repository.uniramalang.ac.id

PENGARUH STRES KERJA, KEPUASAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PEGAWAI *DIRECT SELLING EXECUTIVE* (DSE) PADA PT. INDOSAT OOREDO HUTCHISON (IOH) (STUDI PADA PEGAWAI *DIRECT SELLING EXECUTIVE DI EAST JAVA*)

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN MEMPEROLEH GELAR SARJANA

Disusun oleh:
VATMALA TRI ISADELLA
(**20812011020**)

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT
MALANG

2024

repository.uniramalang.ac.id

PENGARUH STRES KERJA, KEPUASAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PEGAWAI *DIRECT SELLING EXECUTIVE* (DSE) PADA PT. INDOSAT OOREDO HUTCHISON (IOH) (STUDI PADA PEGAWAI *DIRECT SELLING EXECUTIVE DI EAST JAVA*)

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN MEMPEROLEH GELAR SARJANA

Disusun oleh:
VATMALA TRI ISADELLA
(**20812011020**)

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT
MALANG

2024

repository.uniramalang.ac.id

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pegawai *Direct Selling Executive* (DSE) Pada Indosat Ooredo (IOH). (Studi Pada Pegawai *Direct Selling Executive* Di *East Java*)

Disusun oleh : Vatmala Tri Isadella

NIM : 20612011020

Prodi : Menejemen

Konsentrasi : Sumberdaya Manusia (SDM)

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan

di depan tim penguji

Malang, 16 Mei 2024

Mengetahui & menyetujui.

Kaprodi,	Pembimbing,
(Adita Nafisa, S.E., M.M)	(Niki Puspita Sari, S.Pd., M.M)
NIDN. 0724068802	NIDN. 0721088801

ii

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

repository.uniramalang.ac.id

TANDA PENGESAHAN

TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI, PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS, UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT MALANG:

NAMA	:	Vatmala tri isadella
NIM	:	20612011020
HARI	:	Jumat
TANGGAL	:	07 Juni 2023
JUDUL	:	Pengaruh stres kerja, kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap turnover intention pegawai Direct Selling Executive (DSE) pada PT. Indosat Ooredo Hutchison (IOH). (studi pada pegawai Direct Selling Executive di east java).

DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI

Sinollah, S.Sos., M.AB
NIDN. 0720057401

Erna Resmiatini, SMB., M.Sc
NIDN. 0715069004

Niki Puspita Sari, S.Pd., M.M
NIDN. 0721088801

MENGESAHKAN,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Raden Rahmat Malang
Dekan,

Dr. M. Yusuf Azwar Anas, S.E., M.M
NIDN. 0713047901

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

repository.uniramalang.ac.id

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini, saya persembahkan untuk orang tua tercinta serta kedua kakak yang senantiasa mendoakan serta mendukung saya. Juga kepada teman-teman seperjuangan saya yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung selama penulisan skripsi berlangsung hingga akhir.

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

repository.uniramalang.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 yang berbunyi: lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya dan pasal 70 yang berbunyi: lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

Malang, 20 Juni 2024

an,

VATMALA TRI ISADELLA

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

repository.uniramalang.ac.id

ABSTRAKSI

VATMALA TRI ISADELLA. 2024. PENGARUH STRES KERJA, KEPUASAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PEGAWAI *DIRECT SELLING EXECUTIVE* (DSE) PADA PT. INDOSAT OOREDO HUTCHISON (IOH)
(STUDI PADA PEGAWAI *DIRECT SELLING EXECUTIVE DI EAST JAVA*)
(**Pembimbing : Niki Puspita Sari, S.Pd., M.M)**

Turnover intentions merupakan perasaan yang timbul dari seorang karyawan yang berkeinginan untuk keluar dari organisasi/ perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya *turnover intentions* ini dan diantaranya keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja, kepuasan kerja, dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pegawai *direct selling executive* pada PT. Indosat Ooredo Hutchison. Variabel pada penelitian ini yaitu stres kerja (X_1), kepuasan kerja (X_2), lingkungan kerja (X_3) dan *turnover intention* (Y). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder yaitu data yang tidak secara langsung tetapi menggunakan kuisioner online . Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja (X_1), kepuasan kerja (X_2), lingkungan kerja (X_3) dan *turnover intention* (Y) pada PT. Indosat Ooredo Hutchison berpengaruh secara simultan. Variabel yang tidak signikan mempengaruhi *turnover intention* adalah stres kerja.

