

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP
TURNOVER INTENTION DENGAN KEPUASAN KERJA
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN PT. BANK
SYARIAH INDONESIA AREA MALANG**

SKRIPSI



Oleh

MOCH ARDIAN FAHRISYAM
NIM: 210501110124

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2025**

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP
TURNOVER INTENTION DENGAN KEPUASAN KERJA
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN PT. BANK
SYARIAH INDONESIA AREA MALANG**

SKRIPSI

Diusulkan untuk Penelitian Skripsi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang



Oleh

**MOCH ARDIAN FAHRISYAM
NIM: 210501110124**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN PT. BANK SYARIAH INDONESIA AREA MALANG

SKRIPSI

Oleh

Moch Ardian Fahrisyam

NIM : 210501110124

Telah Disetujui Pada Tanggal 18 Desember 2025

Dosen Pembimbing,



Dr. Setiani, M.M

NIP. 199009182018012002

LEMBAR PENGESAHAN
**PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP
TURNOVER INTENTION DENGAN KEPUASAN KERJA**
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN PT. BANK
SYARIAH INDONESIA AREA MALANG

SKRIPSI

Oleh

MOCH ARDIAN FAHRISYAM

NIM : 210501110124

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Pengaji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M.)
Pada 23 Desember 2025

Susunan Dewan Pengaji:

Tanda Tangan

1 Ketua Pengaji

Dr. Fauzan Almanshur, ST., M.M

NIP. 197311172005011003



2 Anggota Pengaji

Sugeng Ali Mansur, S.S., M.Pd

NIP. 197809292014111001



3 Sekretaris Pengaji

Dr. Setiani, M.M

NIP. 199009182018012002



Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi,



Dr. Setiani, M.M

NIP. 199009182018012002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Moch Ardian Fahrisyam

NIM : 21050110124

Fakultas/Program Studi : Ekonomi/Manajemen

Menyatakan bahwa “skripsi” yang saya buat untuk memenuhi pernyataan kelulusan pada program studi manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul :

“PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN PT. BANK SYARIAH INDONESIA AREA MALANG”

adalah hasil karya sendiri, bukan duplikasi dari karya orang lain.

Selanjutnya, apabila di kemudian hari ada klaim dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab dosen pembimbing atau pihak fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa ada paksaan dari siapaun.

Malang, 01 Januari 2025



Moch Ardian Fahrisyam

Nim : 21050110124

HALAMAN PESEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, hidayat dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi. Saya mempersembahkan skripsi ini dengan penuh rasa Syukur dan terima kasih kepada kedua orang tua saya. Bapak Moch Wahidsam dan Iba Meyrliana yang sudah membantu memberikan support dan memotivasi dalam penulisan tugas akhir ini, terima kasih atas segala semua pengorbanan dan usaha dalam memberikan Pendidikan dan kehidupan yang lebih baik. Tidak lupa saudari saya Tiara Amirasyam yang telah menjadi sosok yang menginspirasi saya agar menjadi pribadi yang lebih baik. Keluarga yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Terima kasih kepada doesen pembimbing saya, Ibu Setiani M.M, yang telah memberikan bimbingan dan arahan penulis dalam membuat tugas akhir ini. Tak lupa bapak dan ibu Dosen Manajemen yang telah memberikan ilmu-ilmu yang sangat bermanfaat dan membantu penulis dalam pembentukan tugas akhir ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan menaungi dalam lindungan-Nya. Aamiin.

HALAMAN MOTTO

”**حَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ**“

“Sebaik-baik manusia Adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya”

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT karena atas Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap *Turnover intention* Denga Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Pt. Bank Syariah Indonesia Area Malang”

Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umat manusia dari zalam kegelapan hingga zaman yang terang menderang. Penulis menyadari selama proses penyusunan skripsi telah dibimbing dan dibanru oleh beberapa pihak, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada :

1. Kedua orang tua penulis, Bapak Moch Wahidsam dan Ibunda Meyrliana yang telah memberikan motivasi, dukungan-dukungan dan doa-doa yang tidak pernah putus sehingga menjadi semangat bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Kepada saudari saya, saudari Tiara Amirasyam yang telah menjadi sosok inspirasi dan memotivasi penulis dalam bidang Pendidikan.
3. Kepada Ibu Prof. Dr. Hj. Ilfi Nur Diana, M.Si. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Bapak Dr. H. Misbahul Munir, Ls. M.Ei selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
5. Ibu Dr. Setiani, M.M selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dan sekalu dosen pembimbing yang senantiasa menemani dan mendampingi

penulis dalam menyelesaikan penelitian. Semoga Allah SWT memberikan balasan kebaikan, Kesehatan dan kemudahan.

6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan ilmu-ilmu yang bermanfaat. Semoga selalu diberikan Kesehatan dan kemudahan dalam segala urusannya.
7. Kepada Arwa El Zahra teman sekaligus sahabat penulis yang senantiasa menemani dan membantu penulis dalam perjalanan menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga diberikan kemudahan dalam melanjutkan Pendidikan selanjutnya dan semoga dikelilingi hal-hal yang baik dalam kehidupan kedepannya.
8. Kepada keluarga besar KSR PMI Unit UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, yang telah memberikan semangat dan memberikan pengalaman yang indah selama masa kuliah.
9. Kepada pengurus ROSELA KSR PMI Unit UIN Maulana Malik Ibrahim Malang 2025.
10. Kepada teman-temen penulis yang telah menemani penulis dalam masa-masa kuliah, semoga diberikan dalam segala urusan dan menemukan masa depan yang lebih baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memerlukan penyempurnaan dan pengembangan lebih lanjut. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan penulis dalam memperbaiki skripsi dan penelitian selanjutnya.

Semoga dengan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi Masyarakat.

Malang, 01 Januari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PESEMPAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT.....	xvii
ملخص.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Teoritis	19
2.3 Kerangka Konseptual	34
2.4 Hubungan Antar Variabel	35
2.5 Hipotesis Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	41
3.2 Lokasi Penelitian	41
3.3 Populasi dan Sampel	42
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	42
3.5 Data dan Jenis Data	43
3.6 Teknik Pengumpulan Data	43
3.7 Definisi Operasional Variabel	44

3.8	Skala Pengukuran	55
3.9	Analisis data.....	56
BAB IV.....		59
4. 1	Profil Perusahaan.....	59
4. 2	Hasil Data Deskriptif	61
4. 3	Hasil Analisis Data	67
4. 4	Pembahasan Hasil Penelitian	79
Bab V.....		94
5. 1	Kesimpulan	94
5. 2	Saran	95
DAFTAR PUSTAKA		97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	6
Tabel 2.1.....	9
Tabel 3.1.....	45
Tabel 3.2.....	56
Tabel 4.1.....	61
Tabel 4.2.....	62
Tabel 4.3.....	62
Tabel 4.4.....	63
Tabel 4.5.....	64
Tabel 4.6.....	65
Tabel 4.7.....	66
Tabel 4.8.....	68
Tabel 4.9.....	71
Tabel 4.10.....	71
Tabel 4.11.....	74
Tabel 4.12.....	75
Tabel 4.13.....	76
Tabel 4.14.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.....	35
Gambar 4.1.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	102
Lampiran 2.....	103
Lampiran 3.....	104
Lampiran 4.....	105
Lampiran 5.....	111
Lampiran 6.....	127
Lampiran 7.....	129
Lampiran 8.....	130
Lampiran 9.....	132
Lampiran 10.....	132
Lampiran 11.....	132
Lampiran 12.....	132

ABSTRAK

Fahrisyam, Moch Ardian. 2025, SKRIPSI. Judul: “ Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap *Turnover intention* Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Pt. Bank Syariah Indonesia Area Malang”

Pembimbing : Setiani M.M

Kata Kunci : Beban Kerja, Stres Kerja, *Turnover intention*, Kepuasan Kerja

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan stress kerja terhadap *turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Area Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 75 orang, dengan Teknik sampling jenuh sehingga seluruh populasi dijadikan sampel. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan Partial Least Square (PLS).

