

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN STRES KERJA  
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN DI PT.  
BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL (BTPN)  
SYARIAH  
CABANG BANTARGEBAH, BEKASI**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Nama : Aurora Novita  
Nim : 43118310030**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2021**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN STRES KERJA  
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN DI PT.  
BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL (BTPN)  
SYARIAH  
CABANG BANTARGEBAH, BEKASI**

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



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Nama : Aurora Novita  
Nim : 43118310030**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2021**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aurora Novita

Nim : 43118310030

Program Studi : S1 Manajemen

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, 2 Agustus 2021

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Aurora Novita

43118310030

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Aurora Novita  
NIM : 43118310030  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN STRES  
KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION  
KARYAWAN DI PT. BANK TABUNGANPENSIUNAN  
NASIONAL (BTPN) SYARIAH CABANG  
BANTARGEBAWANG, BEKASI  
Tanggal Sidang : 2 Agustus 2021

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dinar Nur Affini, SE., MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi S1  
Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA  
08210212



Please Scan  
QRCode to  
Verify

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Cabang Bantargebang, Bekasi. Teknik pengumpulan data berbentuk pra *survey* dan kuesioner dengan menggunakan skala ordinal. Penelitian ini dilakukan terhadap 35 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan pengujian hipotesis. Metode analisis data menggunakan *Partial Least Square*. Penelitian ini membuktikan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap *Turnover Intention*, dan Stres Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *Turnover Intention*.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Cabang Bantargebang, Bekasi



## **ABSTRACT**

*This research is aim to know the influence of Job Satisfaction and Job Stress on Turnover Intention of Employees at PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Cabang Bantargebang, Bekasi. Data collection techniques in the form of questionnaires using ordinal scale. This study was conducted on 35 respondents using a quantitative descriptive approach and testing hypotheses. Data analysis method using Partial Least Square. This study proves that Job Satisfaction has a significant negative effect on Turnover Intention, and Job Stress has a significant positive effect on Turnover Intention.*

*Keywords : Job Satisfaction, Job Stress on Turnover Intention of Employees at PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Cabang Bantargebang, Bekasi.*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan berkat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan di PT. Bank Tabungan Pensisunan Nasional (BTPN) Syariah Cabang Bantargebang, Bekasi**”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Ema Sofriana Imaningsih, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Nur Aisyah F. Pulungan, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
5. Dinar Nur Affini, SE, ME., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
6. Agus Arijanto, SE, MM., Selaku dosen penguji ujian akhir skripsi, yang telah memberikan masukan dan saran agar skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Rizal, ST, MM., Selaku dosen penguji ujian akhir skripsi, yang telah memberikan masukan dan saran agar skripsi ini menjadi lebih baik.
8. Dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Tuhan Yang Maha Esa menjadi amal ibadah Bapak dan Ibu. Aamiin.



9. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
10. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2018 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
11. Seluruh karyawan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Cabang Bantargebang, Bekasi, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
12. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Untuk kekasih hati yang telah memberikan semangat, doa, dan masukan-masukan serta nasehat-nasehat demi terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 19 Juli 2021



Aurora Novita



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	10
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka	13
1. <i>Turnover Intention</i>	13
a. Grand Teori <i>Turnover intention</i>	13
b. Pengertian <i>Turnover Intention</i>	13
c. Faktor-faktor <i>Turnover Intention</i>	14
d. Dampak <i>Turnover Intention</i>	15
e. Dimensi dan Indikator <i>Turnover Intention</i>	16
2. Kepuasan Kerja	16
a. Pengertian Kepuasan Kerja	16
b. Faktor-faktor Kepuasan Kerja	17
c. Elemen Kepuasan Kerja	18
d. Model-model Kepuasan Kerja	19
e. Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja	20
3. Stres Kerja	22
a. Pengertian Stres Kerja	22
b. Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja	23
c. Klasifikasi Stres Kerja	24
d. Efek Stres Kerja	25
e. Upaya Penanggulangan Stres Kerja	25
f. Dimensi dan Indikator Stres Kerja	27
4. Penelitian Terdahulu	28
B. Kerangka Pemikiran Konseptual	
1. Hubungan Kepuasan Kerja dengan <i>Turnover Intention</i>	32