Kata Kunci: *Stres kerja (X_1), Kepuasan kerja (X_2), Lingkungan kerja (X_3) dan Turnover intention (Y).*

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

repository.uniramalang.ac.id

ABSTRAKSI

VATMALA TRI ISADELLA. 2024. PENGARUH STRES KERJA, KEPUASAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PEGAWAI *DIRECT SELLING EXECUTIVE* (DSE) PADA PT. INDOSAT OOREDO HUTCHISON (IOH)
(STUDI PADA PEGAWAI *DIRECT SELLING EXECUTIVE DI EAST JAVA*)
(**Pembimbing : Niki Puspita Sari, S.Pd., M.M)**

Turnover intentions are feelings that arise from an employee who wants to leave the organization/company. There are many reasons that cause these turnover intentions to arise and one of them is the desire to get a better job.

This research aims to determine the influence of work stress, job satisfaction, and work environment on the turnover intention of direct selling executive employees at PT. Indosat Ooredo Hutchison. The variables in this research are work stress (X1), job satisfaction (X2), work environment (X3) and turnover intention (Y). The data collection method used in this research uses primary and secondary data, namely data that is not direct but uses an online questionnaire. The population used in this research is the 2024 questionnaire. The results of the research show that work stress (X1), job satisfaction (X2), work environment (X3) and turnover intention (Y) at PT. Indosat Ooredo Hutchison has a simultaneous influence. The variable that does not significantly influence turnover intention is work stress.

Keywords: *Job stress (X1), Job satisfaction (X2), Work environment (X3) and Turnover intention (Y).*

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

repository.uniramalang.ac.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian untuk skripsi pada PT Indosat Ooredo Hutchison.

Tujuan penulisan untuk menyelesaikan skripsi ini adalah untuk memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana pada Universitas Islam Raden Rahmat Malang. Sehubungan dengan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Raden Rahmat Drs. Imron Rosyadi Hamid, S.E., M.
2. Dekan Fakultas Dr.M.Yusuf Azwar Anas, S.E., M.M
3. Ibu Adita Nafisa, S.E., M.M Selaku Kaprodi Manajemen.
4. Niki Puspita Sari, S.Pd., M.M sebagai Dosen Pembimbing yang dengan sabar membimbing saya mulai awal hingga akhir dalam menyusun skripsi ini, terimakasih untuk setiap nasehatnya.
5. Ibu Erna Resmiatini, SMB., M.Sc sebagai penguji yang telah meluangkan waktu dan mengarahkan saya.
6. Bapak/Ibu Dosen Universitas Islam Raden Rahmat Malang, khususnya Bapak Ibu Dosen Prodi Manajemen.
7. Peluk dan terima kasih yang dalam penulis persembahkan kepada Bunda Pianah, Ayahanda Daeri, Kakak Arvin Prima Vantara, Erina Sri Rahayu, S.Pd dan Alenia Dwi Agustina, S.Pd atas dorongan semangat, kebijaksanaan, dan do'a yang luar biasa untuk saya.
8. Terima kasih untuk sesorang yang selalu hadir dalam berdiskusi Afan Fanani, S.E yang selalu sabar menghadapi saya disaat berdikusi dan mensupport dalam menyelesaiakan penelitian ini.
9. Salam sayang saya untuk teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2020. Terutama sahabat seperjuangan yang selalu mensupport pemilik NIM 20612011021.
10. Terima kasih kepada diri sendiri yang mampu berusaha dengan keras dan penuh kesabaran berjuang sampai saat ini dalam menjalani penelitian tugas akhir masa perkuliahan. Dengan kesadaran diri penulisan karya ilmiah skripsi masih jauh dari kata sempurna, semoga bagi pembaca senantiasa memberikan keritikan dan saran supaya menjadi lebih baik.

