

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, STRES KERJA, DAN KOMITMEN  
ORGANISASIONAL TERHADAP *TURNOVER INTENTION*  
KARYAWAN  
(Studi Kasus Bank Muamalat KCU. Yogyakarta)**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BUSNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA  
STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**Oleh :**

**Muhammad Rovvan Albar**

**NIM. 18108020022**

**Dosen Pembimbing :**

**JEIHAN ALLAZHAR, S.Si., M.E.I**

**NIP : 19871207 201903 1 009**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2022**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, STRES KERJA, DAN KOMITMEN  
ORGANISASIONAL TERHADAP *TURNOVER INTENTION*  
KARYAWAN  
(Studi Kasus Bank Muamalat KCU. Yogyakarta)**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BUSNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA  
STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

Oleh :

**Muhammad Royvan Albar**

**NIM. 18108020022**

Dosen Pembimbing :

**JEIHAN ALI AZHAR, S.Si., M.E.I**

**NIP : 19871207 201903 1 009**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2022**

## HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1125/Un.02/DEB/PP.00.9/08/2022

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH KEPUASAN KERJA, STRES KERJA, DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP TURNOVER INTENTION KARYAWAN (STUDI KASUS BANK MUAMALAT KCU. YOGYAKARTA)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD ROYYAN ALBAR  
Nomor Induk Mahasiswa : 18108020022  
Telah diujikan pada : Senin, 15 Agustus 2022  
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang  
Jeihan Ali Azhar, S.Si., M.E.I  
SIGNED

Valid ID: 630d99073a145



Penguji I  
Syayyidah Mafuhatul Jannah, SE., M.Sc  
SIGNED

Valid ID: 630d8ec5355aa



Penguji II  
Siti Nur Azizah, S.E.I., M.E.I.  
SIGNED

Valid ID: 630d8b5480676



Yogyakarta, 15 Agustus 2022  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 630d9e3aed03



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

## **SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi Muhammad Royyan Albar

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

*Assaamu'alaikum Wr.Wb*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Muhammad Royyan Albar

NIM : 18108020022

Judul : Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja, dan Komitmen Organisasional Terhadap *Turnover Intention*

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam ilmu ekonomi islam. Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera di munaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih. :Wassaamu'aaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 12 Agustus 2022

**JEIHAN ALAZHAR. S.Si..M.E.I**  
**NIP : 19871207 201903 1 009**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Royyan Albar

NIM : 18108020022

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja, Dan Komitmen Organisasional Terhadap *Turnover Intention* (Studi Kasus Bank Muamalat KCU Yogyakarta)**" adalah benar-benar hasil karya penyusun sendiri, bukan publikasi atau saduran dari karya orang lain kecuali bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote, bodynote, dan daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggungjawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimakumi dan digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 16 Agustus 2022



Muhammad Royyan Albar  
18108020022

Dipindai dengan CamScanner

## HALAMAN MOTTO

**“Apabila sesuatu yang kau senangi tidak terjadi, maka senangilah apa yang terjadi”**

**-Ali bin Abi Thalib**



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas berkat, rahmat, kemudahan, serta kelancaran yang Allah berikan. Karya sederhana ini, penulis persembahkan teruntuk :  
Kedua Orang tua tercinta Bapak Saguh Suyoso dan Ibu Susiyati serta kakak saya tercinta Ays Rahmadian Subhi yang selalu mendukung, mendoakan dan merawat penulis dengan penuh kasih sayang dan kesabaran, serta pengorbanan yang luar biasa sampai saat ini.