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja dan stress kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Dengan Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Selain itu, beban kerja dan stress kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Dan kepuasan kerja terbukti dapat memediasi pengaruh beban kerja dan stress kerja terhadap *turnover intention*. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam mengelola beban kerja dan stress kerja agar dapat meningkatkan kepuasan kerja dan menekan angka *turnover intention* pada perusahaan.

ABSTRACT

Fahrisyam, Moch Ardian. 2025, THESIS. Title: "The Effect of Workload and Work Stress on Turnover intention with Job Satisfaction as a Mediating Variable in Employees of PT. Bank Syariah Indonesia Malang Area"

Supervisor : Setiani M.M

Keywords : Workload, Work Stress, Turnover intention, Job Satisfaction

This study aims to analyze the effect of workload and work stress on turnover intention with job satisfaction as a mediating variable among employees of PT. Bank Syariah Indonesia Area Malang. This study uses a quantitative approach with a survey method. The population in this study consisted of 75 people, with a saturated sampling technique so that the entire population was used as a sample. Data were collected through questionnaires and analyzed using Partial Least Square (PLS).

The results of this study indicate that workload and work stress have a positive effect on turnover intention. Job satisfaction has a negatif effect on turnover intention. In addition, workload and work stress have a negatif effect on job satisfaction. Job satisfaction is proven to mediate the effect of workload and work stress on turnover intention. This study is expected to serve as evaluation material for companies in managing workload and work stress in order to increase job satisfaction and reduce turnover intention rates in companies.

ملخص

فهريسيام، موخ أرديان. 2025. رسالة جامعية (سكريبيسي) العنوان «تأثير عباء العمل وضغوط العمل على نية ترك العمل مع الرضا الوظيفي كمتغير وسيط لدى موظفي بنك الشريعة الإندونيسي «منطقة مالانج» PT. Bank Syariah Indonesia (مشرف: ستياني، ماجستير في الإدارة الكلمات المفتاحية: عباء العمل، ضغوط العمل، نية ترك العمل، الرضا الوظيفي

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير عباء العمل وضغوط العمل على نية ترك العمل مع الرضا الوظيفي منطقة مالانج. تستخدمن هذه الدراسة نهجاً PT. Bank Syariah Indonesia كمتغير وسيط بين موظفي كميًا مع طريقة المسح. يتكون مجتمع الدراسة من 75 شخصًا، مع تقنيةأخذ عينات مشبعة بحيث تم استخدام Partial Least Square تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن عباء العمل وضغط العمل لهما تأثير إيجابي على نية ترك العمل.

ترك العمل. الرضا الوظيفي له تأثير سلبي على نية ترك العمل. علاوة على ذلك، فإن عباء العمل والضغط الوظيفي لهما تأثير سلبي على الرضا الوظيفي. وقد ثبت أن الرضا الوظيفي يؤثر على تأثير عباء العمل والضغط الوظيفي على نية ترك العمل. ومن المتوقع أن تكون هذه الدراسة بمثابة مادة تقييمية للشركات في إدارة عباء العمل والضغط الوظيفي من أجل زيادة الرضا الوظيفي وتقليل معدلات نية ترك العمل داخل الشركة.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia termasuk salah satu elemen paling penting dalam sebuah bisnis. Perencanaan dan pelaksanaan program suatu organisasi dilakukan oleh departemen sumber daya manusianya. Sumber daya manusia berkualitas tinggi dapat meningkatkan produktivitas dan meningkatkan kualitas produk jadi. Manajemen sumber daya manusia yang efektif diperlukan untuk memperoleh sumber daya manusia berkualitas tinggi. Sumber daya manusia organisasi dapat merasa lebih nyaman dengan sistem manajemen yang efektif. Menurut Flippo dalam (Sewang., Umar, S.M., 2024) Manajemen Sumber Daya Manusia atau manajemen personalia memiliki fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pemutusan hubungan kerja, pengembangan kompensasi, integritas, pemeliharaan sumber daya manusia yang bertujuan untuk mencapai sasaran organisasi. Salah satu tugas dari manajemen sumber daya manusia adalah menjaga dan mengembangkan kualitas sumber daya manusia pada organisasi. Jika manajemen sumber daya manusia tidak dapat menjaga kualitas sumber daya manusia hal ini dapat memberikan dampak negatif bagi perusahaan, salah satu dampak negatifnya adalah meningkatnya *turnover intention* pada karyawan.

Turnover intention atau keinginan keluar adalah salah satu permasalahan yang sangat familiar pada organisasi. *Turnover intention* merupakan keinginan seorang karyawan keluar dari organisasi. Masalah ini terjadi karena beberapa hal, salah satunya adalah ketika karyawan merasa tidak nyaman berada dalam organisasi

tersebut. Pada penelitian Tri Handoko dan Pantius Dragen Soeling (T. Handoko & Soeling, 2020) ditemukan bahwa dengan meningkatnya rasa bahagia, kenyamanan, dan kepuasan karyawan dapat menekan angka *turnover intention*. Berdasarkan survey WorldatWork dan Tower Watson dalam (Gebi Angelina Zahra & Kukuh Setyo Pembudi, 2023) ditemukan bahwa 75% organisasi setuju mengalami kesulitan dalam mempertahankan dan menarik karyawan-karyawan yang bertalenta. Berdasarkan fenomena dan kutipan di atas dapat dipastikan bahwa *Turnover intention* ini merupakan salah satu masalah yang sangat genting pada bidang MSDM pada sebuah perusahaan.

Di Indonesia sendiri ditemukan meningkatnya fenomena *turnover intention*, berdasarkan hasil survei Michael Page pada 2022, ditemukan bahwa semenjak tahun 2020-2022 terjadinya pengunduran besar-besaran, dimana pengunduran ini hampir setengah karyawan (43%) dan survei juga menjelaskan bahwa sebanyak (84%) pekerja mencari peluang kakir dalam enam bulan kedepan (“*68% of Indonesia’s Employees Willing to Forgo Higher Salaries for Work-Life Balance*,” 2022). Dengan perpindahan yang masif ini tentu dapat menimbulkan efek samping bagi perusahaan, baik dari kinerja perusahaan, kekurangan karyawan dan kualitas karyawan yang tidak menentu. Hal ini dijelaskan oleh Mobley pada 1982 dalam (Aliya et al., 2025) dengan tingginya angka *Turnover intention* dapat menurunkan produktivitas perusahaan karena adanya proses adaptasi dan pembelajaran karyawan baru yang membutuhkan waktu.

