

## PENGARUH PENDIDIKAN, KEPUASAN KERJA DAN MASA KERJA TERHADAP *TURNOVER* PADA PT.TELKOM AKSES SINGARAJA

I KETUT SUDARNAYA<sup>1)</sup>, NI KADEK YULI SUARTINI<sup>2)\*</sup>

Program Studi Manajemen Jurusan Manajemen  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Satya Dharma Singaraja

<sup>1)</sup>*sudarnaya@gmail.com*, <sup>2)</sup>*Kadekyulisuartini@gmail.com(corresponding)*

### ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh pendidikan, kepuasan kerja dan masa kerja terhadap *turnover* pada PT.Telkom Akses Singaraja. Sampel dalam penelitian ini adalah 95 orang. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dokumentasi dan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t-test, uji f-test. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) koefisien regresi negatif sehingga disimpulkan pendidikan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover*, 2) koefisien regresi negatif sehingga disimpulkan kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover*, 3) koefisien regresi negatif sehingga disimpulkan masa kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover*.

**Kata kunci** : Pendidikan, Kepuasan kerja, Masa Kerja dan Turnover

### ABSTRACT

*This research aims to determine the influence of education, job satisfaction and length of service on turnover at PT Telkom Access Singaraja. The sample in this study was 95 people. The data collection techniques in this research are documentation and questionnaires. The analysis techniques used in this research are validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-test, f-test. The results of the research show that: 1) the regression coefficient is negative so it is concluded that education has a negative and significant effect on turnover, 2) the regression coefficient is negative so it is concluded that job satisfaction has a negative and significant effect on turnover, 3) the regression coefficient is negative so it is concluded that length of service has a negative and significant effect on turnover. turnover*

**Keywords** : Education, Job satisfaction, Length of Work and Turnover

### PENDAHULUAN

SDM sangat penting bagi keberhasilan setiap bisnis atau organisasi pemerintah. Karena alasan sederhana bahwa SDM yang membuat segala sesuatu dalam bisnis berjalan (Rivai & Ella, 2018). Oleh karena itu, banyak organisasi bisnis dan pemerintah menganggap SDM sebagai pengeluaran yang penting. Permasalahan SDM mempunyai berbagai bentuk dan berkembang seiring berjalannya waktu. Menurut Ajar (2020) SDM Faktor penentu utama bagi suatu organisasi dalam mencapai tujuannya adalah faktor kunci. Menurut Astutik & Priantono (2020) Ketika keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan bergantung pada tindakan dan sikap para pekerjanya, maka itu adalah organisasi berbasis kinerja. Tingginya angka kepergian pegawai atau pergantian pekerjaan (*turnover*) merupakan permasalahan yang umum terjadi di kalangan dunia usaha dan badan pemerintah. Ketika tingkat *turnover* meningkat, hal ini menjadi semakin problematis, terutama ketika diketahui bahwa proses rekrutmen yang efektif dalam menarik pekerja bermutu pada akhirnya tidak membuahkan hasil karena staf yang direkrut telah memilih pekerjaan di organisasi lain (Dennis, 2018). Perputaran terjadi ketika karyawan secara aktif mencari pekerjaan di tempat lain, biasanya di perusahaan lain (Abdullah et al., 2018). Masalah utama dalam bisnis apa pun adalah pergantian karyawan, yang terjadi ketika pekerja memutuskan untuk meninggalkan posisinya secara sukarela. Sedangkan Yuda (2021) tingkat *turnover* (persentase karyawan yang rela meninggalkan pekerjaannya setiap tahun).

Robbins et al., (2018) Istilah "pergantian" mengacu pada frekuensi karyawan keluar dari perusahaan secara sukarela atau tidak karena ketidakpuasan terhadap kondisi kerja mereka dan ketersediaan kesempatan kerja lainnya.

Sejumlah besar uang mungkin hilang karena upaya pengelolaan sumber daya manusia yang tidak efektif. Pergantian, baik sukarela atau tidak, melibatkan hilangnya karyawan dan kebutuhan selanjutnya untuk merekrut staf baru. Tujuan perusahaan dapat dicapai sebagian dengan berfokus pada pengurangan pergantian karyawan, yang memerlukan penyelidikan dan penanganan semua penyebab potensial ketidakpuasan dan kepergian karyawan. Ketika seorang karyawan menyatakan keinginannya untuk berhenti, biasanya hal itu terjadi karena dia menyadari bahwa kondisi kerjanya saat ini tidak lagi memenuhi harapannya. PT. Telkom Akses merupakan anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (PTTelkom) Perusahaan ini mengoperasikan dan memelihara jaringan akses di seluruh Indonesia dan menyediakan layanan terkait seperti instalasi jaringan, pembangunan infrastruktur, manajemen NTE, dan instalasi jaringan akses. Salah satunya di Kota Singaraja. Sebagai perusahaan pelayanan jasa PT. Telkom Akses juga tidak terlepas dari namanya *turnover*, yang mana terjadi keluar masuknya karyawan dengan jumlah yang cukup banyak dari total keseluruhan karyawan. bahwa terdapat masalah *turnover* karyawan di PT. Telkom Akses Singaraja. Dapat dilihat bahwa sepanjang tahun 2022 tercatat bahwa terdapat 105 jumlah awal karyawan. Tetapi pada periode selama satu tahun terjadi perubahan jumlah karyawan dikarenakan masuk keluarnya karyawan di PT. Telkom Akses Singaraja. Dapat dilihat bahwa pada bulan Januari terdata jumlah karyawan sebanyak 105 karyawan, total staff masuk sebanyak 1 orang, kemudian total staff keluar sebanyak 2 orang.

