

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

SKRIPSI



NAMA : JOSE ERICSON
NIM 202010325221

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA
JAKARTA RAYA**

2025





LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN
STRES KERJA TERHADAP TURNOVER
INTENTION KARYAWAN DI PT BANK
TABUNGAN Pensiunan Nasional (BTPN)
SYARIAH CABANG BANTAR
GEBANG BEKASI

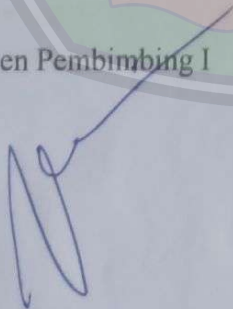
Nama Mahasiswa : Jose Ericson
Nomor Pokok : 202010325221
Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 25-Juli-2025

Jakarta, 31-Juli-2025

MENYETUJUI,

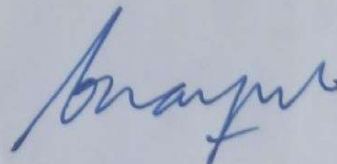
Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Dr. Dian Sudiantini, S.Pd., M.M.

NIDN. 0401107703



Bintang Narpati, S.E., M.M.

NIDN. 0316077203

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap
Turnover Intention Karyawan Di PT. Bank Tabungan
Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Cabang
Bantargebang, Bekasi

Nama Mahasiswa : Jose Ericson

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325221

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Juli 2025

Jakarta, 28 Juli 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Muhammad Asif Khan, LLB.MA
NIDN : 0320126805

Sekretaris Tim Penguji : Hasanuddin, S.IP., M.AP
NIDN : 0302066905

Penguji : Dr. Dian Sudiantini, S.Pd., M.Pd
NIDN : 0401107703

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M
NIDN. 0327037601

Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M
NIDN. 0318087101

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Jose Ericson
Nomor Pokok Mahasiswa : 2020103525221
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 10 Januari 2001
Alamat : Telaga Mas Blok K4/64 RT. 03/13 Bekasi Utara

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi saya yang berjudul :
Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention*
Karyawan di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Cabang
Bantargebang, Bekasi.

Skripsi ini saya buat adalah hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi
dari orang lain. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan karya ini,
maka saya bersedia menerima sanksi berdasarkan tata tertib di Universitas
Bhayangkara Jakarta Raya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam sadar dan tidak dipaksakan dari pihak
manapun.

Jakarta, 21 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Jose Ericson
20201032521

ABSTRAK

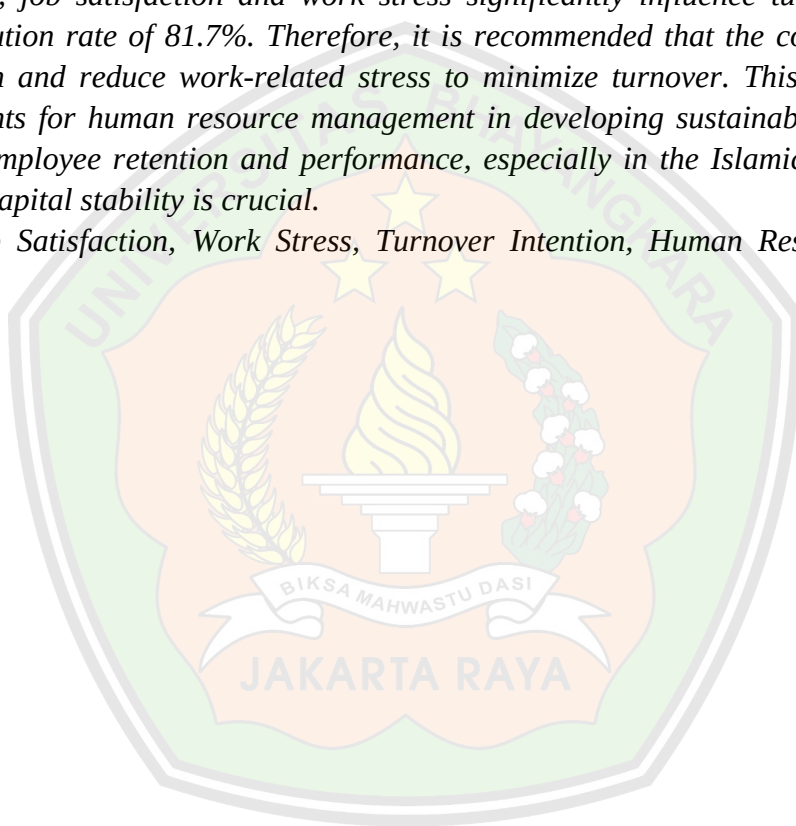
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap turnover intention karyawan di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Cabang Bantargebang, Bekasi. Permasalahan turnover intention karyawan menjadi isu penting karena dapat mengganggu stabilitas operasional dan efisiensi perusahaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 35 karyawan sebagai sampel. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover intention, artinya semakin tinggi kepuasan kerja, maka semakin rendah kecenderungan karyawan untuk keluar dari perusahaan. Sebaliknya, stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention, menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja, maka semakin besar pula keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Secara simultan, kepuasan kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap turnover intention dengan kontribusi sebesar 81,7%. Oleh karena itu, perusahaan perlu meningkatkan faktor-faktor yang mendukung kepuasan kerja serta menurunkan tingkat stres kerja guna menekan angka turnover intention karyawan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi manajemen sumber daya manusia dalam merancang kebijakan kerja yang efektif dan berkelanjutan untuk mempertahankan karyawan yang berkinerja tinggi.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Stres Kerja, Turnover Intention, Sumber Daya Manusia, Perbankan Syariah