Sebuah organisasi harus mempertimbangkan sejumlah faktor, termasuk beban kerja staf, untuk mengurangi tingkat niat keluar karyawan. Menurut Hannani dan

Ilyas dalam (Wibowo et al., 2025) menyatakan bahwa beban kerja merupakan hasil dari interaksi antara ekspektasi pekerjaan perusahaan, tempat kerja, kemampuan karyawan, serta perilaku dan persepsi mereka terhadap pekerjaan mereka. Beban kerja yang berlebihan dapat memberikan pengaruh yang buruk bagi karyawan itu sendiri, seperti yang dijelaskan oleh (Ilyas, 2000) bila banyaknya tugas atau beban tidak sebanding dengan kemampuan karyawan baik secara fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia maka hal ini akan menjadi sumber stress bagi karyawan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Apriliany, 2024) didapatkan bahwa beban kerja dapat mempengaruhi *turnover intention* pada karyawan. Hal serupa ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh (Fuhasari, 2016), ditemukan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap karyawan. Akan tetapi pada penelitian ini terdapat keterbatasan dimana hasil pada penelitian tersebut tidak dapat digeneralisasikan kepada karyawan perusahaan lain

Selain itu faktor yang mempengaruhi *Turnover intention* adalah stress kerja. Fenomena stres kerja merupakan salah satu fenomena yang sering dijumpai dalam berbagai sektor. Menurut Rivai pada (Wibowo et al., 2025), menyatakan stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Fenomena stres kerja ini dapat terjadi karena berbagai hal, mulai dari ketegangan antara individu, beban kerja yang terlalu besar, lingkungan yang tidak nyaman, dan lain-lain. Hal ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh (Maghfirah, 2023) dimana terdapat 3 faktor yang mempengaruhi stres kerja, seperti faktor individu,

faktor organisasi dan faktor lingkungan. Dimana hasil yang ditemukan 3 faktor ini memiliki pengaruh terhadap stres kerja. Dalam beberapa penelitian ditemukan bahwa stres kerja ini dapat mempengaruhi angka *turnover intention* pada perusahaan, seperti yang ditemukan pada penelitian (Widyawati et al., 2023), bahwa stres kerja dapat mempengaruhi secara signifikan terhadap *turnover intention*.

Meskipun beban kerja dan stres kerja secara langsung dapat meningkatkan angka *turnover intention*, tidak dapat diabaikan bahwa terdapat faktor lain yang dapat menjembatani hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Salah satu Adalah kepuasan kerja yang dapat dimasukan kedalam variabel mediasi. Dengan variabel mediasi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan kerja menjembatani pengaruh variabel beban kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention*. Menurut Keith Davis pada penelitian (Anwar Prabu Mangkunegara, 2009) ditemukan bahwa *Turnover intention* sangat berhubungan dengan kepuasan kerja, dimana jika kepuasan kerja ini mengalami kenaikan maka tingkat *turnover intention* pada karyawan akan semakin rendah, begitupun sebaliknya. Menurut Siagian pada (Lestari et al., 2020) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan cara pandang seseorang baik positif maupun negatif tentang pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan sikap emosional dimana para karyawan menikmati pekerjaannya dan merasa semua kebutuhannya terpenuhi. Menurut Teori Kepuasan Kerja yang ditemukan oleh Hesberg (2000) pada (NingTyas et al., 2020) menyatakan bahwa terdapat dua faktor yang menentukan kepuasan kerja, yaitu faktor kebutuhan kesehatan dan faktor kebutuhan

pemeliharaan, jika salah satu faktor ini tidak dapat terpenuhi maka tingkat kepuasan kerja para karyawan akan mengurang dan berujung pada ketidakpuasan pekerja. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Rismayanti, 2018) ditemukan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif signifikan, dimana ketika kepuasan kerja meningkat maka *turnover intention* akan menurun. Kepuasan kerja diposisikan sebagai variabel mediasi karena secara konseptual kepuasan kerja merefleksikan respon emosional karyawan terhadap kondisi kerja yang dialaminya. Oleh karena itu, kepuasan kerja dijadikan variabel mediasi untuk memahami bagaimana beban kerja dan stress kerja mempengaruhi niak keluar melalu persepsi kepuasan kerja karyawan.

PT. Bank Syariah Indonesia merupakan perusahaan hasil merger dari bank Mandiri Syariah, bank BRI Syariah dan bank BNI Syariah pada tahun 2021. PT. Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu bank syariah yang cukup berkembang dalam beberapa tahun belakangan. Dengan memiliki visi menjadi “Top 10 Islamic Bank”, dengan visi ini perusahaan harus memiliki sumber daya yang terbaik sebagai penggerak aktivitas perusahaan. Untuk mencapai visi perusahaan melakukan ekspansi ke wilayah-wilayah di Indonesia dan memiliki sumber daya manusia yang terbaik dan berpengalaman pada bidangnya. Akan tetapi ditemukan fenomena yang terjadi pada PT. Bank Syariah Indonesia area Malang mengalami peningkatan *turnover intention* pada karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan data dari tahun 2021-2024 pada tabel di bawah berikut;

TABEL 1.1
Jumlah Karyawan Dan Tingkat *Turnover intention* Pt. Bank Syariah
Indoensia Area Malang 2021-2024



Sumber : Wawancara

Berdasarkan Tabel 1.1 berikut ditemukan rata-rata *turnover intention* berada di atas 10% dan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Berdasarkan penelitian Li Na dkk, dijelaskan bahwa standar angka *turnover intention* Adalah dibawah 10% (Li et al., 2019). Dengan angkat *turnover intention* yang berada di atas standar ini tentu hal ini akan menjadi penghambat dalam kegiatan operasional dan dalam mencapai visi perusahaan.

Berdasarkan uraian dan fenomena di atas membuat penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji “Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap *Turnover intention* Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Area Malang”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan?
4. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan?
5. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan?
6. Apakah kepuasan kerja memedisasi beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan?
7. Apakah kepuasan kerja memediasi stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk meneliti dan mengkaji hubungan beban kerja yang berpengaruh terhadap *turnover intention*.
2. Untuk meneliti dan mengkaji hubungan stres kerja yang berpengaruh terhadap *turnover intention*.
3. Untuk meneliti dan mengkaji hubungan kepuasan kerja yang berpengaruh terhadap *turnover intention*.
4. Untuk meneliti dan mengkaji hubungan beban kerja yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja.
5. Untuk meneliti dan mengkaji hubungan stres kerja yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