Untuk keluarga besar yang selalu mendoakan

Untuk bapak ibu dosen yang telah membimbing saya

Untuk sahabat tercinta

Serta teruntuk Almameter tercinta UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā	B	Be
ت	Tā	T	Te
ث	Sā	Ś	Es (dengan titik diatas)
ج	Jīm	J	Je
ح	Hā'	H	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Khā	Kh	Ka dan ha
د	Dāl	D	De
ذ	Zāl	Ż	Zet (dengan titik diatas)
ر	Rā'	R	Er
ز	Zāi	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	Es dan ye
ص	Ṣād	Sh	Es (dengan titik dibawah)
ض	Ḍād	Dh	De (dengan titik dibawah)
ط	Ṭā'	Th	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Zā'	Zh	Zet (dengan titik dibawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik diatas
غ	Gain	Gh	Ge
ف	Fā'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mīm	M	Em



ن	Nūn	N	En
و	Wāwu	W	W
هـ	Hā'	H	H
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Yā'	Y	Ye

#### B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

مُعَذَّة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عَذَّة	Ditulis	'iddah

#### C. *Ta' Marbutah*

Semua tā' marbūṭah ditulis dengan h, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang "al"). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حِكْمَةٌ	Ditulis	<i>Ḥikmah</i>
عِلَّةٌ	Ditulis	'illah
كِرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	<i>Karamā al-auliyā</i>

#### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

--- َ ---	Fathah	Ditulis	A
--- ِ ---	Kasrah	Ditulis	I
--- ُ ---	Dammah	Ditulis	U
نَعَلَ	Fathah	Ditulis	<i>Fa'ala</i>
ذَكَرَ	Kasrah	Ditulis	<i>Zukira</i>
يَذُوبُ	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

#### E. Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	A
---------------	---------	---

ةَإِلْهَاج	Ditulis	Jahiliyyah
Fathah + ya' mati	Ditulis	A
نِزْهَى	Ditulis	Tansa
Kasrah + yā' mati	Ditulis	I
كِرِيم	Ditulis	Karim
Dhammah + wāwu mati	Ditulis	U
فِرُوض	Ditulis	Furud

#### F. Vokal Rangkap

Fathah + yā' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
بَيْنِكُمْ	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wāwu mati	Ditulis	<i>Au</i>
قَوْل	Ditulis	<i>Qaul</i>

#### G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	A'antum
نَادَعَا	Ditulis	U'iddat
شَرَكْتُمْ لِيْزْنَ	Ditulis	La'in syakartum

#### H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *qamariyyah* maka ditulis menggunakan huruf awal “al”

الْقُرْآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الْقِيَاس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *syamsiyyah* maka ditulis sesuai dengan huruf pertama *syamsiyyah* tersebut

أَسْمَاءُ	Ditulis	As-samā
أَسْمَاءُ	Ditulis	Asy-syams

#### I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

الفروض ذوى	Ditulis	Zawi al-furud
أَهْلُ السُّنَنِ	Ditulis	Ahl as-sunnah

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala karunia rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sesuai dengan yang diharapkan. Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Sarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, disamping manfaat yang mungkin dapat disumbangkan dari hasil penelitian ini kepada pihak yang berkepentingan. Penulisan Skripsi ini merupakan kesempatan yang berharga sekali untuk mencoba menerapkan beberapa teori yang diperoleh selama duduk di bangku kuliah dalam situasi dunia nyata

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan Skripsi ini.

Banyak pihak yang telah dengan tulus ikhlas memberikan bantuan, baik itu melalui kata-kata ataupun dorongan semangat untuk menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih disertai penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil Al Makin, MA., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag., selaku ketua Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi., M.M., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ibu Sayyidah Maftuhatul Jannah, S.E., M.Sc., Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing saya dari awal proses perkuliahan hingga akhir semester.
5. Bapak Jeihan Ali Azhar S.Si, M.E.I selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing, mengarahkan, memberikan kritik dan saran, serta memberikan motivasi selama saya menyusun skripsi ini
6. Seluruh pegawai dan staff tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta dosen Prodi Perbankan Syariah yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan menyampaikan ilmunya kepada penulis selama berada di bangku perkuliahan
7. Kedua orang tua saya Bapak Saguh Suyoso dan Ibu Susiyati serta Kakak saya tercinta Ays Rahmadian Subhi yang selalu memberikan kasih sayang dan dukungan dalam bentuk apapun dengan ikhlas
8. Kakak dan adik saya yang selalu bersedia membantu dalam proses penulisan skripsi ini .