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of job satisfaction and work stress on employee turnover intention at PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah, Bantargebang Branch, Bekasi. Turnover intention has become a critical issue as it can disrupt operational stability and reduce company efficiency. A quantitative approach was employed by distributing questionnaires to 35 employees. Data were analyzed using multiple linear regression. The results show that job satisfaction has a negative and significant effect on turnover intention, indicating that the more satisfied the employees are, the lower their desire to leave the company. In contrast, work stress has a positive and significant effect on turnover intention, meaning that higher stress levels increase the likelihood of employees wanting to resign. Simultaneously, job satisfaction and work stress significantly influence turnover intention with a contribution rate of 81.7%. Therefore, it is recommended that the company enhance job satisfaction and reduce work-related stress to minimize turnover. This research offers strategic insights for human resource management in developing sustainable work policies that improve employee retention and performance, especially in the Islamic banking sector where human capital stability is crucial.

Keywords: Job Satisfaction, Work Stress, Turnover Intention, Human Resources, Islamic Banking



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 Bhayangkara Jaskarta Raya.

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. Tuhan YME yang selalu memberikan kasih sayang dan perlindungan-Nya.
2. Orang tua dan keluarga yang selalu mendukung dan memberikan semangat
3. Prof. Dr. Bambang Karsono Drs., S.H, M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
5. Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
6. Dr. Dian Sudiantini., S.Pd., M.Pd. selaku dosen pembimbing 1 (satu) skripsi saya yang dapat meluangkan waktu untuk memberikan arahan serta bimbingan kepada saya selama proses bimbingan hingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya.
7. Bintang Narpati, S.E..M..M 2 (dua) dan sekaligus dosen pembimbing akademik saya selama 4 tahun yang sangat banyak membantu saya dan juga baik dalam penulisan skripsi saya yang telah bersedia meluangkan waktu dan banyak memberikan arahan serta memberikan motivasi kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

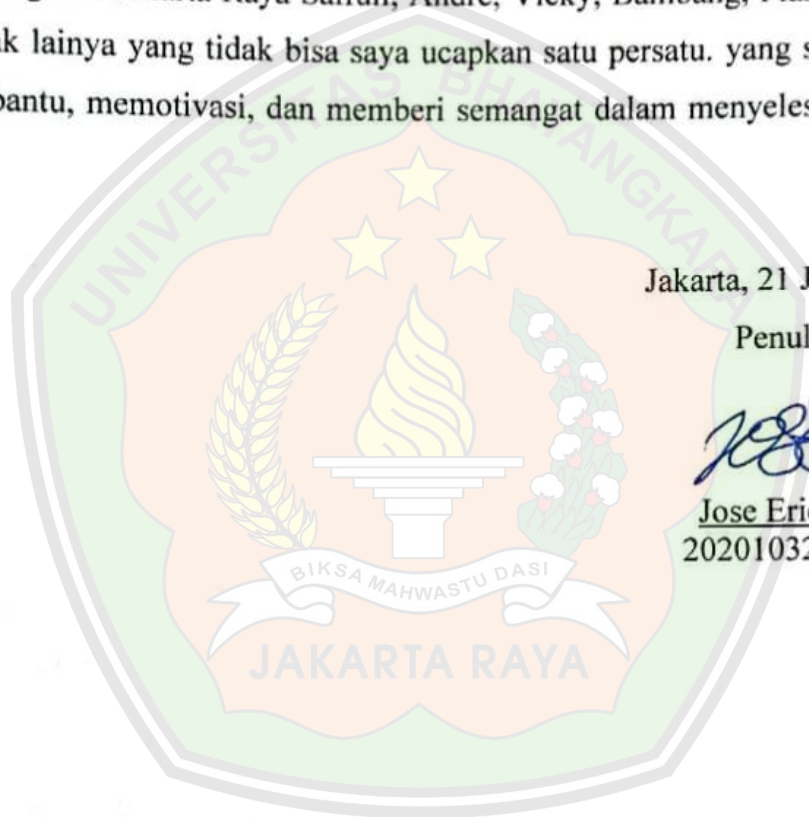
8. Seluruh Dosen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan seluruh ilmu, bimbingan serta pengarahan selama masa perkuliahan.
9. Seluruh karyawan Kantor PT. Bank Pensiunan Nasional atas dukungan yang diberikan selama proses penelitian dan telah bersedia meluangkan waktu untuk menjadi narasumber pada proses penelitian saya ini
10. Kepada teman teman saya yang saya cintai selama berkuliah di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Saifull, Andre, Vicky, Bambang, Fiasal dan masih banyak lainnya yang tidak bisa saya ucapkan satu persatu. yang sudah banyak membantu, memotivasi, dan memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Jakarta, 21 Juli 2025