6. Untuk meneliti dan mengkaji penggaruh kepuasan kerja dalam memediasi hubungan beban kerja terhadap *turnover intention*.
7. Untuk meneliti dan mengkaji penggaruh kepuasan kerja dalam memediasi hubungan stres kerja terhadap *turnover intention*.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat berguna sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis teori-teori terdahulu. Dengan penelitian ini diharapkan dapat menguatkan dan berkontribusi terhadap fenomena-fenomena yang serupa. Selain itu hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengembangan pada sektor manajemen sumber daya manusia.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis bagi perusahaan adalah untuk bahan kajian dari sistem yang sudah dijalankan oleh perusahaan dan bahan evaluasi terkait fenomena ini. Selain itu untuk para pembaca penelitian ini dapat sebagai acuan dan referensi untuk diterapkan dikehidupan sehari-hari.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merupakan pembangunan dari beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi dalam melaksanakan penelitian ini. Di bawah ini adalah tabel yang memaparkan penelitian-penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya yang digunakan sebagai acuan oleh peneliti.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, tahun Penelitian, Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	Diana Widia Wardani, Agusdin (2025) <i>“The Influence of Workload, Work Stress, and Work Motivation on Turnover intention Amongst Non-Civil Servant</i>	Beban kerja Stres kerja Motivasi kerja Turnover intention	Menggunakan jenis penelitian asosiatif. Populasinya sejumlah 260 perawat non-PNS di MCH dan sampel yang	Pada penelitian ini ditemukan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . Pada penelitian ini ditemukan stres kerja berpengaruh positif dan

No	Nama Peneliti, tahun Penelitian, Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
	<i>Nurses of the Mataram City Hospital, Indonesia”</i>		digunakan sejumlah 65 orang. Metode pengambilan data menggunakan teknik nonprobabilita s dengan <i>purposive sampling.</i>	signifikan terhadap <i>turnover intention</i> Pada penelitian ini ditemukan motivasi kerja berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> tetapi tidak signifikan.
2	Ajeng Dwi Anggraini, Sandra Irawati, Ratya Shafira Arifian. (2022) “The Effect of Workload on	Beban Kerja <i>Turnover intention</i> Kepuasan Kerja	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menggunakan teknik pemodelan	Pada penelitian ini ditemukan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention.</i> Pada penelitian ini ditemukan bahwa

No	Nama Peneliti, tahun Penelitian, Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
	<p><i>Turnover intention Mediated by Job Satisfaction on Employees of PT PLN (Persero) Malang”</i></p>		<p>persamaan struktural Dengan sampel berjumlah 50 karyawan Penelitian ini menggunakan perangkat lunak SmartPLS dalam menganalisis data.</p>	<p>beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Pada penelitian ini ditemukan bahwa kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>turnover intention</i>. Pada penelitian ini ditemukan bahwa kepuasan kerja tidak memediasi beban kerja terhadap <i>turnover intention</i>.</p>
3	Dewi Mawadati, Asep Rokhyadi Permana Saputra	Kepuasan Kerja	Jenis penelitian kuantitatif	Pada penelitian ini ditemukan kepuasan kerja tidak

No	Nama Peneliti, tahun Penelitian, Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
	(2020) “Pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap <i>turnover intention</i> karyawan”	Stres kerja <i>Turnover intention</i>	Menggunakan Teknik purposive sampling dalam mengambilan sampling Menggunakan metode analisis data deskriptif	berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> Stres kerja berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> Kepuasan kerja dan stress kerja berpengaruh signifikan secara stimulant pada <i>turnover intention.</i>
4	Toyibah, Mulyani, Shanty KomalaSari (2024) “Kepuasan Kerja terhadap <i>Turnover intention</i> Karyawan	Kepuasan kerja <i>Turnover intention</i>	Penelitian in merupakan penelitian kuantitatif. Dengan sample 62 karyawan dan	Pada penelitian ini ditemukan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap <i>turnover intention.</i>

No	Nama Peneliti, tahun Penelitian, Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
	n PT. Kalimas Kharisma”		menggunakan teknok purposive sampling dalam mangambil data sample Dalam mengolah data penelitian ini menggunakan perangkat SPSS.	Adapun indikator yang mempengaruhi turnover pada penelitian ini adalah sifat pekerjaan, rekan kerja dan komunikasi dalam pekerjaan.
5	Intan Nia Ruhyat, Safira Jingga Hernita, Abdul Riduwan, Iwan Eko Ariyadi (2021)	stres kerja beban kerja <i>Turnover intention</i> Kepuasan gaji	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif Dalam pengambilan sample	Pada penelitian ini ditemukan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .

No	Nama Peneliti, tahun Penelitian, Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
	“Pengaruh Stress Kerja dan Beban Kerja terhadap <i>Turnover intention</i> dengan Moderasi Kepuasan Gaji”		menggunakan metode purposive sampling. Pengujian statiski pada penelitian menggunakan perangkat <i>Struckturan Equation Modelling (SEM)</i>	Pada penelitian ini ditemukan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . Pada penelitian ini ditemukan kepuasan gaju berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . Pada penelitian ini ditemukan kepuasan gaji berpengaruh memperlemah hubungan antara beban kerja dan stres kerja terhadap <i>turnover intention</i> .

No	Nama Peneliti, tahun Penelitian, Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
6	Retno, Johanis Souisa, Arif Miftahudin, Rudhericus Satrio Tedjo Utomo (2022) "Analisis Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Pada Turnover intention(Studi Pada Pt. Formosa Bag Indonesia"	Beban Kerja Stres kerja Kepuasan kerja Turnover intention	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskripstif Menggunakan metode Probality sampling Penelitian ini menggunakan perangkat lunak SPSS dalam menganalisis data.	Pada penelitian ini ditemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif signifikat terhadap <i>turnover intention</i> . Pada penelitian ini ditemukan stres kerja berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i> . Pada penelitian ini ditemukan kepuasan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap <i>turnovwr intention</i>
7	Ni Nyoman Egarini, Ni Luh	Beban Kerja	Jenis penelitian ini Adalah	Ditemukan beban kerja berpengaru positif dan

No	Nama Peneliti, tahun Penelitian, Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
	Putu Eka Yudi Prastiwi (2022) Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover</i> <i>intention</i> Pada Karyawan Spbu 54.811.05 Desa Lokapaksa Kecamatan Seririt	Stres Kerja Kepuasan Kerja <i>Turnover</i> <i>intention</i>	penelitian kuantitatif Metode analisis yang digunakan Adalah <i>Structural</i> <i>Equation</i> <i>Modeling-</i> <i>SEM dengan</i> <i>Partial Least</i> <i>Square (PLS).</i>	signifikan terhadap <i>turnover intention</i> Ditemukan Stres kerja berpengaruh positif terhadap turnover intennion. Ditemukan kepuasan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan.
8	Ayyu Fadila Ramadhani “2022” Pengaruh Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja	Beban kerja Kepuasan kerja <i>Turnover</i> <i>intention</i>	Jenis penelitian kuantitatif dan menggunakan metode	Pada penelitian ini ditemukan beban pengaruh signifikan terhadap <i>turnover</i> <i>intention</i> karyawan.