Selanjutnya pada bulan Februari terdata jumlah karyawan sebanyak 105 karyawan, total staff masuk sebanyak 0 orang, kemudian total staff keluar sebanyak 1 orang. Kemudian bulan Maret terdata jumlah karyawan sebanyak 105 karyawan, total staff masuk sebanyak 0 orang, kemudian jumlah karyawan keluar sebanyak 0 orang. Kemudian bulan April terdata jumlah karyawan sebanyak 105 karyawan, total staff masuk sebanyak 4 orang, kemudian total staff keluar sebanyak 0 orang. Kemudian bulan Mei terdata total staff sebanyak 105 karyawan, total staff masuk sebanyak 2 orang, kemudian total staff keluar sebanyak 1 orang. Kemudian bulan Juni terdata total staff sebanyak 105 karyawan, total staff masuk sebanyak 0 orang, kemudian total staff keluar sebanyak 1 orang. Kemudian bulan Juli terdata total staff sebanyak 105 karyawan, total staff masuk sebanyak 0 orang, kemudian total staff keluar sebanyak 1 orang. Kemudian bulan Agustus terdata total staff sebanyak 105 karyawan, total staff masuk sebanyak 1 orang, kemudian total staff keluar sebanyak 1 orang. Kemudian bulan September terdata total staff sebanyak 105 karyawan, total staff masuk sebanyak 0 orang, kemudian total staff keluar sebanyak 1 orang. Kemudian bulan Oktober terdata total staff sebanyak 105 karyawan, total staff masuk sebanyak 2 orang, kemudian total staff keluar sebanyak 2 orang. Kemudian bulan November terdata total staff sebanyak 105 karyawan, total staff masuk sebanyak 2, kemudian total staff keluar sebanyak 2 orang. Kemudian bulan Desember terdata total staff sebanyak 105 karyawan, total staff masuk sebanyak 0 orang, kemudian total staff keluar sebanyak 2 orang. Sesuai dengan data tersebut bisa dilihat kalau terjadi perbedaan selisih jumlah antara karyawan masuk dan karyawan keluar, yang mana apabila di totalkan selama periode tahun 2022 jumlah karyawan masuk adalah sebanyak 10 orang sedangkan jumlah karyawan keluar adalah sebanyak 15 orang.

Apabila diperhatikan secara jumlah, karyawan masuk lebih sedikit dibandingkan karyawan keluar. Waktu dan uang yang dihabiskan untuk mencari dan mendidik anggota staf baru akan terbuang percuma jika tren ini terus berlanjut. Adanya tingkat turnover karyawan PT. Telkom akses Jika tren ini terus berlanjut, maka akan membuang-buang sumber daya untuk merekrut dan melatih karyawan baru. Dalam penelitian ini diduga bahwa terdapat hal-hal yang terindikasi menjadi penyebab dalam mempengaruhi *turnover* yaitu pendidikan, kepuasan kerja dan masa kerja. Pendidikan adalah sub divisi dari pembelajaran formal, mencakup taman kanak-kanak, sekolah dasar, sekolah menengah pertama, dan sekolah menengah atas dalam banyak kasus. Waspodo et al (dalam Dwiningtyas, 2018) mengklaim bahwa pergantian karyawan terjadi ketika evaluasi karyawan mengenai manfaat tetap bekerja di perusahaan tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, jadi mengimplikasi staff tersebut mencari pekerjaan di tempat lain dengan harapan mendapatkan pekerjaan yang lebih cocok.

Menurut Widayamono (dalam Parwita et al., 2019) Turnover mengacu pada niat untuk meninggalkan organisasi tetapi belum mengambil langkah yang diperlukan untuk melakukannya. Tindakan para karyawan nampaknya menunjukkan tujuan ini, termasuk peningkatan ketidakhadiran, penurunan bertahap dalam produktivitas, kesediaan untuk menantang dan memprotes atasan secara terbuka, dan seterusnya. Menurut Mobley (dalam Halimah et al., 2019) niat berpindah dapat dibangun melalui tiga sumbu: (1) kontemplasi untuk keluar (pertimbangan untuk keluar), (2) niat untuk mencari pekerjaan lain (ingin berburu pekerjaan lain), dan (3) niat untuk berangkat (keinginan untuk keluar). Adapun fenomena yang ada menunjukkan bahwa terdapat banyak karyawan yang merasa bahwa berada dan ditempatkan pada divisi yang tidak sesuai dengan jenjang pendidikan ataupun keahlian yang dimiliki. Tujuan jangka panjang dalam pendidikan memerlukan tindakan terencana dan terorganisir di mana pekerjaan administratif, kecerdasan intelektual, dan tujuan abstrak dan asumsi diterima begitu saja. Menurut Salim (2019) Salah satu indikator seberapa baik hasil kerja diterima dalam suatu organisasi adalah tingkat pendidikan. Memposisikan karyawan sesuai dengan keterampilan dan pendidikannya sangat penting bagi keberhasilan suatu organisasi karena akan memaksimalkan efektivitas sumber daya manusianya dalam mencapai tujuannya.

Tingkat kepuasan kerja pekerja dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti variasi dan kesulitan tugas mereka, kualitas hasil kerja mereka, gaya manajemen yang mereka alami, dan seberapa besar mereka menikmati dan merasa lega dalam pekerjaan mereka. Sebagian besar pekerja berhenti setelah kurang dari dua tahun bekerja karena mereka merasa tidak diberi cukup kesempatan untuk berkembang secara profesional, karena atasan mereka tidak cukup baik, dan karena mereka lelah merasa seperti mereka tidak bekerja. di atas kepala mereka. Menurut Afandi (2018) Salah satu nilai kerja yang paling penting adalah agar karyawan merasa dihargai atas upaya yang mereka lakukan dalam pekerjaannya, dan kepuasan kerja adalah hasil dari evaluasi ini. Tingkat kepuasan kerja seorang karyawan bisa diimplikasi oleh beberapa hal, antara lain sifat pekerjaan itu sendiri, kualitas rekan kerja, tunjangan yang diterima, dan keadaan pribadinya sendiri (Sutrisno, 2019).