Malang, 1 Mei 2024

Penulis

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

repository.uniramalang.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI ii
TANDA PENGESAHAN iii
LEMBAR PERSEMBAHAN iv
PERNYATAAN ORISINALITAS v
ABSTRAKSI vi
ABSTRAKSI vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 9
1.3. Tujuan Penelitian 9
1.4. Manfaat Penelitian 10
BAB II KAJIAN PUSTAKA 12
2.1. Kajian Empiris 12
2.2. Kajian Teori 16
2.2.1. Turnover Intention 16
2.2.1.1. Indikasi Terjadinya Turnover intention 16
2.2.1.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Turnover intention 18
2.2.1.3. Dampak Turnover Intention 19
2.2.1.4. Indikator Turnover intention 20
2.2.2. Stres Kerja 21
2.2.2.1. Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja 23
2.2.2.2. Jenis-Jenis Stres Kerja 25
2.2.2.3. Dampak Stres Kerja 27
2.2.2.4. Cara Mengatasi Stres Kerja 31
2.2.2.5. Indikator Stres Kerja 33
2.2.3. Kepuasan Kerja 34
2.2.3.1. Teori Kepuasan Kerja 35
2.2.3.2. Pedoman Meningkatkan Kepuasan Kerja 37
2.2.3.3. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja 38
2.2.3.4. Dampak Kepuasan Kerja dan Ketidak Puasan Kerja 41
2.2.3.5. Indikator Kepuasan Kerja 43
2.2.4. Lingkungan Kerja 44
2.2.4.1. Faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja 46
2.2.4.2. Manfaat lingkungan kerja 48
2.2.4.3. Indikator Lingkungan Kerja 49

repository.uniramalang.ac.id

2.3. Hubungan antar variabel 50
2.3.1. Pengaruh stress kerja terhadap turnover intetion karyawan Direct Selling Executive pada PT. Indosat Ooredo Hutchison (IOH).(Studi Pada Pegawai Direct Selling Executive Di East Java)..... 50
2.3.2. Pengaruh kepuasan kerja terhadap trunover intention Karyawan Direct Selling Executive pada PT. Indosat Ooredo Hutchison (IOH).(Studi Pada Pegawai Direct Selling Executive Di East Java)..... 51
2.3.3. Pengaruh lingkungan kerja terhadap turnover intention karyawan Direct Selling Executive Pada PT. Indosat Ooredo Hutchison (IOH).(Studi Pada Pegawai Direct Selling Executive Di East Java)..... 54
2.3.4. Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention karyawan Direct Selling Executive pada PT. Indosat Ooredo Hutchison (IOH).(Studi pada pegawai Direct Selling Executive di East Java)..... 56

BAB III METODE PENELITIAN 59
3.1. Rancangan Penelitian..... **59**
3.2. Lokasi dan Waktu **59**
3.3. Variabel Penelitian dan Pengukuran **59**
3.4 Populasi dan Sampel..... **67**
3.5 Sumber Data **68**
3.6 Metode Pengumpulan Data **69**
3.7 Teknik Analisis Data..... **70**
3.7.1 Analisis Deskriptif **70**
3.7.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas **71**
3.7.3 Uji Asumsi Klasik **72**
3.7.3.1Normalitas **73**
3.7.3.2Multikolonieritas..... **74**
3.7.3.3Heteroskedastisitas **74**
3.7.4 Uji Hipotesis **75**
3.7.4.1Regresi Linier Berganda **75**
3.7.4.2Uji Signifikan Parsial (Uji t)..... **76**
3.7.4.3Uji Simultan (Uji F)..... **77**
3.7.4.4Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... **78**
4.1. Hasil Penelitian..... **80**
4.2. Analisis Data **89**
4.3. Pembahasan **104**
BAB V 110
5.1. Kesimpulan..... **110**
5.2. Saran..... **110**
DAFTAR PUSTAKA..... 112

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

repository.uniramalang.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar Ketrangan

2.1.1 : Kerangka Pemikiran 59
4.2.2 : Uji Normalitas Data *PP-Plot* 97
4.2.3 : Uji Hetersokedasitas.....100

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

repository.uniramalang.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel Keterangan

2.1.1. : Penelitian Terdahulu 15
3.3.1. : Indikator Variabel Penelitian 66
3.3.3. : Sampel DSE Branch East Java 68
3.4.4. : Penilaian Skala Likert... 69
4.1.5. : Karakteristik Responden Jenis Kelamin...................................... 83
4.1.6. : Karakteristik Responden Usia.. 84
4.1.7. : Distribusi Jawaban Responden Stres Kerja.................................. 84
4.1.8. : Distribusi Jawaban Responden Kepuasan Kerja............................ 86
4.1.9. : Distribusi Jawaban Responden Lingkungan Kerja.......................... 89
4.1.10. : Distribusi Jawaban Responden *Turnover Intention*........................ 90
4.2.11. : Uji Deskriptif.. 91
4.2.12. : Uji Validitas Stres Kerja.. 92
4.2.13. : Uji Validitas Kepuasan Kerja.. 93
4.2.14. : Uji Validitas Lingkungan Kerja.. 93
4.2.15. : Uji Validitas *Turnover Intention*.. 94
4.2.16. : Uji Reliabilitas Data... 95
4.2.17. : Uji Normalitas kolmogrof...96
4.2.18.. : Uji Multikolonieritas...98
4.2.19. : Regresi Linierberganda.. 105
4.2.20. : Uji t 102
4.2.21. : Uji F 104
4.2.22. : Uji R^2...105