No	Nama Peneliti, tahun Penelitian, Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
	Terhadap <i>Turnover intention</i> Pada Karyawan Pt.Bprs Bumi Rinjani Kepanjen Selama Pandemi Covid-19		penelitian path analysis. Menggunakan metode sample jenuh dalam mengumpulan sample	Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja Kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> Kepuasan kerja tidak mampu memediasi antara variabel beban kerja terhadap <i>turnover intention</i>
9	Monica Samsista (2020) “Pengaruh Kepuasan Kerja, Beban Kerja Dan Stres Kerja	Kepuasan kerja Beban kerja Stress Kerja	Penelitian jenis kuantitatif Menggunakan Teknik deskripsi data	Berdasarkan penelitian ini ditemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif

No	Nama Peneliti, tahun Penelitian, Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
	Terhadap <i>Turnover intention</i> Karyawan Pada Pt. Bola Intan Elastic”	Turnover itention		terhadap <i>turnover intention</i> Berdasarkan peneltiain ini beban kerja berpengaruh terhadap positif <i>turnover intention</i> Berdasarkan penelitian ini stress kerja berpengaruh positif terhadap <i>turnover intention</i>
10	I Kadek Ery Suandita, Ni Nyoman Ari Novarini, Sapta Rini Widyawati (2025)	Kepuasan kerja Beban kerja Stress kerj	Jenis penelitian kuantitatif. Menggunakan metode sampling jenuh	Pada penelitian ini ditemukan kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap turnover

No	Nama Peneliti, tahun Penelitian, Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
	“Pengaruh Kepuasan Kerja, Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intentionkaryawan Pada Koperasi Kusuma Artha Sari Blahkiuh Badung”	<i>Turnover intention</i>	Dengan metode observasi dan kuesioner untuk pengumpulan data.	Pada penelitian ini ditemukan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> . Pada penelitian ini ditemukan stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention

2.2 Kajian Teoritis

2.2.1 Beban Kerja

2.2.1.1 Pengertian Beban Kerja

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2008 pada Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 Ayat 5, beban kerja diartikan sebagai besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi, yang merupakan hasil perkalian antara volume kerja dengan norma waktu.

Sementara itu, menurut (A P Mangkunegara, 2002), beban kerja adalah jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang pegawai dalam kurun waktu tertentu, yang dinilai dari volume dan kualitas pekerjaan yang telah ditetapkan. Pandangan serupa disampaikan oleh (Sedarmayanti, 2009), yang menjelaskan bahwa beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh seseorang atau kelompok dalam waktu tertentu. Lebih lanjut, menurut (Junipriansa, 2014), beban kerja tidak hanya merujuk pada pekerjaan yang dianggap berat, tetapi juga mencakup pekerjaan ringan yang tetap memerlukan waktu, energi, dan konsentrasi untuk menyelesaiannya.

Dari berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan kumpulan tugas atau pekerjaan baik yang bersifat berat maupun ringan, yang diberikan kepada individu atau kelompok dalam kurun waktu tertentu. Beban kerja melibatkan aspek volume tugas, standar waktu, serta tuntutan kualitas yang ditetapkan oleh organisasi.

2.2.1.2 Indikator Beban Kerja

Menurut (Hart & Staveland, 2006) dalam teori yang dikembangkan, bahwa terdapat 6 indikator dalam menganalisis beban kerja, yaitu :

1. *Mental Demand.*

Indikator ini menjelaskan tentang seberapa besar aktivitas mental yang dibutuhkan dalam mengerjakan tugas yang diberikan. Seperti seberapa besar berfikir, memustuskan, menghitung, melihat, dan lain-lain. Dengan beban kerja yang tidak membutuhkan tekanan mental yang besar maka beban kerja semakin

ringan, begitu pula sebaliknya apabila beban kerja membutuhkan mental yang besar maka beban kerja yang dipikul akan semakin berat.

2. Physical Demand

Indikator ini menjelaskan tentang seberapa besar aktivitas fisik yang digunakan dalam mengerjakan tugas yang diberikan. Seperti seberapa besar seseorang harus mendorong, menarik, menggerakan alat dan lain-lain. Denagn beban kerja yang membutuhkan banyak aktivitas fisik yang besar maka beban kerja seseorang akan semakin berat.

3. Temporal Demand

Indikator ini menjelaskan tentang seberapa besar tekanan waktu yang dibutuhkan dalam mengerjakan pekerjaan seperti cepat, luang waktu yang dibutuhkan. Contohnya seseorang diberikan tugas dengan tenggat waktu yang sedikit maka beban pekerjaan akan semakin besar.

4. Performance

Indikator ini menjelaskan tentang seberapa besar Tingkat keberhasilan dan kepuasan dalam mencapai target pekerjaan. Seseorang dengan Tingkat keberhasilan dan hasil yang baik maka beban kerja akan semakin rendah, begitupun sebaliknya jika seseorang tidak sesuai target dan Tingkat keberhasilan tergolong kecil maka beban kerja yang dipikul akan semakin besar.

5. Effort

Indikator ini menjelaskan tentang seberapa besar usaha baik secara mental maupun fisik yang dibutuhkan dalam mengerjakan dengan hasil yang maksimal. Contohnya jika seseorang dituntut untuk menyelesaikan pekerjaanya dengan sempurna maka beban kerja akan semakin besar.

6. Frustration

Indikator ini menjelaskan tentang seberapa besar seseorang merasa tidak nyaman, tidak aman, stres dan lain-lain pada suatu Perusahaan. Seseorang merasa tidak cocok dan merasa risih pada suatu tempat akan meningkatkan beban kerjanya. Contohnya dengan rasa yang tidak menyenangkan maka beban kerja yang dipikul oleh seseorang akan semakin besar

2.2.1.3 Beban kerja dalam Islam

Dalam Islam, bekerja dan berusaha merupakan bagian dari ibadah dan tanggung jawab seorang muslim dalam menjalani kehidupan dunia. Islam mengajarkan bahwa setiap manusia harus berusaha dengan sungguh-sungguh dalam pekerjaannya, namun juga harus menjaga keseimbangan agar tidak memberatkan diri. Islam menekankan prinsip keseimbangan antara kemampuan manusia dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Beban kerja yang melampaui batas individu dipandang dapat menimbulkan ketidak seimbangan antara kemampuan dan tanggung jawab yang diberikan. Pada Surah Al-Baqarah Ayat 286 menjelaskan bahwa Allah SWT tidak akan memberikan beban di luar kemampuan hamba-Nya.

لَا يُكَافِفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وَسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذنَا
 إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَانَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا أَصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ
 قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاعْفُ عَنَّا وَاغْفِرْ لَنَا وَارْحَمْنَا أَنْتَ
 مَوْلَنَا فَانْصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ ﴿٦﴾

Yang artinya : “Allah tidak membebani seseorang, kecuali menurut kesanggupannya. Baginya ada sesuatu (pahala) dari (kebijakan) yang diusahakannya dan terhadapnya ada (pula) sesuatu (siksa) atas (kejahatan) yang diperbuatnya. (Mereka berdoa,) “Wahai Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami salah. Wahai Tuhan kami, janganlah Engkau bebani kami dengan beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Wahai Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tidak sanggup kami memikulnya. Maafkanlah kami, ampunilah kami, dan rahmatilah kami. Engkaulah pelindung kami. Maka, tolonglah kami dalam menghadapi kaum kafir.”