Penulis



Jose Ericson
202010325221



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	i
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1. Turnover Intention Karyawan	11
2.1.2. Kepuasan Kerja	15
2.1.3. Stres Kerja	21
2.1.4. Penelitian Terdahulu	28
2.2 Kerangka Pemikiran Konseptual	34
2.2.1. Hubungan Kepuasan Kerja dengan <i>Turnover Intention</i> Karyawan.....	34
2.2.2. Hubungan Stres Kerja dengan <i>Turnover Intention</i>	35
2.2.3. Hubungan Kepuasan Kerja dan Stres Kerja dengan <i>Turnover Intention</i>	35
2.3 Hipotesis	37

BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.1.1. Waktu Penelitian.....	38
3.1.2. Tempat Penelitian.....	38
3.2 Desain Penelitian	39
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	39
3.3.1. Definisi Variabel.....	39
3.3.2. Definisi Operasional Variabel	40
3.4 Skala Pengukuran	43
3.5 Populasi dan Sampel.....	44
3.5.1. Populasi	44
3.5.2. Sampel.....	44
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.7 Metode Analisis Data.....	46
3.7.1. Analisis Deskriptif.....	46
3.7.2. Uji Instrumen.....	47
3.7.3. Uji Asumsi Klasik	49
3.7.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Hasil Penelitian.....	56
4.1.1. Analisis Deskriptif.....	56
4.1.2. Uji Instrumen.....	64
4.1.3. Uji Asumsi Klasik	67
4.1.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
4.2 Pembahasan	75
4.2.1. Pengaruh Kepuasan Kerja (X1) terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan (Y) pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah cabang Bantargebang, Bekasi.....	75
4.2.2. Pengaruh Stres Kerja (X2) terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan (Y) pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah cabang Bantargebang, Bekasi.....	76

4.2.3. Pengaruh Simultan Kepuasan Kerja & Stres Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan (Y) pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah cabang Bantargebang, Bekasi.....	77
BAB V PENUTUP.....	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	84



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Turnover Intention Karyawan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Cabang Bantargebang, Bekasi Tahun 2020-2024	5
Tabel 1.2 Pra <i>survey</i> penelitian	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Kepuasan Kerja (X1).....	41
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Stres Kerja (X2)	41
Tabel 3. 3 Operasional Variabel Turnover Intention (Y)	42
Tabel 3. 4 Skala Likert.....	43
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	57
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Variabel Turnover Intention	59
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja	60
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Variabel Stres Kerja	62
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas	63
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heterokedastisitas	67
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas	68
Tabel 4. 12 Hasil Uji Autokorelasi	69
Tabel 4. 13 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	69
Tabel 4. 14 Hasil Uji t.....	71
Tabel 4. 15 Hasil Uji f.....	72
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik <i>Turnover Intention</i> karyawan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah.....	5
Gambar 2. 1 Model Penelitian	35
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	83
Lampiran 2 Identitas Responden.....	87
Lampiran 3 Data Turnover Intention.....	88
Lampiran 4 Data Kepuasan Kerja.....	89
Lampiran 5 Data Stres Kerjas	90
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	91
Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas.....	95
Lampiran 8 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	95
Lampiran 9 Hasil Uji Multikolinearitas	96
Lampiran 10 Hasil Uji Autokorelasi	96
Lampiran 11 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	96
Lampiran 12 Hasil Uji t.....	97
Lampiran 13 Hasil Uji f.....	97
Lampiran 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	97