9. Bapak Deddy Setyanto selaku Manajer Bank Muamalat KCU. Yogyakarta, yang sudah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian Skripsi ini di Bank Muamalat KCU. Yogyakarta.
10. Seluruh karyawan Bank Muamalat KCU. Yogyakarta yang telah membantu saya dalam mengisi kuesioner dan mengumpulkan data demi kelancaran penelitian dalam skripsi ini
11. Sahabat dan teman seperjuangan yang selalu dapat diandalkan, yang telah menemani awal perkuliahan dan turut membantu terhadap berbagai hal yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 12 Agustus 2022



**Muhammad Royvan Albar**  
**NIM.18108020022**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xviii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A.Latar Belakang Masalah.....	1
B.Rumusan Masalah.....	5
C.Tujuan Penelitian.....	5
D.Manfaat Penelitian.....	6
E.Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
A. Kajian Teori.....	8
B. Review Literatur.....	29
C. Hipotesis Pemikiran.....	36
D. Kerangka Pemikiran.....	57
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
A.Jenis Penelitian.....	40
B. Sumber Data Penelitan.....	40
C. Populasi dan Sampel.....	41

D. Instrumen Penelitian .....	42
E. Definisi Operasional Variabel .....	43
F. Metode Analisis Data .....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>57</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	57
B. Deskripsi Data Penelitian .....	58
C. Hasil Analisis Data .....	60
D. Pembahasan.....	71
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>77</b>
A. Kesimpulan .....	77
B. Saran.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xxi</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>xxiii</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Karyawan Perbankan Syariah .....	3
Tabel 1.2 Jumlah Karyawan Bank Muamalat KCU. Yogyakarta .....	7
Tabel 2.1 Review Literatur .....	27
Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel .....	69
Tabel 4.1 Deskripsi Responden .....	73
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas .....	75
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	77
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas .....	78
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas .....	79
Tabel 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	80
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	82
Tabel 4.9 Hasil Uji R <sup>2</sup> .....	84
Tabel 4.10 Hasil Uji F.....	84
Tabel 4.11 Hasil Uji T.....	86

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konseptual .....	27
--------------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	109
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden .....	115
Lampiran 3 Wawancara .....	120
Lampiran 4 Hasil Pengolahan SPSS .....	121
Lampiran 5 Curriculum Vitae.....	142



## ABSTRAK

Keberhasilan perusahaan dalam menjalankan usahanya tidak dapat terlepas dari faktor sumber daya manusia (SDM). Tidak terkecuali bagi sebuah lembaga keuangan bank syariah yang menawarkan jasa keuangan, dimana karyawan sebagai sumber daya manusia memegang peran penting sebagai ujung tombak perusahaan. Saat ini mengumpulkan karyawan yang cakap dan berkinerja baik semakin sulit dilakukan, terlebih lagi mempertahankan yang sudah ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, stres kerja, dan komitmen organisasional terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Bank Muamalat KCU Yogyakarta. Analisis statistik yang digunakan yaitu uji regresi linier berganda dengan menggunakan program IBM SPSS Statistics 25. Jumlah sampel yang di ambil sebanyak 40 karyawan dengan metode *non-probability sampling*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*, stress kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, komitmen organisasional tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention*.

Kata kunci : Kepuasan kerja, Stres kerja, Komitmen organisasional, *Turnover intention*



## **ABSTRACT**

*The success of the company in running its business cannot be separated from the human resource (HR) factor. No exception for an Islamic bank financial institution that offers financial services, where employees as human resources play an important role as the spearhead of the company. It's becoming increasingly difficult to gather skilled and well-performing employees these days, let alone retaining existing ones. This study aims to determine the effect of job satisfaction, job stress, and organizational commitment on turnover intention in employees of PT. Bank Muamalat KCU Yogyakarta. The statistical analysis used was multiple linear regression using the IBM SPSS Statistics 25 program. The number of samples taken was 40 employees using non-probability sampling method.*

*Keywords: job satisfaction, job stress, organizational commitment, turnover intention*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Organisasi perlu mengatur sumber daya manusia untuk mencapai tujuannya secara efektif, dengan senantiasa melakukan investasi untuk penerimaan, penyeleksian, dan mempertahankan sumber daya manusia yang potensial agar tidak berdampak pada perpindahan karyawan. Karyawan merupakan aset perusahaan yang harus dijaga (Putra dan Wibawa, 2015).