Pada ayat ini dijelaskan bahwa pemberian tugas dan tanggung jawab perlu mempertimbangkan dan memperhatikan kemampuan seseorang. Dalam organisasi, beban kerja yang tidak seimbang dan terlalu berapt dapat menimbulkan kelelahan pada karyawan. Dengan demikian beban kerja yang berlebihan dan tidak sesuai dengan kemampuan karyawan merupakan hal yang bertentangan dengan nilai-nilai Islam dan merupakan sesuatu yang dzalim terhadap karyawan. Seperti yang dijelaskan Imam Al-Ghazali dalam *Ihya’ Ulumuddin*. Jika pemberian atau pembebanan tugas yang melampaui kemampuan termasuk bentuk kezaliman.

2.2.2 Stres Kerja

2.2.2.1 Pengertian stres Kerja

Stres kerja merupakan kondisi ketegangan atau tekanan psikologis yang muncul Ketika individu merasa tuntutan pekerjaan yang melebihi kemampuan seseorang. Menurut (Robbins & Judge, 2022) stress kerja Adalah kondisi yang dinamis Dimana individu sedang bersitegang dengan peluang, kendala yang penghambat pekerjaan dan tuntutan dari Perusahaan. Sedangkan menurut (Anwar Prabu Mangkunegara, 2011) stress kerja Adalah kondisi Dimana ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses beroikir dan kondisi fisik seseorang akibat tekanan lingkungan kerja.

Stres kerja yang terlalu besar dapat memberikan dampak negatif bagi karyawan dan dampaknya yang akan merambar pada Perusahaan. Menurut (Quick & Henderson, 2016) stress kerja kronis terjadi karena tuntutan pekerjaan yang terlalu besar dan tanpa adanya pemulihan atau penanganan yang memadai sehingga mengarah pada kelelahan, kecemasan, dan penurunan kinerja karyawan.

2.2.2.2 Indikator stres Kerja

Menurut (Karasek & Theorell, 1990) dalam “*Demand-Control-Support (DCS)* Model” terdapat 6 indikator dalam stres kerja, yaitu:

1. Beban Kerja

Indikator ini menjelaskan bagaimana beban kerja yang berlebihan baik dari fisik, mental, dan waktu yang tak wajar dapat meningkatkan angka stress kerja.

2. Tekanan Waktu

Indikator ini menjelaskan bagaimana stress kerja akan meningkat Ketika diberikan tugas dengan waktu yang terbatas, waktu kerja yang berlebihan, mengerjakan berbagai projek dalam satu waktu.

3. Konflik peran

Indikator ini menggambarkan bagaimana konflik peran yang dialami seseorang ini dapat meningkatkan stress kerja, seperti tuntutan yang bertolak belakang dengan nilai pribadi.

4. Ketidakjelasan peran

Indikator ini menjelaskan bagaimana ketidakjelasan peran yang dialami seseorang akan meningkatkan stress kerja. Seperti seseorang diberikan pekerjaan yang tidak sesuai dengan tugas aslinya dan adanya pekerjaan ganda atau lebih sehingga meningkatkan tanggung jawab yang berlebihan dan tidak jelas.

5. Kontrol pekerjaan

Indikator ini menggambarkan bagaimana seseorang dengan keterbatasan kontrol dan ketidakbebasan dalam menyelesaikan pekerjaan akan meningkatkan stress kerja. Pada indikator ini menunjukkan bagaimana karyawan dengan keterbatasan gerak dan ekspresi akan meningkatkan stress kerja.

6. Dukungan dari atasan dan rekan kerja

Indikator ini menggambarkan bagaimana emosional dan motivasi karyawan dipengaruhi oleh sikap atau respon dari atasan maupun rekan kerja. Pada indikator

ini terlihat bahwa pentingnya komunikasi dan dukungan antara atasan dan rekan kerja terhadap stress kerja karyawan

2.2.2.3 Stres Kerja dalam Islam

Stres kerja dalam Islam dapat dipahami sebagai tekanan atau beban mental yang dialami seseorang dalam menjalankan pekerjaannya yang menyebabkan kegelisahan, kelelahan jiwa, dan menurunnya semangat. Dalam perspektif Islam, stres kerja tidak hanya dilihat dari sisi psikologis, tetapi juga spiritual dan moral.

Dalam stres kerja merupakan sebuah ujian atau cobaan dari Allah SWT untuk meningkatkan ketaqwaan dan kemimanan seorang hamba, dalam Al'Quran surat Al-Baqarah ayat 155 disampaikan :

**وَلَنَبْلُونَكُمْ بِشَيْءٍ مِّنَ الْخُوفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ وَالثَّمَرَاتِ
وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ**

Yang artinya: Kami pasti akan mengujimu dengan sedikit ketakutan dan kelaparan, kekurangan harta, jiwa, dan buah-buahan. Sampaikanlah (wahai Nabi Muhammad,) kabar gembira kepada orang-orang sabar.

Pada ayat ini dijelaskan bahwa Allah SWT akan menguji seorang hamba-Nya dengan berbagai cobaan seperti ketakutan, kekurangan dll. Cobaan ini untuk meningkatkan ketaqwaan dan meningkatkan keimanannya. Selain itu pada Al Quran juga dijelaskan janganlah seorang hamba merasa lemah dan bersedih atas cobaan atau ujian yang sedang dialaminya, hal ini dijelaskan pada Surat QS. Al-Imran Ayat 139 yang berbunyi :

وَلَا تَهْنُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَنْتُمُ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُّؤْمِنِينَ ﴿٣٩﴾

Yang artinya: Janganlah kamu (merasa) lemah dan jangan (pula) bersedih hati, padahal kamu paling tinggi (derajatnya) jika kamu orang-orang mukmin.

Pada ayat ini dijelaskan janganlah seorang hamba merasa lemah dan bersedih atas ujian maupun cobaan yang sedang dirasakan. Sesungguhnya mereka lah orang-orang memiliki derajat yang paling tinggi jika menghadapi ujian maupun cobaan sebagaimana orang-orang mukmin menerimanya.

Menurut Imam Ibn Qayyim Al-Jauziyyah dalam *Zad al-Ma'ad*, menjelaskan bahwa tekanan yang terus-menerus tanpa ketenangan jiwa akan merusak hati dan kerusakan hati ini akan memberikan dampak kepada perilaku seseorang. Pada penejelasan ini dapat disimpulkan bahwa dengan adanya tekanan atau stress yang terus menerus maka akan mengurangkan kenikmatan dan memberikan efek buruk bagi seseorang.

2.2.3 *Turnover intention*

2.2.3.1 Pengertian *Turnover intention*

Turnover intention Adalah kecendrungan atau keinginan seseorang untuk keluar dari pekerjaannya. Menurut (Mathis & Jackson, 2011) turnover Adalah proses karyawan keluar dan meninggalkan Perusahaan dan akan digantikan oleh karyawan yang baru. Menurut (Simamora, 2006) turnover merupakan keluarnya karyawan dari suatu organisasi karena berbagai alasan, baik secara sukarela maupun tidak sukarela. Akan tetapi dengan tingginya angka *turnover intention* ini menandakan adanya masalah dalam sebuah organisasi dan tingginya angka turnover ini akan

menimbulkan efek negatif bagi Perusahaan. Seperti yang dijelaskan oleh (Dessler, 2017) dimana angka turnover yang tinggi menandakan permasalahan yang serius dalam pengelolaan SDM, dan akan berdampak langsung pada operasional, produktivitas, kinerja karyawan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa *turnover intention* merupakan keluarnya karyawan dari sebuah Perusahaan baik secara sukarela maupun tidak sukarela. Selain itu dengan tingginya angka turnover pada perusahaan menandakan adanya permasalahan dalam pengelolaan SDM pada Perusahaan.

