terkait dengan variabel- variabel yang diteliti. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh secara tidak langsung melalui buku internet, dan jurnal.

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).

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). Dari kriteria pemilihan sampel tersebut dihasilkan sebanyak 46 orang yang akan dijadikan responden.

Metode Analisis Data

Data penelitian yang telah diperoleh dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis data seperti, uji instrumen(uji validitas, uji reliabilitas dan uji normalitas data), analisis regresi berganda, uji asumsi klasik (uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas), dan uji hipotesis (uji F, uji t, uji R^2).

Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 1. Responden Berdasarkan Umur

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

Sumber : Data primer, Agustus 2015

Berdasarkan Tabel 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.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 2. Responden Berdasarkan Umur

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 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.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

Tabel 3. Responden Berdasarkan Umur

Jabatan	Jumlah	
	Jumlah	Persentase
SPV	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 2015

Berdasarkan Tabel 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.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berkerja

Tabel 4. Responden Berdasarkan Umur

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, dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak atau mayoritas responden yang menjadi karyawan Telkomsel *Distributor Center* Kabupaten Jember adalah responden yang telah berkerja diantara 1–3 tahun, sedangkan minoritas responden yang menjadi karyawan Telkomsel *Distributor Center* Kabupaten Jember adalah responden responden yang telah berkerja selama kurang dari 1 tahun.

2. Uji Instrumen

Uji Instrumen dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dan uji normalitas.

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).

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).

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).

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas seperti disajikan dalam Tabel 4.4 menunjukkan bahwa nilai *t* (ditunjukkan oleh nilai *C.R*) untuk loading signifikansi 0,05 (nilai kritis = 1,96), demikian juga nilai probabilitasnya lebih kecil dari α (0,05) dimana didalam tabel disimbolkan dengan gambar bintang (*). Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel secara signifikan berhubungan dengan konstruk (semua indikator valid). *Construct reliability* sebesar 0,821, 0,729, 0,777, dan 0,709, berada diatas nilai yang direkomendasikan yakni minimal sebesar 0,60-0,70 dengan demikian semua indikator atau variabel adalah reliabel.

3. Analisis Data

Regresi Linear Berganda

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

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

Adjusted R Square = 0,513

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;

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;

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;

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.

Uji *t*

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;

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;

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.

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.

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 briefing 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.

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 berkerja 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 mengindahkan karyawan dari kejenuhan ataupun keinginpindahan memilih pekerjaan yang lainnya.

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 berkerja 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. Telkomsel *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 ketidakpeduliannya dan akan meningkatkan penyelesaian kerja yang telah ditargetkan.

Kesimpulan dan Keterbatasan

Kesimpulan

Stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan Telkomsel *Distributor Center* Kabupaten Jember. Hal ini membuktikan bahwa stress kerja yang tidak dapat dikendalikan secara sesuai dan baik maka akan meningkatkan *turnover intention* karyawan;

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;

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;

Stress kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan Telkomsel *Distributoion Center* Kabupaten Jember.

Keterbatasan

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*.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Pimpinan dan seluruh karyawan Telkomsel *Distribution Center* Kabupaten Jember yang telah bersedia membantu dalam hal pemberian data dan informasi sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

Daftar Pustaka

- Simamora, Henry, 1997, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIE YKPN, Yogyakarta.
- Pophal, Lin Grensing, 2000, **Human Resources Book: Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis**, Edisi Pertama, Prenada Media, Jakarta.
- 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.
- Robbiens, S. 2001. *Perilaku Organisasi*. Terjemahan oleh Hadyana Pujaatma. Jakarta: PT. Prehalindo.
- Ghozali, Imam, 2005. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Univ. Diponegoro.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian*. Cetakan Ketujuh. Alfabet. Yogyakarta
- Sugiyono 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Prayitno, D. 2010. *Paham Analisa Data Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta: MediaKom.