repository.uniramalang.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat keterangan akademik..... 119
Lampiran 2 : Formulir pengajuan judul..... 120
Lampiran 3 : Permohonan dosen pembimbing..... 121
Lampiran 4 : Kartu bimbingan..... 122
Lampiran 5 : Tanda persetujuan proposal..... 123
Lampiran 6 : Berita acara ujian proposal..... 124
Lampiran 7 : Tanda persetujuan skripsi..... 125
Lampiran 8 : Data olahan spss..... 126
Lampiran 9 : Kuisioner responden..... 127
Lampiran 10 : Curiculum Vitae 128

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

repository.uniramalang.ac.id

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam setiap dinamika organisasi dan kelompok, manusia memegang peranan penting, menjadi kekuatan dominan yang bertindak sebagai inisiator, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tidaklah memungkinkan bagi tujuan yang telah dipersiapkan untuk tercapai tanpa kontribusi aktif dari anggota tim serta peralatan dan teknologi yang canggih yang dimiliki oleh organisasi. Kecanggihan sistem kerja yang dimiliki kantor tidak akan ada manfaatnya jika peran aktif karyawan tidak diikut sertakan. Karena mereka mempunyai pikiran, perasaan, status, keinginan dan latar belakang yang berbeda-beda dalam berorganisasi. Karyawan tidak dapat diatur dan dikuasai sepenuhnya seperti mengatur mesin, modal atau gudang. Keterlibatan dan partisipasi yang menyeluruh dalam pekerjaan mendorong karyawan untuk menghasilkan kinerja optimal dan terlibat secara aktif dalam menyelesaikan tugas mereka. Karyawan akan lebih merasa puas dan senang jika bisa menghabiskan sebagian besar waktu, tenaga dan pikiran untuk pekerjaannya. Mathis (2008) dalam Ivancevich (2018) mendefinisikan keterlibatan dan partisipasi karyawan sebagai sebuah tindakan positif, pemenuhan pekerjaan atau tindakan yang berhubungan dengan keadaan pikiran yang ditandai dengan semangat, dedikasi dan penyerapan. Menurut Mnoe (2011) dalam Ivancevich (2018), keterlibatan dan partisipasi karyawan dalam pekerjaan adalah kepedulian karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Karyawan mempunyai peran yang sangat penting dalam mendukung operasional dan aktivitas dari sebuah perusahaan, dalam hal ini karyawan memiliki alasan jika banyak perusahaan yang berorientasi mengembangkan kemampuan

repository.uniramalang.ac.id

sumber daya manusianya secara optimal, karena akan berdampak pada kinerja karyawan. Faktor yang penting dalam suatu pekerjaan lebih banyak bergantung dari unsur manusia. Oleh karena itu, karyawan perlu dipacu kinerjanya, mengingat sumber daya manusialah yang mengatur dan mengelola sumber daya yang lain. Dalam suatu perusahaan sering ditemui suatu permasalahan yaitu *turnover intention.* sebagaimana yang di ungkap Sutrisno (2020: 76) dalam Puspa (2021) , salah satu permasalahannya pada pengelolaan bagi manajemen sumber daya manusia atau yang hampir ditemui oleh semua organisasi ialah *turnover intention.Turnover intention* adalah suatu kejadian dimana keinginan karyawan untuk perpindahan dari suatu organisasi dan biasanya merupakan pilihan terakhir. *Turnover intention* sering digunakan oleh karyawan untuk mendapatkan atau mencari keadaan yang lebih baik, namun hal ini dapat menimbulkan kerugian bagi organisasi yang ditinggalkannya (Prihanjana, 2013 dalam Puspa, 2021). Dalam konteks kinerja karyawan*, turnover intention* mengacu pada tingkat keinginan perpindahan karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan dalam jangka waktu tertentu, biasanya diukur dalam bentuk persentase. Tingkat *turnover intention* ini mengindikasikan seberapa sering karyawan mempunyai keinginan meninggalkan perusahaan dan perlu digantikan oleh karyawan baru. Tingkat *turnover intention* karyawan dapat memiliki dampak besar pada produktivitas, biaya, dan budaya organisasi. Tingkat *turnover intention* yang tinggi mungkin menandakan masalah seperti ketidakpuasan karyawan, masalah manajemen, kurangnya pengembangan karir, atau faktor-faktor lain yang membuat karyawan ingin meninggalkan perusahaan. Sebaliknya, tingkat *turnover intention* yang rendah biasanya dianggap positif karena menunjukkan yang namanya stabilitas dalam anggota tim dan pengurangan biaya terkait dengan perekrutan dan pelatihan individu baru. Menurut Budyanto (2022), kecenderungan pergantian karyawan ditandai oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan perilaku mereka. Tanda-tanda