2. Hubungan Stres Kerja dengan <i>Turnover Intention</i>	33
C. Hipotesis	34

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Tempat dan Waktu Penelitian	35
B. Desain Penelitian	36
C. Definisi Operasional Variabel	36
1. Definisi Variabel	36
2. Definisi Operasional Variabel	37
D. Skala Pengukuran	40
E. Populasi dan Sampel Penelitian	41
1. Populasi Penelitian	41
2. Sampel Penelitian	41
F. Teknik Pengumpulan Data	42
G. Metode Analisis Data	42
1. Analisis Deskriptif	42
a. Deskripsi Responden	43
b. Deskripsi Variabel	43
2. Uji Instrumen	43
a. Uji Validitas	43
b. Uji Realibilitas	44
3. Uji Ketetapan Model	46
a. Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ )	46
b. Uji Koefisien Jalur	46
c. Uji Statistik t	47
4. Evaluasi Model Fir ( <i>Goodness of Fit</i> )	47
5. Uji Hipotesis	47

### **BAB IV HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN**

A. Analisis Deskriptif	48
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	48
2. Deskripsi Responden	51
3. Deskripsi Variabel	52
B. <i>Analisis Partial Least Square</i>	56
1. Tahap Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> )	58
2. Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> )	63
C. Pembahasan Hasil Penelitian	67

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan	70
B. Saran	71

<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>73</b>
-----------------------	-----------

<b>LAMPIRAN</b>	<b>76</b>
-----------------	-----------

## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1.	Tabel Data <i>Turnover Intention</i> Karyawan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah	5
1.2.	Tabel Pra survey Penelitian	7
2.1.	Penelitian Terdahulu	28
3.1.	Operasional Variabel Kepuasan Kerja ( $X_1$ )	39
3.2.	Operasional Variabel Stres Kerja ( $X_2$ )	39
3.3.	Operasional Variabel <i>Turnover Intention</i> ( $X_3$ )	40
3.4.	Skala Likert	40
4.1	Karakteristik Responden	51
4.2	Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepuasan Kerja	52
4.3	Hasil Uji Statistik Deskriptif Stres Kerja	54
4.4	Hasil Uji Statistik Deskriptif <i>Turnover Intention</i>	55
4.5	Hasil Uji AVE ( <i>Avarage Variance Extracted</i> )	59
4.6	Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> ( <i>Cross loading</i> )	60
4.7	Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> , dan <i>Cronbach's Alpha</i>	61
4.8	Nilai $R^2$ Square	63
4.9	Hasil Uji Nilai Koefisien Jalur ( <i>Path Coefficients</i> )	64
4.10	Hasil Uji Nilai t-Statistic ( <i>bootstrapping</i> )	65
4.11	Hasil Uji Hipotesis	66

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1.	Grafik <i>Turnover Intention</i> Karyawan PT. Bank Tabungan Pensiunan (BTPN) Syariah	6
2.1.	Kerangka Pemikiran Konseptual	34
4.1	Struktur organisasi PT. BTPN Syariah	50
4.2	Spesifikasi Model PLS	57
4.3	Hasil Estimasi Model PLS – Algorithm	58
4.4	Grafik AVE ( <i>Avarage Variance Extracted</i> )	69
4.5	Hasil uji reliabilitas <i>Cronbach's Alpha</i>	62
4.6	Hasil uji reliabilitas <i>Composite Reliability</i>	62



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

/

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Penelitian Kuesioner	76
2	Hasil Kuesioner	81
3	Hasil Output PLS	84
4	Deskripsi Variabel	84
5	Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	86
6	Hasil Uji AVE ( <i>Average Variance Extracted</i> )	87
7	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross loading)</i>	87
8	Hasil uji <i>Composite Reliability</i> , dan <i>Cronbach's Alpha</i>	88
9	Hasil Uji R <sup>2</sup> Square	88
10	Hasil Uji Nilai Koefisien Jalur ( <i>Path Coefficients</i> )	88
11	Hasil Pengujian Hipotesis	88