2.2.3.2 Indikator *Turnover intention*

Menurut Kartono disebutkan stidaknya teradapat 3 aspek dimensi dalam *turnover intention*, yaitu intention to quit, job search and thinking of quit (Kartono, 2017). Yang dijelaskan sebagai berikut:

1. *Intention To Quit*

Intention To Quit atau Keinginan untuk keluar merupakan kondisi Dimana karyawan sudah memilki keinginan untuk segera keluar dari tempat ia bekerja. Keginginan ini terjadi karena beberapa hal, seperti merasa tidak nyaman, pengaruh eksternal maupun internal, dan lain-lain.

2. *Job Search*

Job Search atau mencari pekerjaan, merupakan kondisi Dimana karyawan ini sudah mencari-cari pekerjaan baru yang sekiranya memiliki peluang dan cocok dengan dirinya. Hal ini terjadi karena adanya lowongan pekerjaan yang lebih

menarik atau merasa ingin mencari yang lebih menantang dan memiliki peluang karir.

3. *Thinking Of Quit*

Thinking Of Quit atau berfikir untuk keluar. Hal ini merupakan kondisi Dimana karyawan sudah berfikir dan mempertimbangkan kemungkinan untuk keluar dari Perusahaan. Hal ini terjadi karena adanya ketidakcocokan dan kemungkinan konflik pada pekerjaan.

Hal ini sejalan dengan Indikator yang dirumuskan oleh Mobley pada tahun 1977 pada penelitian (Fuhasari, 2016). Pada indikator ini dijelaskan bahwa kepuasan kerja ini mempengaruhi *turnover intention* karyawan. Pada indikator ini terdapat 6 indikator dalam *turnover intention*, yaitu :

4. Evaluasi Kepuasan

Indikator ini menjelaskan bagaimana evaluasi kepuasan kerja karyawan dalam mengerjakan atau menyelesaikan tugasnya. Pada inidkator ini dijelaskan dengan tingginya ketidakpuasan karyawan pada pekerjaannya maka akan meningkatnya *turnover intention*.

5. Pikiran untuk keluar

Indikator ini menjelaskan bagaimana karyawan mulai berpikir dan mempertimbangkan untuk meninggalkan pekerjaannya. Indikator ini adalah tahapan awal karyawan dalam *turnover intention*.

6. Pencarian Alternatif

Indikator ini menjelaskan bagaimana karyawan sudah mencari alternatif atau pekerjaan lain sebagai opsi. Pada indikator ini dijelaskan para karyawan ini mulai aktif untuk mencari opsi lain.

7. Evaluasi Alternatif

Indikator ini menjelaskan bagaimana karyawan mengevaluasi dan memilih opsi yang tersedia. Pada tahap ini karyawan sudah menimbang risiko dan manfaat terhadap risiko yang tersedia

8. Niat Keluar

Indikator ini menjelaskan karyawan sudah memiliki niat untuk keluar dari pekerjaan saat ini. Pada tahap ini dijelaskan bahwa karyawan sudah memiliki niat yang bulat untuk keluar dari pekerjaannya.

9. Keputusan Keluar

Indikator ini menjelaskan bahwa karyawan sudah memutuskan dari Perusahaan. Pada tahap akhir ini karyawan sudah menentukan dan memutuskan untuk keluar dari Perusahaan.

2.2.3.3 *Turnover Intention* Dalam Islam.

Turnover intention dalam konteks Islam merujuk pada niat atau kecenderungan seorang pekerja untuk meninggalkan pekerjaannya karena berbagai alasan baik itu karena tidak puas, merasa tertekan, tidak adil, atau karena mencari pekerjaan yang lebih baik.

Dalam Islam, niat untuk berhenti dari pekerjaan tidak dilarang, namun harus didasari oleh alasan yang syar'I dan atas keselamatannya sendiri, sebagai mana yang dijelaskan pada Al'Quran Surat An-Naba ayat 39 yang berbunyi:

ذِلِكَ الْيَوْمُ الْحَقُّ فَمَنْ شَاءَ اتَّخَذَ إِلَى رَبِّهِ مَابَا ③٩

Yang artinya: Itulah hari yang hak (pasti terjadi). Siapa yang menghendaki (keselamatan) niscaya menempuh jalan kembali kepada Tuhanya (dengan beramal saleh).

Pada ayat ini dapat disimpulkan bahwa seseorang ini memiliki kebebasan dalam menentukan jalannya, sebagaimana Allah SWT telah menganugerahkan akal dan pikiran kepada umat manusia sehingga dapat memilih mana yang baik dan buruknya pekerjaan. Jika suatu pekerjaan dapat dinilai buruk karena tidak sesuai syariat atau melanggar syariat dan dapat menganggu keselamatan maka sebaiknya seseorang hamba keluar dan meninggalkan tempat itu.

Menurut Ibn Taimiyah pada *Majmu' al-Fatawa* menjelaskan bahwa tidak ada kewajiban untuk bertahan dalam kondisi yang menyalimi. Pada penjelasan ini menjelaskan bahwa kita berhak untuk meninggalkan pekerjaan atau tempat yang disana terdapat kezaliman, jika pada sebuah pekerjaan ini membawah mudarat baik untuk fisik atau mental seseorang maka keluar dari tempat itu merupakan hak seseorang tersebut.

2.2.4 Kepuasan Kerja

2.2.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan perasaan positif atau negatif yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaan. Kepuasan kerja menjadi salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh Perusahaan. Dengan tingginya kepuasan kerja maka seseorang akan semakin nyaman dan akan memberikan usaha yang lebih dalam pekerjaannya. Seperti yang ditemukan pada penelitian (Gazi et al., 2024), bahwa karyawan dengan Tingkat kepuasan yang tinggi akan memberikan hasil pekerjaan yang maksimal.

Menurut (Herzberg, 2005) kepuasan kerja merupakan suatu perasaan positif yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. (Robbins, 2006) menjelaskan kepuasan kerja sebagai sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya, tentang banyaknya ganjaran yang diterima dan banyaknya yang mereka Yakini seharusnya mereka terima. Menurut (T. H. Handoko, 2011) kepuasan kerja Adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaan mereka.

2.2.4.2 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut (Herzberg, 2005) dalam teorinya “*Motivation-Hyginen Theory*” menjelaskan terdapat dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu faktor motivasi dan faktor hygiene, yang menjelaskan sebagai berikut:

1. Faktor Motivasi

Faktor yang berhubungan dengan pencapaian dalam pekerjaan, seperti prestasi, pengakuan, penghargaan, tanggung jawab dan jenjang karir. Faktor ini yang

membuat seseorang mencapai kepuasan kerja, dengan tercapainya indikator-indikator tersebut maka kepuasan kerja seseorang akan tercapai.

