

PENGARUH *SELF-EFFICACY*, KEPUASAN KERJA, DAN
STRESS KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
(Studi pada PT. Bank XYZ Biro *Card Personalization and*
Distribution Services)

SKRIPSI



Nama : Harun Ifanudin

NIM : 43119120132

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026

PENGARUH *SELF-EFFICACY*, KEPUASAN KERJA, DAN
STRESS KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
(Studi pada PT. Bank XYZ Biro *Card Personalization and*
Distribution Services)

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana
Jakarta



Nama : Harun Ifanudin

NIM : 43119120132

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Harun Ifanudin

NIM : 43119120132

Program Studi : S1 Manajamen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 05 Juni 2026



A2395AOX106626908

Harun Ifanudin
NIM: 43119120132

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN SIMILARITY CHECK

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : HARUN IFANUDIN
NIM : 43119120132
Fakultas / Program Studi : FEB / Manajemen
Jenis : Skripsi
: PENGARUH SELF-EFFICACY, KEPUASAN KERJA, DAN STRESS KERJA
Judul Tugas Akhir TERHADAP TURNOVER INTENTION (Studi pada PT. Bank XYZ Biro Card
Personalization and Distribution Services)
Hasil Pengecekan Turnitin : 23%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **23%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 06 August 2026

Kepala Biro Perpustakaan



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.

2026/Agustus/06/0000001167/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

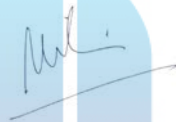
Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Harun Ifanudin
NIM : 43119120132
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Self-Efficacy, Kepuasan Kerja, dan Stress Kerja terhadap Turnover Intention (Studi pada PT Bank XYZ Biro Card Personalization and Distribution Services)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 18 Juni 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Mochamad Rizki Sadikin, BBA., MBA
NIDN/NUPTK: 0316056506

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA
NIDN/NUPTK: 0307036901



Dudi Permana, Ph.D
NIDN/NUPTK: 1018037701

LPTA-06266407



Scan QR or [click here](#) to
Verification

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Self Efficacy*, Kepuasan Kerja dan *Stress Kerja* terhadap *Turnover Intention* (Studi pada PT. Bank XYZ Biro *Card Personalization and Distribution Services*)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak **Dr. Mochamad Rizki Sadikin, BBA, MBA**. Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis hanturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr.. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M. Si, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

3. Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan moral, dukungan materil, serta memberikan banyak inspirasi yang tiada henti-hentinya kepada penulis. Sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
5. Seluruh Dosen dan staff Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu yang dimilikinya kepada penulis.
6. Seluruh Karyawan PT. Bank XYZ khususnya Biro *Card Personalization and Distribution Services*, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima Kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 05 Juni 2026


Harun Ifanudin

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Harun Ifanudin

NIM : 43119120132

Program Studi : S1 Manajemen

Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Self Efficacy*, Kepuasan Kerja dan *Stress* Kerja terhadap *Turnover Intention* (Studi pada PT. Bank XYZ Biro *Card Personalization and Distribution Services*)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul diatas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 05 Juni 2026



Harun Ifanudin
NIM: 43119120132

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *self-efficacy*, kepuasan kerja, dan *stress* kerja terhadap *turnover intention* pada PT Bank XYZ Biro *Card Personalization and Distribution Services*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 54 responden, yang diperoleh menggunakan metode sampel jenuh dari total 54 karyawan tetap PT Bank XYZ Biro *Card Personalization and Distribution Services*. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *self-efficacy* dan kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*, sedangkan *stress* kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.

Kata Kunci: *Self-Efficacy*, Kepuasan Kerja, *Stress Kerja*, *Turnover Intention*.



ABSTRACT

This study aims to examine the effect of self-efficacy, job satisfaction, and work stress on turnover intention at PT Bank XYZ, Card Personalization and Distribution Services Bureau. The study employed a quantitative approach using a causal associative research design. Data were collected through questionnaires distributed to 54 respondents, consisting of all permanent employees of PT Bank XYZ, Card Personalization and Distribution Services Bureau, selected using a saturated sampling technique. The data were analyzed using the Partial Least Squares (PLS) method with the assistance of SmartPLS software. The results indicate that self-efficacy has a negative and significant effect on turnover intention, implying that higher levels of self-efficacy are associated with lower turnover intention. Job satisfaction also has a negative and significant effect on turnover intention, suggesting that employees with higher levels of job satisfaction tend to have a lower intention to leave the organization. Conversely, work stress has a positive and significant effect on turnover intention, indicating that increased work stress tends to increase employees' intention to leave the organization. These findings highlight the importance of enhancing employees' self-efficacy and job satisfaction, as well as effectively managing work stress, in order to reduce turnover intention and support workforce stability within the organization.

Keywords: Self-Efficacy, Job Satisfaction, Work Stress, Turnover Intention.



DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	0
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kontribusi Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	13
A. Kajian Pustaka	13
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	13
a. Pengertian Manajemen sumber daya manusia.....	13
b. Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
2. <i>Turnover Intention</i>	18
a. Pengertian <i>Turnover Intention</i>	18
b. Faktor-Faktor <i>Turnover Intention</i>	19
c. Dimensi dan indikator <i>turnover intention</i>	21
3. <i>Self-Efficacy</i>	23
a. Pengertian <i>Self Efficacy</i>	23

b. Faktor- Faktor <i>self efficacy</i>	23
c. Dimensi dan indikator <i>self efficacy</i>	24
4. Kepuasan Kerja.....	27
a. Pengertian Kepuasan Kerja.....	27
b. Faktor- Faktor Kepuasan kerja	27
c. Dimensi dan indikator Kepuasan Kerja	28
5. <i>Stress</i> Kerja	29
a. Pengertian <i>stress</i> kerja	29
b. Faktor-faktor <i>stress</i> kerja	30
c. Dimensi dan indikator <i>stress</i> kerja.....	31
6. Penelitian terdahulu	32
B. Pengembangan Hipotesis	37
1. Pengaruh <i>self efficacy</i> terhadap <i>turnover intention</i>	37
2. Pengaruh Kepuasan kerja terhadap <i>turnover intention</i>	39
3. Pengaruh <i>Stress</i> kerja terhadap <i>turnover intention</i>	40
C. Kerangka Penelitian	41
D. Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	43
1. Waktu Penelitian.....	43
2. Tempat Penelitian	44
B. Desain Penelitian	45
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	46
1. Definisi Variabel.....	46
a. Variabel Terikat <i>atau</i> Dependent Variable (Y)	46
b. Variabel Bebas atau Independent Variable (X)	47
2. Operasional Variabel	49
D. Skala Pengukuran Variabel.....	51
E. Populasi dan Sampel Penelitian	53
1. Populasi.....	53
2. Sampel	54

F. Metode Pengumpulan Data.....	54
G. Metode Analisis Data.....	56
1. Analisis Deskriptif	56
a. Analisis Deskriptif Responden.	56
b. Analisis Deskriptif Variabel	57
2. Uji Instrumen	57
a. Uji Validitas	57
b. Uji Reabilitas	58
3. Analisis Partial Least Square	61
a. Pengertian Partial Least Square	61
b. Langkah-Langkah SEM-PLS.....	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
A. Analisis Deskriptif	64
1. Gambaran umum objek penelitian.....	64
a. Sejarah singkat Bank XYZ	64
b. Visi dan Misi.....	64
2. Deskripsi Responden	65
3. Deskripsi Variabel	67
a. Deskripsi Variabel <i>Self Efficacy</i>	67
b. Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja.....	69
c. Deskripsi Variabel <i>Stress Kerja</i>	71
d. Deskripsi Variabel <i>Turnover Intention</i>	73
B. Analisis <i>Partial Least Square</i>	75
1. Hasil Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	75
2. Hasil Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	79
a. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R-Square).....	80
b. Hasil Pengujian <i>Goodness of Fit</i> Model.....	81
c. Pengujian Hipotesis	82
C. Pembahasan Hasil Penelitian	84
1. Hubungan <i>Self-Efficacy</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	84
2. Hubungan Kepuasan Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i>	85

3. Hubungan <i>Stress Kerja</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	86
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	88
A. Simpulan	88
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	102



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1. 1	Data <i>Turnover</i> Karyawan	3
1. 2	Hasil Pra Survey	4
2. 1	Penelitian Terdahulu	32
3. 1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	49
3. 2	Lima Tingkatan Jawaban dengan Skala Likert	53
4. 1	Deskripsi Responden	65
4. 2	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Self Efficacy</i>	67
4. 3	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja	69
4. 4	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Stress</i> Kerja	71
4. 5	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Turnover Intention</i>	73
4. 6	Hasil Uji Prosedur PLS Algorithm	77
4. 7	Hasil Uji Cross Loadings	78
4. 8	Hasil Uji Construct Reliability	79
4. 9	Hasil Koefisien Determinasi (R-Squared).....	80
4. 10	Hasil Pengujian Hipotesis	83

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2. 1	Kerangka Berpikir.....	42
4. 1	Hasil Uji PLS Algoritihm.....	76
4. 2	Hasil Pengujian Hipotesis	82



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Surat Izin Penelitian	102
2.	Surat Izin Penelitian	103
3.	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden.....	107
4.	Hasil Olah Data PLS	114
5.	Hasil Uji PLS Algorithm.....	116
6.	Hasil Uji <i>Covergent Validity</i>	117
7.	Hasil Uji Cross Loading	118
8.	Hasil Uji Bootstrapping.....	119
9.	Hasil uji Construct Reliability.....	120
10.	Hasil Uji Koefisien Determinasi	120
11.	Hasil Pengujian Hipotesis	120