Sebagai sumber daya utama perusahaan, karyawan selalu dituntut untuk memberikan kinerja terbaik. Kehadiran karyawan sangatlah penting, karena merupakan salah satu faktor penentu produktivitas perusahaan. Tanpa karyawan, tujuan perusahaan akan sulit dicapai dan pada akhirnya tidak dapat bertahan dalam persaingan (Harnoto, 2013). Hal ini sangat penting untuk diperhatikan, karena secara langsung atau tidak langsung akan mengukur munculnya kepuasan kerja karyawan. Dalam suatu organisasi, perputaran karyawan merupakan hal yang tidak dapat dihindari.

Tingkat perputaran karyawan yang tinggi, dapat mengganggu kinerja perusahaan dan merugikan perusahaan, karena telah banyak biaya yang dikeluarkan untuk merekrut dan melatih karyawan baru tersebut (Sutanto dan Gunawan, 2013). Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sebab tingginya *turnover intention* di suatu perusahaan, untuk mengurangi biaya serta kerugian yang dialami. Ada banyak faktor yang mempengaruhi *turnover intention* diantaranya adalah stres kerja, kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan lain sebagainya.

Berdasarkan laporan yang dilakukan oleh Hay Group pada tahun 2018 tentang tingkat keluar masuknya karyawan di Indonesia yang mencapai 25,8 % dan menjadi negara dengan tingkat keluar masuk karyawan tertinggi nomer tiga di dunia (Hay Group Indonesia, 2018). Fenomena keluar masuknya karyawan atau *turnover* tersebut berpotensi menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Pada tahun 2018 survei yang dilakukan oleh Pricewaterhouse Coopers (PWC) menunjukkan hasil bahwa terdapat peningkatan tingkat *turnover* karyawan di industri perbankan mencapai 15%. Tingginya angka tersebut karena permintaan karyawan di sektor tersebut yang masih tinggi, tetapi sumber daya manusia yang tersedia masih minim (PWC, 2018.)

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Karyawan Perbankan Syariah**

Jenis Bank	2018	2019	2020	2021	2022
BUS	54.471	49.654	50.212	50.483	50.708
UUS	4.955	5.186	5.326	5.357	5.590
BPRS	4.918	6.620	6.750	6.770	6.977
Total	59.389	61.460	62.288	62.610	63.365

*Sumber : Otoritas Jasa Keuangan, 2022*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah karyawan di industri perbankan syariah di Indonesia baik BUS, UUS maupun BPRS setiap tahunnya mengalami kenaikan yang cukup tinggi.

Tingginya tingkat *turnover* karyawan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan dalam suatu organisasi. Akan tetapi beberapa faktor yang mendukung karyawan untuk berpindah tempat kerja juga masih perlu di perhatikan oleh pihak Bank Muamalat KCU Yogyakarta, agar dapat

diketahui sebab-akibat karyawan berpindah kerja. Karyawan merupakan suatu asset penting bagi perusahaan dengan tanggung jawabnya dalam suatu pekerjaan yang diberikan oleh pihak Bank Muamalat KCU Yogyakarta.

**Tabel 1.2**

**Jumlah Karyawan Bank Muamalat KCU. Yogyakarta**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>Turnover</b>
2018	65	0
2019	65	1
2020	65	4
2021	67	3
2022	67	7

*Sumber : Data primer 2022*

Dari tabel di atas dapat dikatakan jumlah karyawan bank Muamalat di lima tahun terakhir tidak mengalami banyak perubahan, tetapi di setiap tahunnya mengalami kenaikan tingkat *turnover* karyawan di Bank Muamalat KCU. Yogyakarta ini. Yang mana di tahun 2018 tidak ada karyawan yang keluar lalu di tahun 2019 ada 1 karyawan, kemudian naik pada tahun 2020 menjadi 4 orang dan paling banyak ada di tahun 2022 ini yang mana ada 7 karyawan yang keluar dari perusahaan. Persoalan tentang *turnover* karyawan tentunya hal tersebut sangat mempengaruhi kinerja bank karena *turnover* yang tinggi akan menyebabkan biaya yang besar dan produktivitas yang terhambat karena bertambahnya waktu pelatihan dan pemilihan tenaga kerja baru (Mathis dan Jackson, 2001).

