

**PENGARUH STRESS KERJA TERHADAP *TURNOVER*
INTENTION MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (STUDI PADA KARYAWAN PT STO TELKOM
BEKASI)**

SKRIPSI

OLEH:

MUHAMMAD RASYID FADHILAH

202110325153



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Stress Kerja Terhadap Turnover
Intention Melalui Kepuasan Kerja Sebagai
Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan
PT STO Telkom Bekasi)

Nama Mahasiswa : Muhammad Rasyid Fadhilah

Nomor Pokok : 202110325153

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Juli 2025

Jakarta, 30 Juli 2025

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Supardi, S.T., MM

Agus Dharmanto, S.E., MM

NIDN : 0403047601

NIDN : 0305087310

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Stress Kerja Terhadap Turnover
Intention Melalui Kepuasan Kerja Sebagai
Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan
PT STO Telkom Bekasi)

Nama Mahasiswa : Muhammad Rasyid Fadhilah

Nomor Pokok : 202110325153

Program Studi/ Fakultas : Manajemen / Ekonomi Dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Juli 2025

Jakarta, 30 Juli 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr Bungaran Saing, S.Si., Apt., M.M.
NIDN. 0326027001

Sekretaris Tim Penguji : Dr Bayu Seno Pitoyo, S.E., M.Ak.
NIDN. 0302129101

Penguji : Dr. Supardi, ST.,MM
NIDN. 0403047601



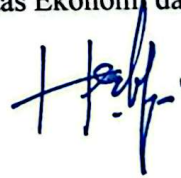
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



Dr. Dovina Navanti, S.T.,M.M.
NIDN. 0327037601

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Yayan Hendayana, S.E.,M.M.
NIDN. 0318087101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Rasyid Fadhilah
Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325153
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 10 Januari 2003
Alamat : Perumahan bumi lestari blok H 39 RT
06/17 Jalan colibri 1 no 5

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi saya yang berjudul **“PENGARUH STRESS KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA KARYAWAN PT STO TELKOM BEKASI) ”** Skripsi ini adalah karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, maka saya bersedia untuk menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 30 Juli 2025

Yang,



Muhammad Rasyid Fadhilah

202110325153

ABSTRAK

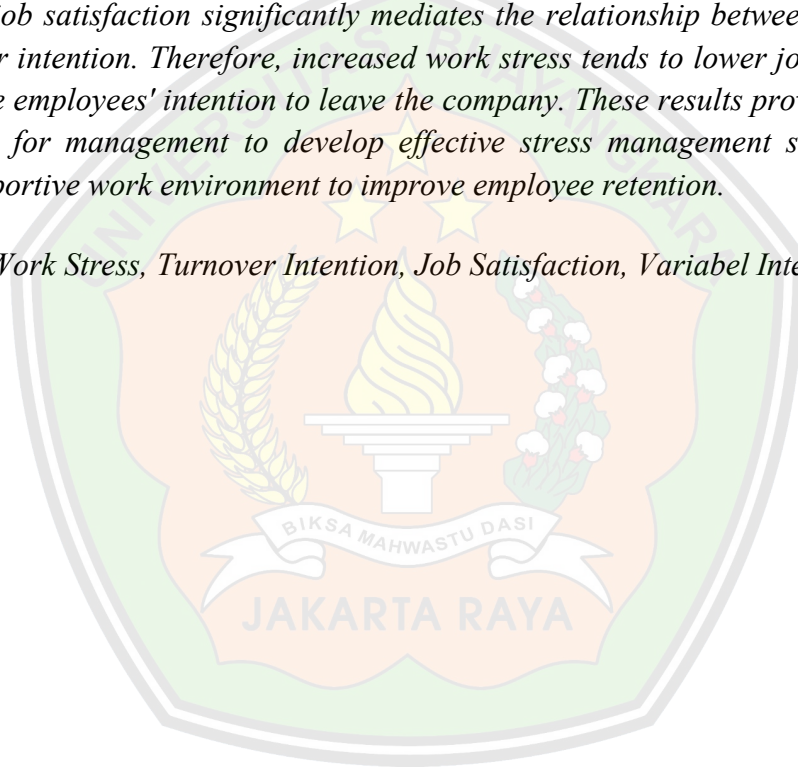
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap turnover intention dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada karyawan PT STO Telkom Bekasi. Permasalahan utama yang diangkat adalah tingginya tingkat pengunduran diri karyawan yang berpotensi mengganggu stabilitas organisasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode sensus terhadap 60 karyawan sebagai responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) melalui aplikasi SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention. Selain itu, stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dan kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention. Temuan lainnya menunjukkan bahwa kepuasan kerja memediasi secara signifikan pengaruh stres kerja terhadap turnover intention. Dengan demikian, peningkatan stres kerja cenderung menurunkan kepuasan kerja dan meningkatkan keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan. Hasil ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen untuk merancang strategi pengelolaan stres kerja yang lebih baik dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung guna meningkatkan retensi karyawan.

Kata Kunci: Stres Kerja, Turnover Intention, Kepuasan Kerja, Variabel Intervening

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of work stress on turnover intention, with job satisfaction as an intervening variable, among employees of PT STO Telkom Bekasi. The main issue addressed is the high employee resignation rate, which potentially threatens organizational stability. A quantitative approach was employed, using a census method with 60 employees as respondents. Data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) via SmartPLS 4. The results show that work stress has a positive and significant effect on turnover intention. Furthermore, work stress negatively and significantly affects job satisfaction, while job satisfaction negatively and significantly affects turnover intention. The findings also reveal that job satisfaction significantly mediates the relationship between work stress and turnover intention. Therefore, increased work stress tends to lower job satisfaction and increase employees' intention to leave the company. These results provide practical implications for management to develop effective stress management strategies and foster a supportive work environment to improve employee retention.

Keywords: *Work Stress, Turnover Intention, Job Satisfaction, Variabel Intervening*



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul —Pengaruh Stress Kerja Terhadap *Turnover Intention* Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Pt Sto Telkom Bekasi)l. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat akademis pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, yang sudah memberikan petunjuk selama penulis menyusun laporan skripsi ini.
2. Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D., D.Crim., (Honoris Causa) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M Selaku Dekan dan sebagai Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dalam penelitian ini.
4. Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M selaku kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

5. Dr. Supardi., ST., MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan dukungan juga arahan selama penelitian
6. Agus dharmanto, SE, MM Selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah memberikan dukungan serta arahan dalam penelitian ini.
7. Seluruh Dosen serta staf Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
8. Teruntuk kedua orang tua saya yang selalu ada setiap waktu, yang memberikan kasih sayang serta support bagi penulis, dan doa-doa mustajabnya yang memudahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Terima kasih untuk seluruh teman-teman saya yang telah memberikan support kepada saya sehingga terselasaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan karya ilmiah ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, khususnya dalam pengembangan ilmu di bidang manajemen pemasaran.

Jakarta, 21 Juni 2025

Muhammad Rasyid Fadhilah

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.4.1 Manfaat Teoritis	14
1.4.2 Manfaat Praktis	15
1.5 Sistematika Penulisan	16
BAB II TELAAH PUSTAKA	18
2.1 Telaah Teori	18
2.1.1 Turnover Intention	18
2.1.2 Kepuasan Kerja	20
2.1.3 Stres Kerja	24
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Konseptual	32
2.4 Hipotesis	33
2.4.1 Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Turnover intention</i>	33
2.4.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	34

2.4.3	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	34
2.4.4	Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Turnover intention</i> melalui Kepuasan Kerja	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		37
3.1	Desain Penelitian.....	37
3.2	Tahap Penelitian	38
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	38
3.4	Waktu dan Tempat Penelitian.....	40
3.5	Metode Pengambilan Sampel.....	40
3.6	Teknik Pengumpulan Data	41
3.7	Jenis dan Sumber Data.....	42
3.8	Teknik Analisis Data	42
3.9	Uji Kualitas Instrumen Penelitian	43
3.9.1	Uji <i>Outer Model</i>	43
3.9.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	45
3.9.3	Uji Hipotesis <i>Boostrapping</i>	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		49
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	49
4.2	Analisis Data Responden	53
4.2.1	Analisis Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
4.2.2	Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Jabatan.....	54
4.2.3	Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Lama Bekerja	56
4.3	Analisis Deskriptif Variabel.....	57
4.3.1	Analisis Deskriptif Variabel <i>Turnover intention</i>	57
4.3.2	Analisis Deskriptif Variabel Stress Kerja(X)	59
4.3.3	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja (Z).....	61
4.4	Analisis Outer Model	63
4.4.1	Uji Validitas Model	63
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	68
4.5	Uji Hipotesis (<i>Boostrapping</i>)	69
4.5.2	Nilai Total <i>Effect</i> (Langsung)	70

4.5.3	Uji Hubungan Tidak Langsung	72
4.6	Pembahasan.....	73
4.6.1	Pengaruh Stress Kerja Terhadap <i>Turnover intention</i> Pada Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia	73
4.6.2	Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia	75
4.6.3	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover intention</i> Pada Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia.....	79
4.6.4	Pengaruh Stress Kerja Terhadap <i>Turnover intention</i> Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		86
5.1	Kesimpulan	86
5.2	Saran	87
DAFTAR PUSTAKA		88
LAMPIRAN		93

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data <i>Turnover intention (Resign)</i> Karyawan PT. STO Telkom Bekasi Periode Januari–April 2025.....	6
Tabel 1.2 Pra Survey Tentang Kepuasan Kerja.....	7
Tabel 1.3 Hasil <i>Pra Survey</i> Tentang Stres Kerja.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	39
Tabel 3.2 Divisi Karyawan.....	40
Tabel 3.3 Operasional Tabel.....	41
Tabel 4.1 Deskriptif Responden Variabel <i>Turnover Intention</i> (Y).....	58
Tabel 4.2 Deskriptif Responden Variabel Stress Kerja (X).....	60
Tabel 4.3 Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja (Z).....	61
Tabel 4.4 Hasil <i>Outer Loading</i>	65
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 4.6 Nilai <i>Total Effect</i>	70
Tabel 4.7 Uji Hubungan Tidak Langsung.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	33
Gambar 4.1 Logo PT Telkom Indonesia	49
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.....	52
Gambar 4.3 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Gambar 4.4 Deskriptif Responden Berdasarkan Jabatan.....	55
Gambar 4.5 Deskriptif Responden Berdasarkan Lama Bekerja	56
Gambar 4.6 Hasil Uji Outer Model.....	64
Gambar 4.7 Uji Hipotesis	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Uji Plagiarisme	93
Lampiran 2. Uji Referensi.....	95
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	106
Lampiran 4. Data Penelitian.....	110
Lampiran 5. Hasil SmartPLS	117