tersebut dapat dijadikan sebagai panduan untuk meramalkan pergantian karyawan dalam lingkungan perusahaan.

Manajemen sumber daya manusia sering memantau dan menganalisis tingkat *turnover intention* untuk mengidentifikasi penyebabnya dan mengambil tindakan yang sesuai untuk mengurangi pergantian karyawan yang tidak diinginkan, meningkatkan retensi dan memperbaiki kondisi kerja. Ini bisa mencakup perbaikan dalam kebijakan perusahaan, komunikasi dengan karyawan, pelatihan dan pengembangan karir untuk meningkatkan kepuasan karyawan dan menjaga mereka tetap berkomitmen pada organisasi. Salah satu faktor penyebab munculnya keinginan pergantian karyawan adalah stres kerja. Qureshi (2013) yang dikutip dalam Puspa (2021) mengungkapkan adanya korelasi positif antara stres kerja dan keinginan pergantian karyawan, yang berarti semakin tinggi tingkat stres kerja, semakin tinggi pula keinginan untuk pindah kerja.

Stres merupakan suatu keadaan dinamis di mana seseorang berhadapan dengan peluang, kendala, atau permintaan yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan hasilnya dianggap sebagai sesuatu yang tidak pasti namun sangat penting. Lebih spesifiknya, stres berhubungan dengan hambatan dan permintaan. Hambatan adalah kekuatan yang menghambat individu untuk mencapai apa yang sangat diinginkannya, sementara permintaan adalah kehilangan sesuatu yang sangat diinginkan. Menurut penjelasan Robbins dan Judge (2008) yang dikutip dalam Puspa (2021), stres adalah keadaan dinamis di mana seseorang dihadapkan pada peluang, permintaan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang diharapkannya oleh individu tersebut dan hasilnya dianggap tidak pasti namun penting.

Dapat diketahui stres kerja adalah masalah umum yang sering dialami oleh karyawan sales. Pekerjaan sales seringkali memerlukan tekanan tinggi karena tuntutan untuk mencapai target penjualan, menjaga hubungan pelanggan, dan

bersaing dalam industri yang kompetitif. Beberapa alasan karyawan sales mengalami stress kerja seperti adanya tekanan pada target penjualan, reaksi negatif dari pelanggan dan lain-lain. Padatnya jadwal pertemuan, perjalanan, dan tuntutan waktu lainnya dalam pekerjaan sales dapat membuat jadwal sangat padat dan sulit untuk mencapai keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, sehingga stress yang timbul dapat memicu karyawan untuk meninggalkan organisasi. Pendapat Caesary (2019) yang dikutip dalam Yazid (2021) sejalan dengan pandangan bahwa stres kerja timbul akibat tekanan dari perusahaan yang melebihi kemampuan karyawan, yang kemungkinan akan menyebabkan keinginan untuk berpindah pekerjaan (turnover intention). Oleh karena itu, perlu dilakukan identifikasi yang cermat agar organisasi dapat mengurangi dampak negatif yang disebabkan oleh keinginan pergantian karyawan. *Turnover Intention* yang sering dirasakan karyawan terhadap perusahan karena mengalami stres kerja. Variabel lain yang juga memicu terjadinya *Turnover Intentioan* yaitu ketidakpuasan kerja. Sebagaimana pendapat Safari (2019:136) dalam Puspa (2021) menyatakan bahwa ketidakpuasan kerja dapat dinyatakan dalam berbagai cara, yaitu keinginan untuk berpindah *(Turnover intention),* pegawai mengeluh, tidak patuh dan mengelakkan sebagian dari tanggung jawab kerjanya.