Tingginya *turnover* karyawan di Bank Muamalat KCU Yogyakarta ini disebabkan oleh banyak faktor. Sebagai gambaran konkrit tentang status

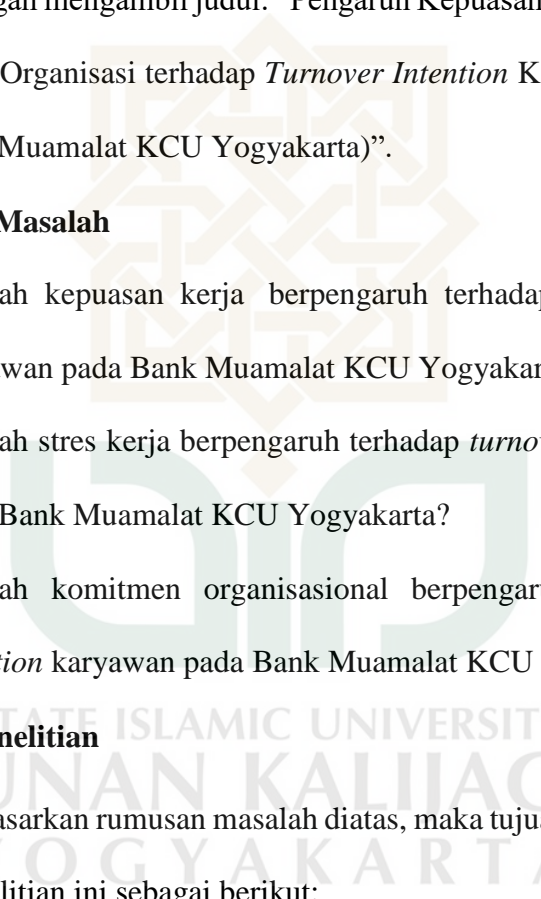
pekerjaan serta kondisi psikologis yang dialami karyawan, maka peneliti mencontohkan beberapa permasalahan yang dialami karyawan, sebagaimana cuplikan hasil wawancara dengan salah satu karyawan Bank Muamalat KCU Yogyakarta yang menyatakan bahwa karyawan tersebut sudah bekerja cukup lama di Bank Muamalat, tetapi belum mendapatkan kesempatan untuk belajar hal baru dalam pekerjaannya.

Di samping itu karyawan tersebut sering merasa lelah dengan pekerjaan yang dilakukannya. Pekerjaan yang monoton membuat karyawan merasa bosan, sehingga sering memikirkan alternatif pekerjaan lain di luar pekerjaan yang sedang dijalaninya. Selain itu, manajemen Bank Muamalat menjelaskan bahwa alasan karyawan memilih untuk mengundurkan diri dari bank adalah karena rotasi/perpindahan yang cukup lama, sehingga dirasa cenderung membosankan. Karyawan juga merasa kurang mendapatkan dukungan atau kerja sama dari rekan kerjanya terutama dalam menghadapi komplain dari nasabah maupun hal lain dalam bidang pelayanan/customer service.

Karyawan pada Bank Muamalat KCU Yogyakarta yang memiliki tingkat stres kerja tinggi yaitu karyawan yang menghadapi nasabah dengan masalah yang beragam. Dibutuhkan kesiapan, kesigapan, ketepatan serta kemampuan karyawan dalam menjalankan fungsi tugas dan tanggung jawabnya sangatlah menentukan dalam memberikan kesan baik maupun buruk pada para nasabah. Tanggung jawab seperti inilah yang sulit dilakukan dan terkadang menjadi tekanan kemudian menimbulkan stres kerja. Hasil dari pekerjaan karyawan Bank Muamalat KCU Yogyakarta memuaskan ketika mereka diawasi oleh pimpinan, tetapi ketika tidak diawasi oleh pimpinan, hasil dari pekerjaan karyawan kurang memuaskan. Hal tersebut menunjukkan



indikasi rendahnya komitmen afektif, dikarenakan kurangnya kesadaran dari dalam diri karyawan untuk bekerja secara maksimal.