Menurut Afandi (2018) Salah satu nilai kerja yang paling penting adalah agar karyawan merasa dihargai atas upaya yang mereka lakukan dalam pekerjaannya, dan kepuasan kerja adalah hasil dari evaluasi ini. Suhardjo (dalam Basyit, 2020) Tingkat pendidikan adalah tingkat pendidikan yang ditentukan oleh kemajuan siswa, hasil yang diinginkan, dan tujuan yang dinyatakan. Lamanya waktu yang dihabiskan seorang karyawan di tempat kerja tertentu juga dipengaruhi oleh masa kerja. Pada tahun pertama mereka bekerja, pekerja dengan pengalaman kurang dari dua tahun melaporkan merasa kewalahan dan tidak siap. Menurut Afandi (2018) Salah satu nilai kerja yang paling penting adalah agar karyawan merasa dihargai atas upaya yang mereka lakukan dalam pekerjaannya, dan kepuasan kerja adalah hasil dari evaluasi ini.

Konsep selanjutnya adalah “masa kerja”, yang merupakan singkatan dari jumlah waktu atau kesempatan yang dimiliki seseorang untuk melakukan pekerjaan tertentu. Ketika seorang karyawan telah bekerja di organisasi untuk jangka waktu yang cukup lama, seperti ketika mereka menandatangani kontrak kerja, maka lamanya masa kerja mereka juga dapat mempengaruhi tingkat turnover. Adapun fenomena yang terjadi di PT. Telkom Akses Singaraja salah satunya karena status kerja yang pendek dan berstatus kontrak yang membuat karyawan merasa was-was akan masa depan yang tidak pasti yang memungkinkan dapat diberhentikan kapan saja. Mengenai permasalahan dalam bidang ketenagakerjaan sehingga menimbulkan masalah yang sangat serius yang berdampak terhadap turnover karyawan. Indikator lain dari masa kerja seorang karyawan pada suatu tempat kerja adalah masa kerjanya Andini (2018). Untuk mendapatkan keunggulan dalam persaingan, dunia usaha dan lembaga pemerintah harus memandang staf mereka sebagai sumber daya yang berharga dan bukan sebagai sumber daya yang hanya mengurus sumber daya. Tujuan dari riset yakni guna menganalisa hubungan antara pendidikan, kepuasan kerja, dan masa kerja dengan turnover karyawan pada PT. Telkom Akses Singaraja.

Sinambela (2018) mengklaim bahwa produktivitas pekerja dapat ditingkatkan dengan berinvestasi pada pendidikan dan kemajuan mereka sendiri. Kemampuan dan kompetensi seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya dengan baik tergantung pada pendidikan dan pelatihan yang diterimanya. Dengan demikian pendidikan akan mempengaruhi kinerja pegawai. Pendidikan menurut Wirawan et al., (2019) adalah proses mempersiapkan diri untuk kehidupan masa depan dengan memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan kebiasaan yang diperlukan untuk sukses, baik secara formal maupun informal. Lebih lanjut Hariandja (dalam Nuruni, 2020) menekankan bahwa pendidikan karyawan dapat meningkatkan daya saing perusahaan dan meningkatkan kinerja perusahaan. Pendidikan individu merupakan kebalikan dari mengukur tingkat pendidikan seseorang, sehingga diterapkan standar terhadapnya (Liberlina, 2018). Ahmad (dalam Hasbullah, 2019) Menurut sumber tersebut, pendidikan diartikan sebagai bimbingan atau arahan yang disengaja yang diberikan oleh pendidik dalam rangka memfasilitasi perkembangan individu secara holistik, mencakup aspek jasmani dan rohani, yang pada akhirnya mengarah pada pembentukan rasa diri yang mendasar. Menurut Hariandja (dalam Hafni, 2021) Pendidikan merupakan suatu prinsip mendasar yang mengharuskan terselenggaranya tindakan yang terorganisir dan sistematis. Kegiatan ini melibatkan upaya administratif, serta penerapan pemikiran kritis, pemahaman konseptual, dan pertimbangan tujuan masyarakat yang lebih luas. Feni (dalam Kosilah & Septian, 2020) Pendidikan adalah suatu proses di mana orang dewasa memberikan arahan untuk memfasilitasi pertumbuhan dan pendewasaan anak-anak, dengan tujuan akhir membekali mereka dengan keterampilan dan kemampuan yang diperlukan untuk menavigasi secara mandiri dan menyelesaikan tanggung jawab hidup mereka.

Menurut Dewey (2020) pendidikan adalah proses transformatif yang menumbuhkan kapasitas kognitif (intelektual) dan afektif (emosional) yang penting dalam diri individu, memungkinkan mereka untuk lebih memahami dan menavigasi kompleksitas keberadaan manusia dan pengalaman masyarakat umum. Colquitt et al., (2019) kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai hasil evaluasi pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang, yang mengarah pada berkembangnya keadaan emosi yang positif. Menurut Sutrisno (2019) kepuasan kerja mengacu pada keadaan afektif yang dialami individu sehubungan dengan pekerjaannya, yang dapat dicirikan sebagai positif atau negatif. Menurut Robbins dan Judge ( dalam Sutanto & Gunawan, 2018) kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai keadaan emosi yang mendukung terhadap pekerjaan seseorang, yang timbul dari penilaian beberapa aspek pekerjaan. Menurut Wibowo (2019) Kepuasan kerja diartikan sebagai evaluasi kognitif dan afektif yang dipegang individu terhadap pekerjaannya. Berdasarkan wawasan yang diberikan oleh para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja mengacu pada emosi positif dan negatif yang dialami karyawan sehubungan dengan pekerjaannya,

yang berfungsi sebagai disposisi evaluatif terhadap upaya profesionalnya. Namun demikian, sesuai dengan Robbins et al., (2018) Ketidakpuasan kerja dapat terwujud dalam beberapa cara, seperti pengunduran diri secara sukarela, seringnya mengeluh, ketidakpatuhan terhadap instruksi, pencurian sumber daya di tempat kerja, dan penghindaran kewajiban terkait pekerjaan.