Kepuasan kerja merupakan suatu subjektif dan dapat berbeda dari individu. Meningkatkan kepuasan kerja bukan hanya penting untuk kesejahteraan individu tetapi juga berkontribusi pada kinerja yang lebih baik ditempat kerja. Mengarah ke riset Mas'ud (2012) yang dikaji dalam tulisan Putrini (2022), aspek kepuasan dalam pekerjaan memperlihatkan evaluasi positif yang dimiliki individu terhadap pekerjaannya. Pada esensinya, kepuasan kerja adalah fenomena yang sangat subjektif. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang bervariasi sesuai dengan nilai-nilai yang dianutnya. Secara umum, kepuasan terhadap pekerjaan timbul

ketika individu merasa bahwa apa yang sudah atau sedang dikerjakan telah memenuhi ekspektasinya dan sesuai dengan tujuan yang diinginkannya dalam bekerja. Jika seseorang memiliki harapan tertentu, itu menandakan adanya dorongan, dan hal ini akan memberikan motivasi kepada individu untuk bertindak menuju pencapaian harapan tersebut. Jika harapan tersebut tercapai, maka akan timbul rasa puas.

Kinerja seles penjualan dalam hal penjualan sangat penting dan berguna untuk memasarkan produk ke pemasaran dan untuk mencapai tujuan perusahaan. Sales penjualan diharapkan dapat meningkatkan penjualan dengan baik dalam keadaan apapun. Tugas penjualan sales merupakan pekerjaan yang dipenuhi dengan beragam tantangan, dan akan memberikan ganjaran positif bagi seorang sales apabila mereka mampu mengatasi tantangan tersebut serta mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Fenomena tersebut menjadi penyebab timbulnya kepuasan kerja pada seorang karyawan. Sutrisno (2009) yang dikutip dalam Sulis (2022) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sebuah kondisi emosional yang dapat bersifat menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi karyawan yang menilai pekerjaannya. Penting bagi manajemen untuk secara teratur mengukur dan memahami tingkat kepuasan karyawan sales dan mengambil tindakan yang sesuai untuk meningkatkannya. Ini bisa termasuk perbaikan dalam kompensasi, pelatihan, dukungan manajemen dan pengakuan atas pencapaian. Kepuasan karyawan sales yang tinggi dapat memiliki dampak positif pada produktivitas, retensi dan kinerja keseluruhan tim penjualan. Dalam hal ini ketika manajemen perusahan tidak dapat meberikan dampak postif sesuai yang di harapkan, karyawan akan mengalami ketidakpuasan kepada perusahaan yang mengakibatkan karyawan akan berfikir untuk pindah atau mencari pekerjaan lain yaitu *turnover intention* seperti yang di jelaskan Robbins (2006:17) yang dikutip dalam Yazid (2021) dalam karyanya mengenai

Perilaku Organisasi menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki dampak signifikan terhadap kinerja karyawan yang dapat menyebabkan tingkat pergantian karyawan melalui beberapa aspek, termasuk produktivitas, tingkat kehadiran, dan pengunduran diri. Robbins juga menyoroti bahwa kepuasan kerja memiliki korelasi negatif terhadap pengunduran diri, tetapi hubungan ini lebih kuat daripada korelasi antara kepuasan kerja dan tingkat kehadiran. Dari penjelasan diatas ada faktor-faktor lain dalam permaslahan terjadinya *turnover intention* selain kepuasan kerja. Permasalahan saat ini muncul kondisi-kondisi baru yaitu lingkungan kerja, dimana karyawan berharap menemukan lingkungan kerja yang suasan tenang dan nyaman. Mardiana (2005:78) yang dikutip dalam Yazid (2021) menguraikan bahwa lingkungan kerja memiliki potensi yang besar untuk memicu keinginan untuk berpindah pekerjaan karena segala hal yang ada di sekitar karyawan dapat memengaruhi pelaksanaan tugas yang diberikan kepadanya, seperti adanya interaksi negatif antar rekan kerja yang saling merendahkan satu sama lain.