Berdasarkan fenomena di atas peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut pengaruh antara variabel *turnover intention*, kepuasan kerja, stres kerja, dan komitmen organisasi. Peneliti memandang perlu untuk melakukan suatu penelitian pada Bank Muamalat KCU Yogyakarta untuk menyelesaikan skripsi dengan mengambil judul: “Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention* Karyawan” (Studi Kasus pada Bank Muamalat KCU Yogyakarta)”.  


#### **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan pada Bank Muamalat KCU Yogyakarta ?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan pada Bank Muamalat KCU Yogyakarta?
3. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan pada Bank Muamalat KCU Yogyakarta?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui deskripsi dari kepuasan kerja, stress kerja, komitmen organisasional, dan turnover intention karyawan Bank Muamalat KCU Yogyakarta.
2. Untuk menguji secara empiris pengaruh antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan Bank Muamalat KCU

Yogyakarta.

3. Untuk menguji secara empiris pengaruh antara stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan Bank Muamalat KCU Yogyakarta.
4. Untuk menguji secara empiris pengaruh antara komitmen organisasional terhadap *turnover intention* karyawan Bank Muamalat KCU Yogyakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan berupa pengembangan dan pendalaman ilmu di bidang manajemen SDM yang berupa Pengaruh kepuasan kerja, stres kerja dan komitmen organisasional terhadap *turnover intention* karyawan.

2. Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi pihak manajemen Bank Muamalat KCU Yogyakarta.

3. Kebijakan

Peneliti berharap agar hasil dari penelitian ini berguna untuk dunia praktis sebagai bahan referensi dalam pembuatan kebijakankhususnya untuk Bank Syariah di Indonesia, dengan harapan dapat mengantarkan perusahaan kearah yang lebih baik lagi.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Dalam kajian penelitian ini, sistematika pembahasan secara garis besar dibagi menjadi lima bab pembahasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini terdiri dari gambaran umum penelitian, latar belakang masalah, ringkasan dari penelitian terdahulu, ringkasan dari objek penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

## BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan menguraikan tentang landasan teori dari variabel yang dijadikan penelitian, menyampaikan penelitian terdahulu yang berisi judul, variabel dan hasil penelitian, hipotesis penelitian, dan kerangka penelitian.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang gambaran teknik yang digunakan dalam penelitian yang terdiri dari jenis penelitian yang dilakukan, dimana lokasi dan kapan dilakukannya penelitian, menjelaskan populasi dan sampel didalam penelitian, teknik pengumpulan data, skala pengukuran definisi variabel operasional, instrument penelitian, dan alat analisis

## BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan gambaran umum objek penelitian, menjelaskan hasil dari penelitian yaitu uji validasi, reabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

## BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan yang menjelaskan ringkasan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran terhadap penelitian selanjutnya untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan pada penelitian ini.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan diatas, kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara simultan hasil uji hipotesis menjelaskan bahwa variabel kepuasan kerja, stress kerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh terhadap *turnover intention* di Bank Muamalat KCU Yogyakarta
2. Tidak ada pengaruh antara variabel Kepuasan Kerja (X1) terhadap *turnover intention* Bank Muamalat KCU Yogyakarta
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel stress kerja (X2) terhadap *turnover intention* Bank Muamalat KCU Yogyakarta
4. Tidak ada pengaruh antara variabel Komitmen Organisasional (X3) terhadap *turnover intention* Bank Muamalat KCU Yogyakarta

#### **B. Saran**

Bersumber pada hasil penelitian serta kesimpulan, adapun saran peneliti antara lain:

1. Bagi Bank Muamalat KCU Yogyakarta

Diharapkan dapat menjadi pertimbangan untuk Bank Muamalat KCU Yogyakarta untuk terus memperhatikan sisi psikologis karyawan, karena hasil kerja dan kecenderungan karyawan untuk

tetap berada di Bank Muamalat KCU Yogyakarta sangat dipengaruhi oleh psikologis karyawan

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya hendaknya melakukan penelitian lebih dalam untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang terjadi di perusahaan sehingga karyawan melakukan tindakan *turnover intention*.



## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2009). *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Campbell D. T., & Fiske, D. W. (1959). Convergent and discriminant validation by the multitrait-multimethod matrix. *Psychological Bulletin*, 56, 81-105
- DeConinck, James B and Bachmann, Duane PP. (1994). Organizational Commitment and Turnover Intentions of Marketing Managers. *Journal of Applied Business Research* 10 (Summer 1994): pp. 87.
- DeMicco, Frederick J and Reid, Robert D. (1988). Older Workers: A Hiring Resource for The Hospitality Industry. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, May, pp. 56-62.
- Durkin, Mark. (1999). Employee Commitment in Retail Banking: Identifying and Exploring Hidden Dangers. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 17, No.3, pp. 123-135.
- Eka, Agus Putu. (2014). "Peran Mediasi Komitmen Organisasional pada Pengaruh Stress Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Intensi Keluar Karyawan pada Bali Dynasty Resort". *Tesis: Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar*.
- Faslah, Roni. (2010). "Hubungan antara Keterlibatan Kerja dengan *Turnover Intention* pada Karyawan PT. Garda Trimitra Utama Jakarta". Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. *EconoSains* Vol. VIII No.2 Agustus 2010.
- Ferdinand, Augusty. (2010). "Struktural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi Model-model Rumit dalam Penelitian untuk Tesis Magister dan Disertasi Doktor". ISBN 979-9156-75-0. UNDIP Semarang.
- Fornell, C. dan Larcker, D.F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18, 39-50
- Gibson, James, L. (2000). *Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses*. Edisi ke-5. Cetakan ke-3. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Grant, K., D.W. Cravens, G.S. Low dan W.C. Moncrief. (2001). The Role of Satisfaction with Territory Design on The Motivation, Attitudes, and Work Outcomes os Sales People. *Journal of The Academy of Marketing Science*, Vol. 29, No.2, pp.165-178.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hackett, R.D., Bycio, and P.A. Hausdorf. (1994). Further Asesstments of Meyer and Allens. 1991. Three component model Organizational Commitment. *Journal of Applied*

*Psychology*, Vol. 79, No.4, Februari, pp.15-23.

- Hadi, Sutrisno. (2004). *Metodologi Research*. Jilid 3. Yogyakarta: Andi Offset. Handoko, T.
- Hani. (2001). *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi ke 14. Yogyakarta : BPFE
- Harris, G. E, & Cameron J. E. (2005). Multiple dimensions of organizational identification and commitment as predictors of turnover intentions and psychological well-being. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 37 (3), 159-169. <http://dx.doi.org/10.1037/h0087253>
- Harnoto. 2013. "Manajemen Sumber Daya Manusia." Bab Ii Kajian Pustaka 2.1 (2004):6–25
- Judge, T.A., & Welbourne, T.M (1994). A Confirmatory Investigation of Dimensionality of Pay Satisfaction Questionnaire. *Journal of Applied Psychology*. 79(1); 461-466.
- Kuncoro, Mudrajad. (2003). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Erlangga.
- Layne, C; Hohenshil, T; Singh, K. (2004). The Relationship of Occupational Stres, Psychological Strain, and Coping Resources to the Turnover Intentions of Rehabilitation Counselors. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, V 01.48, No.1,pp. 19-26.
- Luthans. (2006). *Manajemen Personalialia*. Edisi VI, PT. Erlangga: Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Ovidani, Zunta, and Wahyu Hidajat. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Dafam Semarang." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 9(2):167–74.
- Putra, I. Gst. Ag. Gd. Emdy Mahardika, and I. Made Artha Wibawa. 2015. "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Auto Bagus Rent Car Bali." *E-Jurnal Manajemen Unud* 4(4):1100–1118.
- Sutanto, Eddy M., and Carin Gunawan. 2013. "Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Dan Turnover Intentions." *Jurnal Mitra Ekonomi Dan Manajemen Bisnis* 4(1):76–88.