Analisis yang ada saat ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja merupakan wujud dari sikap dan perilaku pegawai dalam hubungannya dengan pekerjaannya, dimana rasa antusiasnya terlihat dalam pelaksanaan tugasnya. Riyanto et al.,(2021) Proposisi tersebut menyatakan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh berbagai elemen, yang meliputi dimensi psikologis, sosial, fisik, dan finansial. Menurut Kreitner & Kinicki (2018) Menurut penulis, perpanjangan masa kerja kemungkinan besar akan meningkatkan rasa memiliki seorang karyawan dalam suatu organisasi. Hal ini mungkin disebabkan oleh paparan individu yang berkepanjangan terhadap lingkungan organisasi, yang mengarah pada keakraban dan kemudahan dalam aktivitas terkait pekerjaan mereka. Menurut Handoko (2021) Masa jabatan adalah variabel individualistis yang dikaitkan dengan perilaku dan perspektif pribadi, yang dapat berdampak pada kemajuan profesional seseorang dalam suatu organisasi. Gagasan yang berlaku menyatakan bahwa periode kerja yang panjang menghasilkan peningkatan kemampuan kerja, yang mengarah pada peningkatan tingkat kemahiran dan kelancaran dalam bidang profesional seseorang. Oktaviani (2019) Menurut penulis, senioritas atau masa kerja mengacu pada durasi di mana seorang karyawan mendedikasikan usahanya untuk organisasi tertentu. Kemanjuran energi dalam mencapai hasil yang menguntungkan di tempat kerja bergantung pada kemampuan, kompetensi, dan kemahiran khusus yang diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan tugas.

Masa kerja merupakan aspek penting dalam perjalanan profesional seseorang, karena masa kerja sangat mempengaruhi perkembangan dan kemajuan profesionalnya dalam suatu organisasi. Uno (2020) Penegasan tersebut menyatakan bahwa pendidik memiliki prospek yang signifikan untuk memperoleh pengetahuan melalui pengalaman pengajaran praktis mereka, dibandingkan memperoleh pengetahuan dari beragam metodologi studi dan psikologi. Sementara itu, sesuai dengan Siagian (2018) Menurut literatur, pengalaman kerja merupakan indikasi durasi kerja di berbagai peran atau posisi pekerjaan. Istilah "masa kerja" dapat dipahami sebagai jangka waktu yang diperpanjang dimana tenaga kerja seseorang bekerja di sekitar perusahaan tertentu sampai tingkat tertentu (Suma'mur, 2020). Istilah "masa kerja" mengacu pada durasi waktu tertentu di mana karyawan terlibat dalam aktivitas produktif di lokasi tertentu. Ini mewakili lamanya waktu yang dicurahkan tenaga kerja untuk melakukan tugas-tugas mereka dalam lingkungan tertentu (Tarwaka, 2018). Durasi kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang. Durasi kerja merupakan variabel tambahan yang mempengaruhi lamanya masa kerja seseorang pada suatu organisasi tertentu (Yacob et al., 2020). Pristayati (2021) Pergantian karyawan mengacu pada kecenderungan individu untuk melepaskan diri dari dunia kerja, sehingga menggunakan hak prerogatif mereka untuk memutuskan apakah akan tetap tinggal atau keluar dari organisasi tertentu. Menurut Robbins et al., (2018) Turnover mengacu pada kepergian permanen karyawan dari suatu organisasi, yang dapat terjadi baik secara sukarela maupun tidak. Menurut Yaqin (2019) Menurut definisinya, fenomena ini dapat dilihat sebagai dorongan internal untuk melakukan perilaku turnover karena dirasakan kurang sesuai dengan pekerjaan saat ini.

Turnover mengacu pada kecenderungan atau besarnya individu meninggalkan suatu bisnis karena berbagai faktor, yang mencakup aspirasi untuk mendapatkan peluang kerja yang lebih menguntungkan. Sementara Robbins et al.,(2018) Pergantian karyawan mengacu pada kecenderungan seorang karyawan untuk keluar dari suatu perusahaan, baik secara sukarela maupun tidak, sebagai akibat dari ketidakpuasan kerja dan adanya kesempatan kerja lainnya. Menurut Harnoto & Sahro (2020) *Turnover* dikaitkan dengan berbagai indikator perilaku karyawan, seperti meningkatnya ketidakhadiran, penurunan produktivitas kerja, kecenderungan untuk melanggar peraturan kerja, kesediaan untuk menantang atau berbeda pendapat terhadap atasan, dan meningkatnya rasa komitmen terhadap pemenuhan seluruh kewajiban karyawan, yang menyimpang secara signifikan dari perilaku khas mereka.

## **Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Apakah pendidikan berimplikasi terhadap *turnover* pada PT.Telkom Akses Singaraja ?, 2) Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap turnover pada PT. Telkom Akses Singaraja ?, 3) Apakah masa kerja berpengaruh terhadap *turnover* pada PT. Telkom Akses Singaraja?.

