

## ABSTRAK

ESRA IMELDA H.M. MANIK

### PENGARUH KEPUASAN KERJA KARYAWAN TERHADAP INTENSI TURNOVER PADA CALL CENTER TELKOMSEL DI MEDAN

Dalam lingkungan operasional perusahaan, *turnover* kerap terjadi. Seperti halnya *replacement* yang terus berjalan, baik *replacement* (pergantian) karena faktor produktivitas karyawan yang menurun maupun produktivitas (secara umum karena faktor umur), maka perusahaan dapat mengantisipasi dengan mempersiapkan kader-kader untuk menggantikan posisi karyawan tersebut. Tetapi jika pergantian karyawan disebabkan oleh pengunduran diri, maka akan menyulitkan perusahaan karena berkaitan dengan implementasi program kerja yang telah ditetapkan.

Pengambilan objek penelitian pada Call Center Telkomsel Medan berdasarkan sumber perusahaan, beberapa bulan terakhir, beberapa karyawan mengundurkan diri dari pekerjaan, dan bahkan belum sempat pihak perusahaan mengganti karyawan yang melakukan *turnover* ini, sejumlah karyawan yang masih bekerja juga menunjukkan adanya indikasi yang sama, yaitu keinginan untuk mengundurkan diri atau keluar dari pekerjaan.

Hasil pembahasan menunjukkan bahwa koefisien korelasi simultan (*square R*) sebesar 0.898, artinya kemampuan keseluruhan variabel bebas (*the works, quality of supervision, relationships with co-worker, promotion opportunities, dan pay*) dalam model regresi untuk menjelaskan variasi dari *dependent variable* (intensi *turnover*) adalah sangat tinggi karena nilai  $R^2$  (0.898) mendekati satu (1). Nilai yang melebihi 50% ini menyebabkan model regresi dikatakan layak serta mampu dalam menerangkan variasi dari variabel terikat. Sedangkan faktor lain di luar variabel bebas yang mempengaruhi intensi *turnover* karyawan adalah sebesar 19.3%.

*Key words: turnover, intensi turnover, the works, quality of supervision, relationships with co-worker, promotion opportunities, pay*