

## ABSTRAK

Persaingan dan tuntutan profesionalisme yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan yang harus dihadapi perusahaan dalam dunia industri. Agar dapat lebih unggul dalam persaingan, perusahaan harus memiliki kinerja yang sangat baik. Kinerja yang lebih baik dapat dicapai dengan cara memanfaatkan sumber daya manusia yang dimiliki, termasuk memaksimalkan fungsi sumber daya manusia sebagai aset paling berharga dalam suatu perusahaan.

Koperasi Telekomunikasi Seluler (Kisel) merupakan lembaga penyedia jasa penjualan dan distribusi, layanan umum, dan layanan infrastruktur telekomunikasi. Kisel memiliki jaringan kantor operasional sebanyak 58 kantor yang tersebar di Provinsi Nangroe Aceh Darussalam hingga Provinsi Papua dengan didukung oleh 3778 orang anggota dengan mayoritas anggota adalah karyawan PT. Telkomsel. Keberhasilan bisnis Kisel dimulai dengan terlibat dalam bisnis yang mendukung kegiatan Telkomsel, antara lain pemenuhan kebutuhan SDM penunjang, pekerjaan yang terkait dengan *invoice*, dan beberapa dukungan kebutuhan yang sifatnya lokal. Banyak karyawan *outsourcing* yang disalurkan Kisel ke PT. Telkomsel berniat berhenti kerja (*turnover intention*) dan berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaan (*turnover*). Berdasarkan informasi yang diperoleh dari pihak Management *Outsourcing* Kisel dan hasil wawancara dengan karyawan *outsourcing* bahwa banyaknya karyawan yang keluar masuk perusahaan dengan berbagai alasan.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *turnover intention* dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang paling dominan dalam mempengaruhi *turnover intention* karyawan *outsourcing* Kisel.

Metode penelitian ini adalah dengan analisis faktor, dimana data diambil dari hasil kuesioner yang disebarkan ke 93 responden karyawan *outsourcing* Kisel yang ditempatkan di PT. Telkomsel Regional Jawa Barat. Data yang diperoleh tersebut selanjutnya dianalisis dengan menggunakan teknik analisis faktor. Hasil penelitian menggunakan analisis faktor adalah faktor – faktor yang mempengaruhi *turnover intention* yaitu komitmen organisasi, kepuasan kerja, stres kerja, dan pengembangan karir. Kemudian, faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi *turnover intention* karyawan *outsourcing* yaitu kepuasan kerja dengan nilai communalities 95,6% , diikuti variabel stres kerja dengan nilai *communalities* sebesar 95,1%.

Sarannya adalah dengan memberi kesempatan belajar yang lebih baik setiap karyawan *outsourcing* dalam menyelesaikan pekerjaannya, pemberian insentif dan tunjangan yang sesuai dengan hasil pekerjaannya, memberikan dukungan yang lebih dari supervisor dalam bantuan teknik maupun dukungan perilaku bagi setiap karyawan *outsourcing*, mengadakan sosialisasi kembali mengenai perusahaan dan peraturannya, melibatkan setiap karyawan *outsourcing* dalam kegiatan organisasi, memberika gaji yang sesuai dengan pekerjaannya, dan memberikan hukuman bagi setiap karyawan *outsourcing* yang mengundurkan diri sebelum masa periode waktu yang telah disepakati.