## **Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan permasalahan yang ada, yang menjadi tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui apakah pendidikan berpengaruh terhadap *turnover* pada PT.Telkom Akses Singaraja. 2) Untuk mengetahui apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover* pada PT. Telkom Akses Singaraja. 3) Untuk mengetahui apakah masa kerja berpengaruh terhadap *turnover* pada PT. Telkom Akses Singaraja.

## **Manfaat Penelitian**

Manfaat teoritis, dari hasil penelitian ini di harapkan dapat memahami dan mendalami ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai pengaruh pendidikan, kepuasan kerja dan

masa kerja terhadap *turnover* pada PT. Telkom Akses Singaraja. Manfaat aplikatif, dari *output* riset diinginkan bisa memberikan gambaran tentang kaitan yang terjadi antara implikasi pendidikan, rasa puas kerja dan masa kerja sebagai upaya untuk mengurangi terjadinya *turnover* di PT. Telkom Akses Singaraja.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di PT. Telkom Akses Singaraja yang beralamat di Jl. Letkol Wisnu No.2, Banjar Jawa, Kec.Buleleng, Kabupaten Buleleng dengan mempertimbangkan berbagai alasan diantaranya: a.Memudahkan penulis memperoleh data untuk menunjang penelitian yang dilakukan, b.Merupakan tempat penelitian yang ideal untuk dijadikan lokasi penelitian karena fenomena yang terjadi sama terkait dengan pendidikan, kepuasan kerja dan masa kerja, c. Jumlah sampel mencukupi untuk dijadikan responden dalam penelitian. Jenis data pada riset yakni data kuantitatif dan data kualitatif. Sumber data pada riset yakni data primer dan data sekunder. Penentuan sampel pada riset mendapatkan output sebanyak 95. Artinya kuesioner yang disebar sebanyak 95 lembar kepada 95 responden. Dalam hal ini calon responden harus memiliki kriteria tertentu yaitu, responden yang dipilih yakni karyawan PT. Telkom Akses Singaraja yang sudah bekerja diatas 2 tahun. Adapun teknik penggabungan data yang dipakai pada riset ini adalah dokumentasi dan kuesioner/angket. Penentuan nilai kuesioner terletak pada skala *likert* yang dapat diukur dengan menggunakan range 1-5. dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi berganda, uji normalitas, uji multikolonieritas, dan uji heterosdastisitas., uji kelayakan model, uji hipotesis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Uraian hasil penelitian meliputi serangkaian strategi penulisan yang dirancang untuk merangkai dan menyajikan ringkasan yang ada sedemikian rupa sehingga memudahkan pembaca dalam memahami dan memahami hakikat dan signifikansi temuan penelitian. Menyusun laporan komprehensif tentang temuan penelitian sangatlah penting. Alasan praktik ini terletak pada pemanfaatan beragam metodologi penelitian, seperti pendekatan kualitatif atau kuantitatif, dimana eksposisi ini berfungsi untuk menjelaskan temuan yang diperoleh dan prosedur yang digunakan untuk analisis data. Sesuai dengan jumlah eksemplar yang ada sebanyak 95 eksemplar, yang mana adapun hasil penyebaran kuesioner diperoleh 100%. Dengan kata lain, tidak ada kuesioer yang rusak ataupun gugur, sehingga dapat diolah dan digunakan untuk pengujian lebih lanjut. Nilai kritis uji signifikansi satu arah pada taraf signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan (df) sebesar 93 (95-2) ditetapkan sebesar 0,1698.

Nilai hitung yang melampaui r tabel memastikan bahwa semua item pernyataan untuk semua variabel mempertahankan status valid. Seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *cronbach alpha* yang melebihi 0,60 sehingga menunjukkan reliabilitas semua variabel yang dimasukkan dalam penelitian ini. Hal ini berarti bahwa respon yang diberikan oleh seluruh partisipan adalah kongruen dalam menyikapi setiap item pernyataan yang menilai variabel pendidikan, kepuasan kerja, masa kerja, dan *turnover*. Nilai signifikansi asimtotik (dua sisi) yang diperoleh adalah 0,71 dibandingkan dengan probabilitas 0,05. Nilai signifikansi asimtotik (dua sisi) ditemukan lebih besar, menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini mengikuti distribusi normal. Nilai *tolerance* untuk masing-masing variabel bebas yaitu pendidikan (0,681), kepuasan kerja (0,680), dan masa kerja (0,716). Semua variabel bebas dalam penelitian ini memiliki nilai *tolerance* > 0,10. Nilai VIF untuk masing-masing variabel bebas yaitu yaitu pendidikan (1,468), kepuasan kerja (1,470), dan masa kerja (1,397). Semua variabel bebas dalam penelitian ini memiliki nilai VIF < 10. Berdasarkan hal tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi penelitian ini. Kemudian uji heteroskeastiitas ditunjukkan dengan menunjukkan titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y sehingga model regresi tidak menunjukkan adanya permasalahan heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda diperoleh nilai konstanta sebesar 20,740, nilai koefisien regresi variabel pendidikan (X1) sebesar -0,255, kepuasann kerja sebesar -0,265, dan masa kerja sebesar -0,198 sehingga persamaan regresi linier berganda diformulasikan sebagai berikut:  $Y=20,740-0,255X1 -0,265 X2-0,198 X3+ e$ . 1.Konstanta sebesar 20,740 artinya bahwa apabila, pendidikan ( $\beta_1$ ), kepuasan kerja ( $\beta_2$ ), dan masa kerja ( $\beta_3$ ) nilainya sama dengan nol maka nilai *turnover* (Y) sebesar 20,740. 2.Nilai koefisien pendidikan  $\beta_1$  sebesar -0,255 menunjukkan bahwa apabila pendidikan meningkat 1 satuan dan variabel bebas lainnya konstan (tetap 0), maka *turnover* akan menurun 0,255. Sebaliknya ketika pendidikan menurun 1 satuan dan variabel bebas lainnya konstan (tetap 0) maka *turnover* akan meningkat 0,255 satuan. 3.Nilai koefisien kepuasan kerja ( $\beta_2$ ) sebesar -0,265 menunjukkan bahwa apabila kepuasan kerja meningkat 1 satuan dan variabel bebas lainnya konstan (tetap 0), maka *turnover* akan menurun 0,265.Sebaliknya ketika kepuasan kerja menurun 1 satuan dan variabel bebas lainnya konstan (tetap 0) maka *turnover* akan meningkat 0,265 satuan. 4.Nilai koefisien masa kerja ( $\beta_3$ ) sebesar -0,198 menunjukkan bahwa apabila masa kerja meningkat 1 satuan dan variabel bebas lainnya konstan (tetap 0), maka

turnover akan menurun 0,198. Sebaliknya ketika masa kerja menurun 1 satuan dan variabel bebas lainnya konstan (tetap 0) maka *turnover* akan meningkat 0,198 satuan.

*Adjusted R Square* mempunyai nilai 0,429 yang menunjukkan turnover dipengaruhi sebesar 42,9% oleh pendidikan, kepuasan kerja, dan masa kerja. Sisanya sebesar 57,1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. 1. Hasil pengujian hipotesis 1 menunjukkan koefisien regresi negatif senilai - 0,255 dengan nilai signifikansi 0,016 < 0,05 serta t hitung 2,457 > t tabel 1,66. Sehingga disimpulkan pendidikan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover*. Hipotesis pertama diterima. 2. Hasil pengujian hipotesis 2 menunjukkan koefisien regresi negatif senilai - 0,265 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 serta t hitung 3,906 > t tabel 1,66. Sehingga disimpulkan kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover*. Hipotesis kedua diterima. Kepuasan kerja menjadi variabel yang berpengaruh dominan terhadap *turnover* karena mempunyai koefisien pengaruh yang paling menjauhi 0 yakni -0,265. 3. Hasil pengujian hipotesis 3 menunjukkan koefisien regresi negatif senilai - 0,198 dengan nilai signifikansi 0,019 < 0,05 serta t hitung 2,385 > t tabel 1,66. Sehingga disimpulkan masa kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover*. Hipotesis ketiga diterima. Nilai signifikan variabel 0,000 < 0,05 dan f hitung 24,496 > f tabel 2,70 maka dapat disimpulkan secara simultan pendidikan, kepuasan kerja, dan masa kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover*.

Proses diskusi penelitian berfungsi sebagai sarana untuk menjawab dan memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian. Bagian ini memperkenalkan tiga komponen utama, kerangka berpikir kritis, proses penulisan sistematis, dan pentingnya perdebatan riset. Penelitian ini membahas bagaimana pengaruh variabel pendidikan (X1), kepuasan kerja (X2), masa kerja (X3) terhadap variabel terikat turnover (Y). Berdasarkan definisinya Sinambela (2018) Menurut penelitian ilmiah, terdapat korelasi antara pendidikan dan pengembangan karir serta dampaknya terhadap kinerja karyawan. Melalui pelatihan pendidikan khusus, seorang karyawan memperoleh serangkaian informasi tertentu yang memungkinkan mereka memenuhi tanggung jawab profesional mereka secara efektif dan efisien. Kemudian Colquitt et al., (2019) kepuasan kerja dapat diartikan sebagai hasil penilaian terhadap pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang, yang kemudian menimbulkan keadaan emosi yang positif. Selanjutnya Kreitner & Kinicki (2018) menurut penulis, perpanjangan masa kerja kemungkinan besar akan menumbuhkan rasa memiliki dan keakraban dalam suatu organisasi. Hal ini mungkin disebabkan oleh paparan karyawan yang terlalu lama terhadap lingkungan organisasi, sehingga meningkatkan tingkat kenyamanan dan kemudahan dalam menjalankan tanggung jawab profesionalnya. Pristayati (2021) pergantian karyawan mengacu pada kecenderungan individu untuk melepaskan diri dari kewajiban profesionalnya, yang mencakup hak prerogatif setiap orang untuk menggunakan hak pilihannya dalam memutuskan apakah akan tetap bekerja atau keluar dari organisasi. Berdasarkan jumlah sampel sebanyak 95 peserta, penelitian ini menguji pengaruh pendidikan (X1), kepuasan kerja (X2), dan masa kerja (X3) terhadap *turnover* (Y). Berdasarkan temuan analisis sebelumnya, variabel pendidikan (X1), kepuasan kerja (X2), masa kerja (X3) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover.

Hal ini ditunjukkan berdasarkan nilai koefisien masing masing variabel bebas yang menunjukkan bahwa hasil pengujian hipotesis 1 menunjukkan koefisien regresi negatif senilai -0,255 dengan nilai signifikansi 0,016 < 0,05 serta t hitung 2,457 > t tabel 1,66. Berdasarkan bukti yang ada, dapat disimpulkan bahwa sekolah mempunyai dampak yang merugikan dan signifikan secara statistik terhadap pergantian karyawan. Pendidikan memegang peranan penting dalam kehidupan seseorang. Pendidikan mempunyai peran penting dalam membentuk dan mengarahkan masa depan seseorang. Meskipun terdapat berbagai sudut pandang, pendidikan tetap menjadi kebutuhan mendasar bagi setiap individu. Bakat dan kemahiran seseorang dipupuk dan disempurnakan melalui proses pendidikan. Pendidikan umumnya digunakan sebagai standar untuk menilai kualitas individu. Kualitas pendidikan akan melahirkan generasi pekerja yang baik, yang mana pekerja yang baik akan memahami bagaimana situasi, kondisi serta penguasaan terhadap pekerjaan yang dilakoni, sehingga karyawan mampu melakukan adaptasi terhadap pekerjaan sehingga *turnover* dapat dihindarkan. Hasil penelitian ini menunjukkan semakin tinggi pendidikan. Berkurangnya tingkat pergantian staf dikaitkan dengan beberapa manfaat. Sebaliknya, terdapat korelasi positif antara tingkat pendidikan yang lebih rendah dan tingkat pergantian karyawan yang lebih tinggi. Fenomena yang terjadi pada PT. Telkom Akses Singaraja adalah tingkat *turnover* karyawan yang tinggi. Tahun 2022 jumlah karyawan masuk adalah sebanyak 10 orang sedangkan jumlah karyawan keluar adalah sebanyak 15 orang. Tingginya *turnover* karyawan ini disebabkan karena tingkat pendidikan karyawan yang rendah. Terdapat banyak karyawan yang merasa bahwa berada dan ditempatkan pada divisi yang tidak sesuai dengan jenjang pendidikan ataupun keahlian yang dimiliki.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Cipta (2018) dan Fikri & Sabrina (2019) memperoleh hasil penelitian bahwa pendidikan berpengaruh negatif terhadap *turnover*. Hasil pengujian hipotesis 2 menunjukkan koefisien regresi negatif senilai -0,265 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 serta t hitung 3,906 > t tabel 1,66. Sehingga disimpulkan kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover*. Hipotesis kedua diterima. Kepuasan kerja menjadi variabel yang berpengaruh dominan terhadap *turnover* karena mempunyai koefisien pengaruh yang paling menjauhi 0 yakni -0,265. Rasa puas kerja mengacu pada keadaan afektif yang dialami oleh karyawan ketika mereka memandang dan mengevaluasi pekerjaan mereka. Ini mencakup emosi

positif dan negatif (Sutrisno, 2019). Temuan penelitian ini menunjukkan adanya korelasi negatif antara kepuasan kerja dan *turnover* karyawan. Secara khusus, tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi dikaitkan dengan tingkat pergantian karyawan yang lebih rendah, sedangkan tingkat kepuasan kerja yang lebih rendah dikaitkan dengan tingkat pergantian karyawan yang lebih tinggi. Karyawan yang puas cenderung menunjukkan tingkat retensi kerja yang lebih tinggi, sehingga berkontribusi terhadap penurunan tingkat *turnover* karyawan. Fenomena yang terjadi pada PT Telkom Akses Singaraja adalah tingkat *turnover* karyawan yang tinggi. Tahun 2022 jumlah karyawan masuk adalah sebanyak 10 orang sedangkan jumlah karyawan keluar adalah sebanyak 15 orang. Tingginya *turnover* karyawan ini disebabkan karena kepuasan karyawan PT Telkom Akses Singaraja yang rendah. Terjadi ketidakpuasan terhadap beban kerja, ketidakpuasan terhadap kesempatan mengembangkan karir Adanya promosi dan atasan yang tidak memadai dapat menimbulkan rasa terisolasi di kalangan karyawan, sehingga mengakibatkan tingkat *turnover* yang tinggi dan sebagian besar individu mengundurkan diri dalam kurun waktu dua tahun. Fenomena ini sering kali disebabkan oleh karyawan yang merasa kurang cocok dengan posisinya dan gagal menguasai perannya masing-masing.

*Output* riset ini sejalan dengan yang dilaksanakan oleh Ningtyas (2020) mendapatkan output bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover*. Selanjutnya Mawadati (2020) dalam riset mendapatkan *output* kalau rasa puas kerja berimplikasi negatif terhadap *turnover* karyawan. Hasil pengujian hipotesis 3 menunjukkan koefisien regresi negatif senilai -0,198 dengan nilai signifikansi  $0,019 < 0,05$  serta  $t$  hitung  $2,385 > t$  tabel 1.66. Sehingga disimpulkan masa kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover*. Masa kerja juga yakni aspek yang berkaitan dengan lamanya seseorang bekerja di suatu tempat. Karyawan baru yang memiliki pengalaman kurang dari dua tahun merasakan tantangan di tahun pertama mereka, khususnya dalam hal mencapai kemahiran dalam tugas mereka dan menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja. Temuan penelitian ini menunjukkan adanya hubungan negatif antara masa kerja dengan *turnover* karyawan. Secara khusus, seiring bertambahnya masa kerja, pergantian karyawan menurun, dan seiring dengan menurunnya masa kerja, pergantian karyawan meningkat. Saat seorang karyawan mempunyai masa kerja yang panjang di perusahaan yang ditunjukkan dengan adanya kontrak kerja pada organisasi yang berpotensi memitigasi pergantian karyawan melalui cara tidak langsung. Fenomena yang terjadi di PT.Telkom Akses Singaraja salah satunya karena status kerja yang pendek dan berstatus kontrak yang membuat karyawan merasa was-was akan masa depan yang tidak pasti yang memungkinkan dapat diberhentikan kapan saja. Hal ini menyebabkan tingkat *turnover* karyawan pada PT. Telkom Akses Singaraja tinggi. Tahun 2022 jumlah karyawan masuk adalah sebanyak 10 orang sedangkan jumlah karyawan keluar adalah sebanyak 15 orang. *Output* riset sejalan dengan yang dilakukan oleh Afandi (2019) dan Kristianti et al., (2020) memperoleh hasil penelitian kalau masa kerja berimplikasi negatif kepada *turnover*.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan uji hipotesis yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat dirumuskan kesimpulan. Berdasarkan temuan analisis uji-t, dapat disimpulkan bahwa faktor pendidikan mempunyai pengaruh yang signifikan dan negatif secara statistik terhadap pergantian. Berdasarkan temuan analisis uji t dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara statistik dan negatif antara variabel kepuasan kerja dan *turnover*. Berdasarkan temuan analisis uji t dapat disimpulkan bahwa variabel masa kerja mempunyai pengaruh negatif yang signifikan secara statistik terhadap *turnover*. Berdasarkan temuan penelitian sebelumnya, telah ditetapkan bahwa variabel mempunyai dampak yang merugikan terhadap *turnover*.

### **Saran**

Saran bagi peneliti yang ingin menyelidiki topik yang sama untuk menambah jumlah variabel independen dalam penelitiannya, karena hal ini akan meningkatkan kemampuan temuan penelitian untuk mendukung hipotesis. Temuan penelitian ini dapat menjadi sumber berharga bagi peneliti masa depan, memberikan dasar perbandingan dan referensi dalam penyelidikan mereka sendiri. Selain itu, hasil ini dapat memberi informasi dan memandu eksplorasi lebih lanjut mengenai hubungan antara *turnover* dan variabel dependennya, dengan memanfaatkan subjek dan objek penelitian tambahan di luar yang diteliti dalam penelitian ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Abdullah, R. B., Musa, M., Zahari, H., Rahman, R., & Khalid. (2018). The Effects of Teamwork towards Jobs satisfaction in Hotel Industry in Klang Valley, Malaysia. *International Journal of Bussines and Behavioral Sciences*, 2(3), 8–19.

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Zanafa Publishing.
- Ajabar. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Grup Penerbit CV Budi Utama.
- Andini, R. (2018). *Analisis Pengaruh Kepuasan Gaji, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional terhadap Turnover intention*. Universitas Diponegoro.
- Basyit. (2020). Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. 5, 12–20.
- Colquitt, J. A., Lepine, J. A., & Wesson, M. J. (2019). *Organizational behavior improving performance and commitment in the workplace (6th ed.)*. MC Graw Hill.
- Dewey, J. (2020). *The Process of Scientific Thiking, dalam Reading In Philosophy, Rendal, Bucler dan Shirk (Ed)*. Barnes & Noble, Inc.
- Dwiningtyas. (2018). *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap turnover Pada Karyawan CV*. Aneka Ilmu Semarang. Universitas Negeri Semarang.
- Fikri, & Utami, S. (2018). Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Teso Indah Rantau Bakung Kecamatan Indragiri Hulu.
- Hafni. (2021). Analisis Pengaruh Tingkat Pendidikan, Budaya Organisasi, Pengalaman Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada BTN Syariah KC Semarang.
- Handoko, T. H. (2021). *Manajemen*. BPFE.
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.
- Harnoto, & Sahro. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia (2nd ed.)*. PT. Prehallindo.
- Hasbullah. (2019). *Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kreitner, & Kinicki. (2018). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.
- Mobley, W. H. (2018). *Pergantian Karyawan: Sebab, Akibat dan Pengendaliannya (N. Imam (ed.)*. PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Nuruni, T. (2020). Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Guru Pai Sd Negeri Di Kecamatan Sidoharjo Kabupaten Sragen. Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Parwita, G. B. S., Suryani, N. N., & Adriani, N. K. A. (2019). Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Pengaruhnya Terhadap Turnover Intention. *In Forum Manajemen STIMI Handayani Denpasar, 17(2)*, 87–96.
- Prawitasari, A. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Turnover Intention Karyawan Pada PT. Mandiri Tunas Finance Bengkulu. Universitas Dehasen Bengkulu.
- Pristayati, A. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention Karyawan Pada Puri Santrian Sanur. Universitas Udayana, Bali.
- Rismayanti, R. D. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Tetap PG Kebon Agung Malang). Universitas Brawijaya.
- Rivai, & Ella, S. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rajawali Pers.
- Riyanto, S., Sutrisno, A., & Ali, H. (2021). International Review of Management and Marketing The Impact of Working Motivation and Working Environment on Employees Performance in Indonesia Stock Exchange. *International Review of Management and Marketing*.
- Robbins, P., Stephen, & Judge, T. A. (2018). *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior) (12th ed.)*. Salemba Empat.
- Siagian, M. (2018). Peranan disiplin kerja dan kompensasi dalam mendeterminasi kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening pada PT Cahaya Pulau Pura Di Kota Batam. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6 (2), 22–33.
- Sinambela, L. P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja*. Bumi Aksara.
- Sutanto, E. M., & Gunawan, C. (2018). Kepuasan kerja, komitmen organisasional dan turnover intention. *Jurnal Mitra Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4 (1), 76–88.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (11th ed.)*. Prananda Media Group.
- Tarwaka. (2018). *Manajemen Implementasi K3 di Tempat Kerja*. Harapan Press.
- Uno, H. B. (2020). *Teori Motivasi dan Pengukurannya*. Buni Aksara.
- Wirawan, K. E., Bagia, I. W., & Susila, G. P. A. J. (2019). Pengaruh tingkat pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan. *E-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Manajemen*, 5(1).
- Yacob, D. M. L., Febi, K. K., & Maureen, I. P. (2020). Hubungan Antara Masa Kerja dan Beban Kerja Dengan Keluhan Low Back Pain Pada Perawat di Ruang Rawat Inap RS Bhayangkara Tingkat III Manado. *Jurnal KESMAS*, 7(4).