Lingkungan kerja mencakup tempat di mana individu menjalankan aktivitas pekerjaan mereka, dan ini melibatkan berbagai faktor yang memengaruhi suasana, budaya, dan pengalaman kerja. Sedarmayati (2009) yang dikutip dalam Yazid (2021) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai keseluruhan alat, bahan, serta kondisi lingkungan di sekitar tempat individu bekerja, metode kerja, dan pengaturan kerja baik secara individu maupun dalam kelompok. Sunyoto (2012) yang juga dikutip dalam Yazid (2021) mengemukakan bahwa lingkungan kerja mencakup semua hal di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi mereka dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan, seperti kebersihan, suasana akustik, pencahayaan, dan lain-lain. Stefano (2006) yang disebut dalam Puspa (2021) mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja, termasuk prosedur kerja, yang merujuk pada rangkaian langkah-langkah pelaksanaan pekerjaan yang diatur secara berurutan

repository.uniramalang.ac.id

untuk menyelesaikan tugas secara bertahap. Standar kerja adalah persyaratan tugas, fungsi, atau perilaku yang ditetapkan oleh pemberi kerja sebagai target yang harus dicapai oleh karyawan. Pertanggungjawaban supervisor melibatkan tanggung jawab supervisor dalam menyusun tugas karyawan agar dapat dilaksanakan secara efektif dan adil, serta melakukan evaluasi karyawan untuk memastikan pencapaian target yang telah ditetapkan perusahaan. Kejelasan tugas merujuk pada seberapa jelas tugas yang diberikan kepada karyawan, sehingga karyawan dapat memahami dan melaksanakan pekerjaan mereka berdasarkan instruksi dari atasan.

Dalam konteks ini, faktor-faktor seperti stres kerja, kepuasan kerja, dan lingkungan kerja menjadi aspek yang krusial untuk dievaluasi. Tingkat stres kerja yang tinggi dapat menyebabkan karyawan merasa terbebani dan kurang puas dengan pekerjaannya, sehingga dapat mengakibatkan timbulnya keinginan untuk berpindah pekerjaan (*turnover intention*) (Sunyoto, 2012 dalam Yazid 2021). Sebaliknya, kepuasan kerja yang rendah dapat menjadi penyebab utama dari perasaan tidak puas yang kemudian mendorong karyawan untuk mencari kesempatan kerja baru di tempat lain. Selain itu, lingkungan kerja yang buruk, seperti kurangnya dukungan sosial, ketidaksetaraan, atau budaya perusahaan yang tidak sehat, dapat meningkatkan tingkat *turnover intention.* Dalam analisis yang disajikan oleh Yazid yang dikutip dalam Heru (2017), tegangan dalam pekerjaan, kelegaan dalam pekerjaan, dan suasana dalam pekerjaan merupakan elemen-elemen yang sering kali dihadapi oleh anggota tim perusahaan dalam melaksanakan tugas mereka. Pengalaman ini dapat memunculkan rasa puas ataupun tidak puas tergantung dari situasi yang dihadapi oleh masing-masing individu. Saat dihadapkan pada tantangan dalam lingkungan kerja, kecenderungan karyawan untuk merenungkan alternatif pilihan hidup, termasuk untuk meninggalkan pekerjaan yang sedang dijalankan (*turnover intention*).

repository.uniramalang.ac.id

Dinamika stres di tempat kerja, kepuasan dalam melaksanakan tugas, serta kondisi lingkungan tempat bekerja telah menjadi fokus sentral dalam ranah manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam menganalisis tingkat keinginan karyawan untuk berpindah pekerjaan. Ini disebabkan oleh kerumitan hubungan antara faktor-faktor tersebut, yang mengarah pada pertanyaan-pertanyaan kunci seperti: Apakah stres kerja secara langsung berdampak pada turnover, atau apakah itu terjadi melalui pengaruhnya terhadap kepuasan kerja? Bagaimana lingkungan kerja yang sehat dapat mengurangi tingkat *turnover intention*?

