

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kompensasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja serta dampaknya pada turnover intention karyawan jasa penagihan kartu kredit PT. Zuriel Boniarga Uli Bandung. PT. Zuriel Boniarga Uli adalah perusahaan jasa penagihan kartu kredit yang berada di Kabupaten Bandung dan telah bekerja sama dengan beberapa perusahaan penyedia jasa kredit seperti Bank Mandiri, Bank Negara Indonesia (BNI), dan Traveloka (PayLater). PT. Zuriel Boniarga Uli juga telah membuka cabang di berbagai kota seperti Semarang, Makasar, dan Denpasar karena banyaknya data yang dipercayakan kepada perusahaan. Masalah penelitian ini yaitu tingginya tingkat turnover karyawan yang dapat menghambat produktivitas kerja perusahaan dan memicu pandangan negatif mengenai perusahaan yang mengalami turnover. Metode penelitian yang digunakan adalah probability sampling dengan sampel sebanyak 84 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (path analysis), metode of successive interval (MSI), analisis koefisien determinasi, dan uji hipotesis dengan menggunakan alat bantu SPSS Statistic 29. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja memberikan pengaruh secara langsung sebesar 28,8% dan tidak langsung sebesar 5,8%, pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja secara langsung sebesar 24,3% dan tidak langsung sebesar 5,3%, pengaruh kompensasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja sebesar 53,4% baik secara langsung maupun tidak langsung, dan pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention memberikan pengaruh sebesar 33,5%.

Kata Kunci: kompensasi, stres kerja, kepuasan kerja, *turnover intention*

ABSTRACT

This study was conducted to determine the influence of compensation and work stress on job satisfaction and its impact on the turnover intention of credit card collection employees at PT. Zuriel Boniarga Uli Bandung. PT. Zuriel Boniarga Uli is a credit card collection service company located in Bandung Regency and has collaborated with several credit service providers such as Bank Mandiri, Bank Negara Indonesia (BNI), and Traveloka (PayLater). PT. Zuriel Boniarga Uli has also opened branches in various cities such as Semarang, Makassar, and Denpasar due to the large amount of data entrusted to the company. The research problem is the high employee turnover rate, which can hinder the company's work productivity and create a negative perception of the company experiencing turnover. The research method used is probability sampling with a sample size of 84 respondents. The data analysis methods used are path analysis, the method of successive intervals (MSI), the analysis of the coefficient of determination, and hypothesis testing using SPSS Statistics 29. The results of the study show that the influence of compensation on job satisfaction has a direct effect of 28.8% and an indirect effect of 5.8%. The influence of work stress on job satisfaction has a direct effect of 24.3% and an indirect effect of 5.3%. The combined influence of compensation and work stress on job satisfaction is 53.4%, both directly and indirectly. Moreover, the influence of job satisfaction on turnover intention has an effect of 33.5%.

Keywords: compensation, job stress, job satisfaction, turnover intention