

ABSTRAK

Penelitian ini membahas masalah pada telemarketing di BII, turnover yang mencapai 21% perbulan. Angka yang sangat tinggi dibandingkan rata-rata turnover karyawan perbankan yang hanya 10-11% pertahun. Turnover merupakan masalah bagi perusahaan dengan banyaknya waktu, biaya, dan produktivitas yang terbuang untuk mengatasi masalah ini.

Sebagai tambahan pemahaman masalah, dibahas mengenai perusahaan terkait, yaitu BII dan Asia Outsourcing Services sebagai penyedia tenaga telemarketing. Pembahasan meliputi sejarah perusahaan, lingkup bidang usaha, sumber daya, tantangan bisnis, hingga proses bisnis di perusahaan.

Peneliti mengambil kepuasan kerja dan stres kerja sebagai variabel penelitian yang dihubungkan dengan *turnover intention* telemarketing BII.

Pengambilan data partisipan menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan skala Likert dan sudah diuji validitas serta reliabilitasnya. Dari 238 orang telemarketing BII yang ada, kuesioner disebar secara acak dan memperoleh 76 partisipan (32 laki-laki dan 44 wanita). Data yang terkumpul diolah dengan analisis regresi ganda dengan taraf kepercayaan 90%.

Hasilnya, kami menemukan bahwa kepuasan kerja berkaitan secara negatif dengan *turnover intention* dan stres kerja berkaitan secara positif dengan turnover intention, sesuai dengan teori yang ada. Tetapi hasil dari penelitian itu sendiri berlawanan dengan apa yang diharapkan sebelumnya, bahwa partisipan memiliki kepuasan kerja yang rendah, stres kerja tinggi, dan *turnover intention* yang tinggi.