Dengan munculnya fenomena yang telah diuraikan sebelumnya, tampaknya perusahaan sedang menghadapi suatu permasalahan yang signifikan. Perusahaan dianggap menganggap karyawan mereka sebagai aset yang bernilai. Namun, ketika terjadi penurunan kinerja yang semakin memburuk, ini pada dasarnya akan berdampak merugikan bagi perusahaan. Faktor yang merugikan perusahaan PT Indosat Ooredo Hutchison (IOH) *Distric East Java* (EJ) salah satunya adalah stres kerja, kepuasan kerja dan lingkungan kerja yang menyebakan *turnover intention* karyawan *Direct Selling Executive* (DSE). Dari temuan media sosial, PT. Indosat Ooredo Hutchison dari tahun 2023 karyawan *Direct Sales Executive* (DSE) yang berkeinginan keluar dengan beralasan mencari pekerjaan lain kini sangat meningkat dari pada tahun-tahun sebelumnya. Dimana hal ini terjadi di masing-masing individu DSE karena stres dalam parameter performa penjualan produk (saldo, perdana, dan vocher paket data), ketidak puasan dalam pencapaian yang mempengaruhi pendapatan/gaji yang diterima dimana gaji tersebut mengacu pada pencapain performa (*prorit*), serta lingkungan kerja dimana pimpinan yang tidak melihat kondisi lapangan dengan terus menekan untuk selalu mencapai full 100% performa penjualan.

repository.uniramalang.ac.id

Tingkat *turnover intention* terbesar saat ini di PT. IOH terjadi di *Region East Java* (EJ) yang memiliki 166 DSE yang menaungi *Branch* Jember, Probolinggo, Malang, dan sidoarjo dan angka DSE secara keseluruhan sekarang ada 135 DSE. Sehingga PT. IOH terus-menerus membuka lowongan pekerjaan sampai anggota terpenuhi (Manajemen Informasi Sistem, 2023).

Dalam keterangan diatas pada temuan secara umum tingkat karyawan melakukan *turnover intention* yang disebabkan oleh beberapa permasalah dari stress kerja, kepuasan kerja dan lingkungan kerja saat ini semakin meningkat. Dalam meningkatnya jumlah karyawan yang melakukan *turnover intention* tersebut maka peneliti ingin lebih lanjut meneliti mengenai : **Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pegawai *Direct Selling Execuitve* (DSE) Pada Indosat Ooredo Hutchison (IOH). (Studi Pada Pegawai *Direct Selling Executive Di East Java*).**

1.2. Rumusan Masalah

Berlandaskan sajian latar belakang yang sudah dipaparkan di bagian atas, maka perumusan masalahnya yakni:

a. Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap *turnover intetion* karyawan pada PT. Indosat Ooredo Hutchison?
b. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *Turnover intention* karyawan pada PT. Indosat Ooredo Hutchison?
c. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap *Turnover intrntion* karyawan pada PT. Indosat Ooredo Hutchison?
d. Bagaimana pengaruh stress kerja, kepuasan kerja, dan lingkungan kerja secara simultan terhadap *turnover intention* karyawan PT. Indosat Ooredo Hutchison?

1.3. Tujuan Penelitian

repository.uniramalang.ac.id

Tujuan utama dalam penelitian ini yaitu :

a. Menganalisa stress kerja, kepuasan kerja, dan lingkungan kerja secara simultan terhadap *turnover intention* karyawan PT. Indosat Ooredo Hutchison.
b. Menaganalisa stress kerja terhadap *turnover intention* karyawan pada PT. Indosat Ooredo Hutchison
c. Menganalisa kepuasan kerja terhadap *Turnover intention* karyawan pada PT. Indosat Ooredo Hutchison.
d. Menganalisan lingkungan kerja terhadap *Turnover intention* karyawan pada PT. Indosat Ooredo Hutchison.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat secara teoritis dan prikatis bagi beberapa pihak mengenai pengaruh Turonver intention PT. Indosat Ooredo Hutchison, diantaranya :

Manfaat Teoritis

1. Bagi PT. Indosat Ooredo Hutchison, dapat dijadikan sebagai catatan tambahan atau informasi untuk menjaga dan mengembangkan bisnis distribusi dengan hasil penelitian ini.
2. Bagi Institusi, diharapkan memberi kontribusi dalam ilmu pengetahuan khususnya dibidang Sumber daya manusia sebagai perbandingan atau referensi untuk penelitian selanjutnya.

Manfaat Praktis

1. Dengan penelitian ini diharapkan memberikan wawasan terhadap fungsi dan peran Manajemen Sumber Daya Manusia.

UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT

repository.uniramalang.ac.id

2. Dengan penelitian ini menambah wawasan dan ilmu pengetahuan baru yang berkaitan dengan *Turnover intention* Karyawan.

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT