

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat telah mendorong transformasi signifikan dalam berbagai sektor, termasuk sektor telekomunikasi (Muhammad Ridwan et al., 2024). Di Indonesia, PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom), sebagai pemimpin pasar di sektor ini, memainkan peran krusial dalam menyediakan infrastruktur dan layanan telekomunikasi yang menjangkau seluruh pelosok negeri (Nurfikri & Takaya, 2025). Namun, di tengah dinamika industri yang terus berkembang, Telkom dihadapkan pada berbagai tantangan internal, salah satunya adalah pengelolaan sumber daya manusia yang efektif untuk mempertahankan karyawan berkualitas dan mengurangi tingkat *turnover intention*.

PT Telekomunikasi Indonesia, sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, memiliki karakteristik organisasi yang unik. Dengan jumlah karyawan yang besar dan tersebar di berbagai wilayah, serta tuntutan untuk terus berinovasi dalam menghadapi persaingan global, Telkom menghadapi tantangan tersendiri dalam mengelola sumber daya manusianya. Karyawan diharapkan untuk tidak hanya memiliki keterampilan teknis yang mumpuni, tetapi juga kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan yang cepat dan bekerja di bawah tekanan. Kondisi ini berpotensi meningkatkan tingkat stres kerja yang, jika

tidak ditangani dengan baik, dapat menurunkan kepuasan kerja dan meningkatkan *turnover intention*.

Dalam konteks ini, stres kerja menjadi salah satu isu krusial yang patut mendapat perhatian lebih, karena memiliki implikasi yang signifikan terhadap kinerja individu maupun organisasi secara keseluruhan. Stres kerja muncul ketika tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan individu untuk mengatasinya, yang dapat menyebabkan ketegangan emosional dan fisik (Setiawan et al., 2021). Dalam konteks industri telekomunikasi yang kompetitif, karyawan sering menghadapi tekanan untuk mencapai target tinggi, beradaptasi dengan perubahan teknologi yang cepat, dan memenuhi ekspektasi pelanggan yang semakin meningkat. Tekanan-tekanan ini, jika tidak dikelola dengan baik, dapat meningkatkan tingkat stres kerja yang pada akhirnya mendorong karyawan untuk mempertimbangkan meninggalkan Perusahaan (Zhang & Chen, 2024).

Turnover intention merupakan niat atau keinginan dari karyawan untuk keluar dari pekerjaannya dalam waktu dekat (Muzakki et al., 2024). Meski tidak selalu berujung pada tindakan nyata, namun niat tersebut sering kali menjadi indikator awal dari kemungkinan terjadinya *turnover* aktual. *Turnover* memiliki konsekuensi yang tidak ringan bagi organisasi, baik dari segi biaya rekrutmen, pelatihan ulang, hingga potensi hilangnya sumber daya manusia yang berkualitas (Zakaria & Ali, 2024). Bagi perusahaan seperti Telkom Indonesia, mempertahankan talenta unggul menjadi keharusan agar dapat terus berinovasi dan bersaing secara global. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang

memengaruhi *turnover intention* merupakan hal yang sangat penting untuk dijadikan dasar dalam perumusan kebijakan yang strategis.

Kepuasan kerja, yang mencerminkan sejauh mana karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, dapat berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan tersebut. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung lebih mampu mengelola stres dan memiliki komitmen yang lebih tinggi terhadap organisasi. Sebaliknya, ketidakpuasan kerja dapat memperkuat dampak negatif stres kerja terhadap *turnover intention* (Firdaus, 2025). Dengan demikian, kepuasan kerja dapat menjadi kunci dalam memahami dan mengelola hubungan antara stres kerja dan *turnover intention*. Faktor-faktor seperti lingkungan kerja yang nyaman, hubungan interpersonal yang harmonis, sistem kompensasi yang adil, serta adanya peluang pengembangan karier, dapat meningkatkan kepuasan kerja seorang karyawan (Afrizal et al., 2025).

Stres kerja adalah respon fisik dan emosional yang muncul ketika terdapat ketidaksesuaian antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan, kebutuhan, atau keinginan individu (Bakhtiar, 2022). Dalam organisasi sebesar Telkom Indonesia, stres kerja dapat muncul dari berbagai sumber, seperti tekanan target kinerja, beban kerja yang berlebihan, peran yang tidak jelas, konflik antar rekan kerja, atau bahkan gaya kepemimpinan atasan. Stres kerja yang berlangsung secara terus menerus dapat berdampak negatif terhadap kesehatan fisik dan mental karyawan, menurunkan kepuasan kerja, produktivitas, dan pada akhirnya memicu niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya (*turnover intention*) (Afkarina et al., 2024).

Fenomena stres kerja bukanlah hal baru dalam dunia kerja. Akan tetapi, kompleksitas dan intensitasnya meningkat secara signifikan sejak munculnya era kerja digital dan fleksibel. Karyawan dituntut untuk tetap produktif meskipun bekerja dari rumah, menghadapi ekspektasi yang tinggi dari pelanggan, serta harus mampu mengikuti perkembangan teknologi yang cepat. Kondisi tersebut tidak hanya meningkatkan stres kerja, tetapi juga menurunkan kepuasan kerja karena batas antara kehidupan profesional dan pribadi menjadi semakin kabur (Handayani, 2024). Stres kerja kronis menjadi salah satu penyebab utama terjadinya burnout, yaitu kondisi kelelahan emosional dan fisik yang ekstrem, yang sangat berpengaruh terhadap keputusan seseorang untuk meninggalkan pekerjaannya (Edú-Valsania et al., 2022).

Intensitas di Telkom yang menekankan pada kinerja tinggi dan inovasi dapat menjadi pedang bermata dua. Di satu sisi, hal ini mendorong karyawan untuk terus berkembang dan memberikan yang terbaik. Namun, di sisi lain, tekanan untuk selalu unggul dapat menyebabkan stres kerja yang tinggi, terutama jika tidak diimbangi dengan dukungan organisasi yang memadai. Di sisi lain, PT Telkom Indonesia dikenal memiliki sistem kompensasi dan fasilitas kerja yang cukup baik dibandingkan perusahaan lain. Namun, kompensasi yang tinggi tidak serta merta menjamin kepuasan kerja jika tidak disertai dengan dukungan psikososial, penghargaan atas kinerja, serta rasa keterlibatan dalam proses pengambilan keputusan. Artinya, jika aspek-aspek intrinsik dari kepuasan kerja tidak terpenuhi, maka tingkat stres yang tinggi tetap akan memicu *turnover intention*, meskipun kondisi kerja dari aspek fisik dan material cukup memadai.

Strategi pengelolaan stres yang efektif, pelatihan manajerial berbasis empati, serta peningkatan kualitas lingkungan kerja yang mendukung kepuasan kerja, adalah beberapa contoh kebijakan yang dapat dikembangkan berdasarkan temuan dari penelitian ini. Melalui pendekatan ini, perusahaan tidak hanya mampu menekan angka *turnover* tetapi juga meningkatkan loyalitas dan kinerja karyawan secara berkelanjutan (Pradha & Soundarapandian, 2024). Dengan memahami bahwa stres kerja merupakan bagian yang tak terpisahkan dari dinamika dunia kerja modern, penting bagi setiap organisasi untuk tidak semata-mata menghindari stres, tetapi juga membangun sistem pendukung yang dapat membantu karyawan mengelola stres secara positif (Siswanti et al., 2024). Kepuasan kerja, dalam konteks ini, dapat berperan sebagai buffer atau peredam terhadap efek negatif stres kerja. Jika karyawan merasa puas dengan pekerjaan mereka merasa dihargai, diberi ruang untuk berkembang, dan didukung oleh lingkungan kerja yang sehat maka mereka akan lebih mampu menghadapi tekanan dan tantangan kerja, serta tetap memiliki loyalitas terhadap Perusahaan (Leni, 2024).

Banyak organisasi saat ini mulai menyadari bahwa karyawan adalah aset utama yang tidak hanya dinilai dari produktivitasnya, tetapi juga dari kualitas kehidupan kerja yang mereka rasakan. Dengan demikian, organisasi perlu menciptakan cara kerja yang sehat, seimbang, dan mendukung kebutuhan psikologis karyawan agar mereka merasa puas dan terikat secara emosional terhadap organisasi. Berikut adalah data *turnover intention* karyawan PT. STO Telkom Bekasi Periode Januari–April 2025:

Tabel 1.1
Data *Turnover intention (Resign)* Karyawan PT. STO Telkom Bekasi Periode Januari–April 2025

Bulan	Jumlah Awal	Jumlah Masuk	Jumlah Keluar	Jumlah Akhir
Jan	65	1	1	65
Feb	65	1	2	64
Mar	64	0	3	61
Apr	61	1	2	60
Jumlah		3	8	

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 1.1, dalam periode Januari hingga April 2025 tercatat 8 karyawan PT STO Telkom Bekasi mengundurkan diri, sementara hanya 3 yang direkrut masuk, sehingga terjadi penurunan jumlah karyawan yang mencerminkan masalah serius. Fenomena ini berkaitan erat dengan hasil data resign karyawan yang menunjukkan tingginya *turnover intention* akibat pikiran untuk berhenti, keinginan untuk meninggalkan pekerjaan , serta keinginan untuk mencari pekerjaan lain. Jika tidak ditangani, masalah berkepanjangan ini menurunkan dan mendorong karyawan untuk resign. pengunduran diri karyawan juga dipicu oleh kurangnya kerja sama, hubungan kurang bagus dengan organisasi, dan keinginan mencari penghasilan yang lebih tinggi, yang semuanya menegaskan pentingnya menciptakan suasana yang sehat dan mendukung.

Selain itu, peneliti juga melakukan *pra survey* terhadap 22 orang karyawan yang menggunakan tujuh indikator pernyataan yang mencerminkan aspek-aspek utama dari kepuasan kerja. Setiap responden diminta untuk memberikan tanggapan mereka dalam tiga kategori, yaitu Setuju, Kurang Setuju, dan Tidak Setuju. Pernyataan-pernyataan tersebut mencakup dimensi lingkungan

kerja, penghargaan dari atasan, kesesuaian tugas dengan minat, kompensasi, peluang pengembangan karier, hubungan antar rekan kerja, dan kepuasan pribadi terhadap pekerjaan.

Tabel 1.2
Pra Survey Tentang Kepuasan Kerja

No.	Pernyataan	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Total
1	Sistem kompensasi dan tunjangan perusahaan sudah sesuai dengan harapan.	4	5	13	22
2	Saya merasa pekerjaan saya memberikan kepuasan secara pribadi.	2	10	10	22
3	Hubungan saya dengan teman kerja sangat baik dan mendukung.	4	7	11	22
4	Saya merasa di hargai oleh atasan karena pekerjaan yang saya lakukan.	5	6	11	22
5	Saya memiliki peluang untuk berkembang dan naik jabatan di perusahaan ini.	7	7	8	22
6	Saya merasa puas dengan lingkungan kerja saya.	2	8	12	22
7	Tugas yang saya kerjakan sesuai dengan keahlian dan minat saya	3	9	10	22

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan hasil *pra survey* mayoritas responden menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang relatif menurun. Hal ini terlihat dari banyaknya responden yang memberikan tanggapan tidak setuju terhadap setiap indikator yang diajukan. Indikator dengan tingkat persetujuan terendah terdapat pada kepuasan kerja. Ini menunjukkan bahwa karyawan merasa kurang puas dengan sistem tunjangan, pekerjaan secara pribadi, teman kerja, serta atasan yang dinilai kurang memuaskan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum berada pada tingkat yang rendah, masih diperlukan lagi upaya perbaikan pada aspek

penghargaan, kompensasi, dan pengembangan karier untuk lebih meningkatkan loyalitas secara menyeluruh.

Untuk memperoleh gambaran awal mengenai tingkat stres kerja karyawan, peneliti melakukan *pra survey* dalam bentuk wawancara terhadap karyawan PT STO Telkom Bekasi. Berikut adalah hasil *pra survey* stres kerja dalam bentuk wawancara terhadap 22 orang karyawan PT STO Telkom Bekasi:

Tabel 1.3
Hasil *Pra Survey* Tentang Stres Kerja

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	Apakah Anda merasa pekerjaan yang Anda tanggung saat ini terlalu berat?	17	5
2	Apakah Anda merasa perlakuan atasan Anda sering memicu stres?	18	4
3	Apakah Anda merasa waktu yang Anda jalani saat ini mengganggu pekerjaan Anda?	16	6
4	Apakah komunikasi antar karyawan atau antara atasan dan bawahan sering menimbulkan kesalahpahaman?	19	3

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan hasil *pra survey* yang dilakukan terhadap 22 orang karyawan PT STO Telkom Bekasi, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan mengalami stres kerja yang disebabkan oleh beberapa faktor utama, yaitu beban kerja yang dirasa terlalu berat, sikap pemimpin yang kurang mendukung, waktu kerja yang mengganggu keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan, serta komunikasi yang kurang efektif antara karyawan maupun atasan. Kondisi ini menunjukkan bahwa stres kerja masih menjadi persoalan yang nyata di tempat kerja dan perlu mendapatkan perhatian lebih dari pihak manajemen agar tidak berdampak negatif terhadap karyawan.

Dalam aspek komunikasi dan konflik, sebagian besar karyawan menganggap komunikasi dalam tim cukup baik, tetapi tekanan kerja tinggi seringkali memicu miskomunikasi dan konflik. Sementara itu, banyak karyawan merasa tidak memiliki keleluasaan dalam mengambil keputusan, karena segala tindakan harus melalui persetujuan atasan. Hal ini menciptakan rasa ketergantungan dan menambah tekanan psikologis. Secara keseluruhan, hasil *pra survey* menunjukkan bahwa stres kerja di PT STO Telkom Bekasi dipengaruhi oleh kombinasi faktor struktural. seperti beban kerja berat, sikap kepemimpinan, waktu kerja, serta tinggi nya konflik di tempat kerja. Temuan ini menegaskan pentingnya perbaikan manajemen stres di tempat kerja agar kepuasan dan retensi karyawan dapat terjaga.

Dengan mengacu pada pemaparan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian yang berjudul **—Pengaruh Stress Kerja terhadap *Turnover intention* melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan PT STO Telkom Bekasi)‖**.

Penelitian mengenai hubungan antara stres kerja, kepuasan kerja, dan *turnover intention* telah banyak dilakukan di berbagai sektor industri. Salah satu penelitian yang relevan dilakukan oleh (Margaretta & Riana, 2020) di PT Fastrata Buana Denpasar. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, sementara kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Artinya, peningkatan stres kerja cenderung meningkatkan niat karyawan untuk keluar, sedangkan kepuasan kerja yang tinggi dapat menurunkan niat tersebut.

Penelitian lain oleh (Rijasawitri & Suana, 2020) di PT Kwalita Bali Kabupaten Gianyar juga menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*, sedangkan stres kerja berpengaruh positif. Selain itu, mereka menambahkan variabel lingkungan kerja non-fisik yang juga berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

(Pambudi & Djastuti, 2021) dalam penelitiannya di PT Dankos Farma menambahkan bahwa kepuasan kerja dapat memediasi hubungan antara stres kerja dan *turnover intention*. Dengan kata lain, stres kerja yang tinggi dapat menurunkan kepuasan kerja, yang pada gilirannya meningkatkan *turnover intention*. Penelitian ini menyoroti peran penting kepuasan kerja sebagai variabel intervening dalam hubungan antara stres kerja dan *turnover intention*. (Kancana Gumilang, 2019) meneliti karyawan Bank Mandiri Syariah Kantor Pusat dan menemukan bahwa kepuasan kerja dan stres kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Dimensi seperti gaji, promosi, rekan kerja, dan sifat pekerjaan memiliki pengaruh signifikan terhadap *turnover intention*, sementara supervisi, tunjangan, penghargaan, kondisi operasional, komunikasi, serta gejala fisiologis dan psikologis tidak berpengaruh signifikan.

Penelitian oleh Setiawan, Muttaqijn, dan Hadiwijaya (2020) menguji pengaruh stres kerja dan kompensasi terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening di PT. Bank XYZ menggunakan model Structural Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja dan kompensasi secara signifikan mempengaruhi kepuasan kerja, yang pada gilirannya mempengaruhi *turnover intention*. Meskipun tidak ada pengaruh

langsung yang signifikan antara stres kerja dan kompensasi terhadap turnover intention, terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan melalui kepuasan kerja. Model ini menyarankan bahwa kepuasan kerja bertindak sebagai mediator sempurna dalam hubungan antara stres kerja, kompensasi, dan turnover intention.

Penelitian oleh Habib, Suhairi, dan Daulay (2025) bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres kerja dan ketidakamanan pekerjaan (job insecurity) terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening di CV. Bintang Oase Samudera. Menggunakan analisis jalur dengan software Smart-PLS 3.0, hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja dan ketidakamanan kerja memiliki pengaruh positif terhadap turnover intention, dengan kepuasan kerja bertindak sebagai mediator. Stres kerja dan ketidakamanan kerja menurunkan kepuasan kerja, yang pada gilirannya meningkatkan niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya perusahaan untuk mengelola stres dan ketidakstabilan pekerjaan serta meningkatkan kepuasan kerja guna menurunkan tingkat turnover intention.

Penelitian oleh Pambudi dan Djastuti (2021) mengkaji pengaruh stres kerja dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening di PT Dankos Farma. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kepuasan kerja, serta berpengaruh positif terhadap turnover intention. Di sisi lain, lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, dan berpengaruh negatif terhadap turnover intention. Selain itu, kepuasan kerja terbukti berperan sebagai mediator yang signifikan antara stres kerja dan lingkungan kerja terhadap

turnover intention. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya manajemen stres dan peningkatan kualitas lingkungan kerja untuk mengurangi tingkat turnover di perusahaan.

Penelitian oleh Sathasi dan Hasanudin (2024) di PT. Teknika Sarana Gardian mengkaji pengaruh stres kerja, lingkungan kerja fisik, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan melalui *turnover intention* sebagai variabel intervening. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan, sementara lingkungan kerja fisik dan kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, stres kerja, lingkungan kerja fisik, dan kepuasan kerja juga berpengaruh terhadap turnover intention, yang pada gilirannya mempengaruhi kinerja karyawan secara tidak langsung. Hasil ini menggarisbawahi pentingnya manajemen stres, peningkatan kualitas lingkungan kerja fisik, dan kepuasan kerja untuk mengurangi *turnover intention* dan meningkatkan kinerja karyawan

Penelitian oleh Wahyuningrum dan Khan (2023) menguji pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan Generasi Z di DKI Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention. Di sisi lain, stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Namun, tidak ditemukan pengaruh signifikan antara kepuasan kerja dengan turnover intention, dan kepuasan kerja tidak memediasi hubungan antara stres kerja dan turnover intention. Penelitian ini menggunakan metode path analysis dengan bantuan SmartPLS 3.0, dan sampel yang digunakan terdiri dari 115

karyawan. Temuan ini menunjukkan pentingnya manajemen stres dalam organisasi, meskipun kepuasan kerja tidak berfungsi sebagai mediator dalam konteks *turnover intention* pada karyawan Generasi Z.

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji hubungan antara stres kerja, kepuasan kerja, dan *turnover intention* di berbagai sektor, masih terdapat kesenjangan penelitian dalam konteks industri telekomunikasi, khususnya di PT Telekomunikasi Indonesia. Karakteristik unik industri ini, seperti tuntutan teknologi yang terus berkembang, persaingan yang ketat, dan kebutuhan akan inovasi berkelanjutan, dapat mempengaruhi dinamika stres kerja, kepuasan kerja, dan *turnover intention* secara berbeda dibandingkan dengan sektor lainnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada pemaparan latar belakang di atas, maka perumusan masalah untuk penelitian ini yakni:

1. Bagaimana pengaruh Stress Kerja terhadap *Turnover intention* pada Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia?
2. Bagaimana pengaruh Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia?
3. Bagaimana pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover intention* pada Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia?
4. Bagaimana pengaruh Stress Kerja terhadap *Turnover intention* melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yakni:

1. Untuk menganalisa pengaruh Stress Kerja terhadap *Turnover intention* pada Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia.
2. Untuk menganalisa pengaruh Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia.
3. Untuk menganalisa pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover intention* pada Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia.
4. Untuk menganalisa pengaruh Stress Kerja terhadap *Turnover intention* melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan kajian dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan perilaku organisasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya teori-teori mengenai hubungan antara stres kerja, kepuasan kerja, dan *turnover intention*, serta memperkuat pemahaman tentang peran variabel intervening dalam mekanisme tersebut.

2. Pemahaman Konseptual tentang Stres Kerja dan *Turnover Intention*

Studi ini memperjelas konsep dan pengaruh stres kerja terhadap niat karyawan untuk keluar dari organisasi. Penelitian ini juga membantu menjelaskan bagaimana kepuasan kerja dapat memediasi atau menjembatani hubungan tersebut dalam konteks organisasi besar dan kompleks seperti PT Telekomunikasi Indonesia.

3. Kontribusi terhadap Model Teoritis yang Ada

Dengan menambahkan variabel intervening berupa kepuasan kerja, penelitian ini tidak hanya menguji hubungan langsung antara stres kerja dan *turnover intention*, tetapi juga mencoba menjelaskan jalur tidak langsung atau pengaruh mediasi. Ini memberikan kontribusi penting terhadap pengembangan model-model teoritis yang lebih komprehensif.

4. Dasar untuk Penelitian Selanjutnya

Temuan dalam penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan dengan pendekatan kuantitatif, kualitatif, maupun mixed-methods, serta bisa diaplikasikan di sektor industri lain seperti perbankan, pendidikan, atau rumah sakit. Peneliti lain dapat menggunakan hasil ini untuk membandingkan hasil antar-industri dan antar-budaya organisasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bahan Evaluasi bagi Manajemen PT Telekomunikasi Indonesia

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan referensi dan masukan strategis bagi manajemen Telkom dalam menyusun kebijakan untuk mengurangi stres kerja,

meningkatkan kepuasan kerja, serta mengurangi tingkat *turnover intention* di kalangan karyawan.

2. Meningkatkan Retensi Karyawan

Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan karyawan untuk resign, perusahaan dapat merancang program kerja, pelatihan, dan pengembangan organisasi yang lebih ramah terhadap kebutuhan psikologis dan kesejahteraan karyawan. Hal ini berujung pada peningkatan loyalitas dan retensi tenaga kerja yang berkualitas.

3. Pengelolaan Stres di Tempat Kerja

Penelitian ini memberikan gambaran nyata tentang bagaimana stres kerja dapat diminimalkan melalui peningkatan kepuasan kerja. Dengan begitu, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang sehat secara psikologis, misalnya dengan menerapkan program manajemen stres, cuti psikologis, atau layanan konseling internal.

4. Referensi bagi Praktisi HRD dan Konsultan Organisasi

Penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi oleh praktisi HRD dan konsultan manajemen dalam merancang solusi terhadap masalah tingginya *turnover intention* di organisasi lain, terutama dalam sektor yang berorientasi pada pelayanan publik dan teknologi informasi.

1.5 Sistematika Penulisan

Hasil penelitian ini dilaporkan dalam bentuk skripsi dengan sistematika penulisan, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, najuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan landasan teori yang akan mendukung penelitian tentang Stres Kerja, *Turnover intention* dan Kepuasan Kerja. Akan ada landasan teori yang akan melandasi penelitian, lalu penelitian terdahulu, kemudian kerangka pemikiran serta hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi uraian tentang rancangan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, jenis data, sumber data, teknik pengambilan sampel, operasional variabel, metode msalisis data.