2. Faktor Higiene

Faktor ini menjelaskan bagaimana hubungan antara seseorang dengan lingkungan tempat bekerja, seperti kebijakan Perusahaan, kondisi tempat bekerja, lingkungan pekerjaan, hubungan antara pegawai, status pekerjaan dan keamanan. Faktor ini bukan menjadi penilaian utama kepuasan kerja, pemenuhan indikator pada faktor ini hanya mengakibatkan menurunnya angka ketidakpuasan terhadap pekerjaan.

2.2.4.3 Kepuasan Kerja dalam Islam.

Kepuasan kerja dalam Islam tidak hanya diukur dari aspek materi atau kenyamanan duniawi, tetapi juga dari nilai-nilai spiritual, etika kerja, dan keikhlasan dalam menjalankan amanah. Allah SWT dengan kuasanya telah menjadikan bumi sedemikian rupa untuk memudahkan hamba-hambanya dalam melakukan pekerjaan, seperti yang dijelaskan pada surat Al-Mulk 15 sebagai berikut :

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَابِبِهَا وَكُلُوا مِنْ رِزْقِهِ وَالْيَهِ
النُّشُورُ ١٥

Yang artinya: Dialah yang menjadikan bumi untuk kamu dalam keadaan mudah dimanfaatkan. Maka, jelajahilah segala penjurunya dan makanlah sebagian dari rezeki-Nya. Hanya kepada-Nya kamu (kembali setelah) dibangkitkan.

Pada ayat ini dijelaskan bagaimana Allah SWT dengan kekuasannya telah membangun bumi ini untuk mempermudah manusia dalam mengerjakan pekerjaannya dan mencari rezeki-Nya. Karena sesungguhnya Allah SWT akan memberikan balasan kepada hambanya yang melakukan pekerjaan dengan Ikhlas karena Allah SWT, seperti yang dijelaskan pada Surat An-Nur 38 yang berbunyi:

لِيَجْزِيَهُمُ اللَّهُ أَحْسَنَ مَا عَمِلُوا وَيَرِدُهُمْ مِنْ فَضْلِهِ وَاللَّهُ يَرْزُقُ مَنْ يَشَاءُ
بِغَيْرِ حِسَابٍ ﴿٣٨﴾

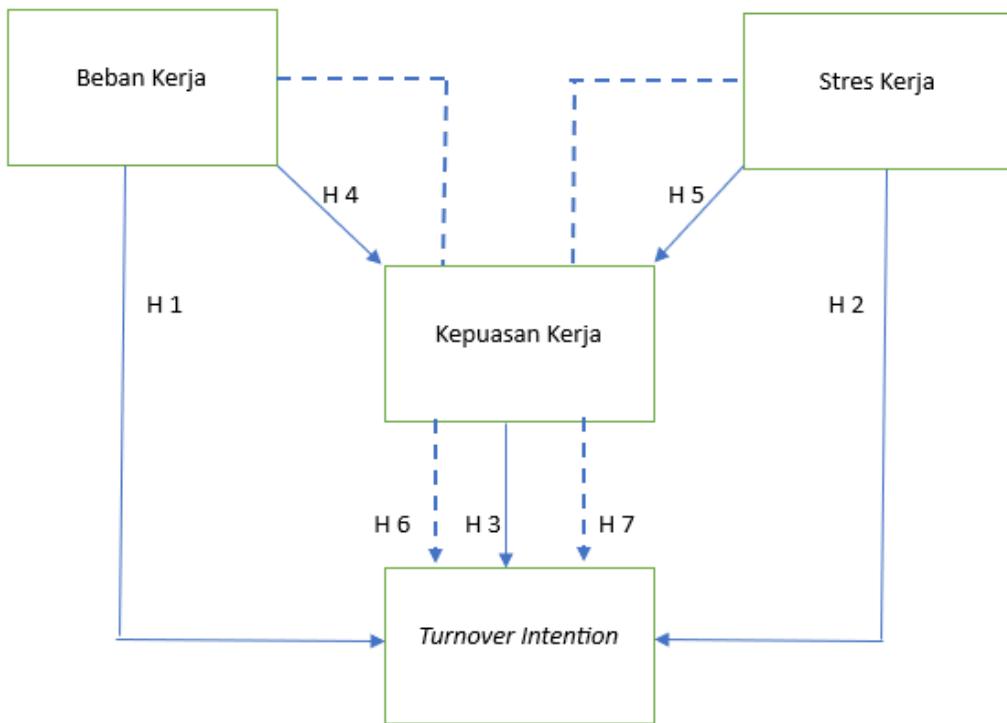
Yang artinya: (Mereka melakukan itu) agar Allah memberi balasan kepada mereka yang lebih baik daripada apa yang telah mereka kerjakan dan agar Dia menambah karunia-Nya kepada mereka. Allah menganugerahkan rezeki kepada siapa saja yang Dia kehendaki tanpa batas.

Pada ayat ini dijelaskan bahwa Allah SWT akan memberikan balasan yang lebih baik dari apa yang hamba-Nya kerjakan dengan Ikhlas, hal ini bertujuan agar manusia merasa puas dan cukup terkait apa yang ia kerjakan.

2.3 Kerangka Konseptual

Untuk mengidentifikasi dan menjelaskan hubungan antara variable yang diteliti, peneliti Menyusun kerangka konseptual yang mengilustrasikan bahwa terdapat faktor yang berpotensi mempengaruhi *turnover intention* pada karyawan. Faktor-faktor tersebut seperti beban kerja dan stres kerja sebagai variable independen, dengan kepuasan kerja sebagai variable mediasi yang dapat menjembatani pengaruh antara variable independen dengan variabel dependen. Oleh karena itu, peneliti menyajikan kerangka konseptual sebagai berikut.

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual



2.4 Hubungan Antar Variabel

2.4.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Turnover intention*

Beban kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *turnover intention* pada karyawan. Beban kerja yang tinggi akan mempengaruhi kenaikan *turnover intention* pada karyawan, terutama jika karyawan merasa tidak dihargai maupun difasilitasi oleh Perusahaan dalam mengerjakan pekerjaan. Efek dari beban kerja yang berlebihan akan memberikan dampak buruk bagi karyawan itu sendir dan Perusahaan. Karyawan dengan beban kerja yang terlalu besar akan mengakibatkan karyawan kelelahan dan tidak dapat bekerja secara optimal. Bagi Perusahaan dengan tinggi nya beban kerja dapat meningkatkan *turnover intention*

pada karyawan, hal ini dibuktikan pada penelitian oleh (Egarini & Prastiwi, 2022) dimana beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan penjelasan di atas bisa ditarik hipotesis:

H1: Beban Kerja Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap *Turnover intention*

2.4.2 Pengaruh stres Kerja Terhadap *Turnover intention*

Stres kerja merupakan salah satu faktor psikologis yang berpengaruh signifikan terhadap perilaku dan keputusan karyawan dalam suatu perusahaan. Stres kerja terjadi ketika tuntutan pekerjaan tidak seimbang dengan kemampuan individu dalam menghadapinya, atau ketika lingkungan kerja memberikan tekanan yang berlebihan secara terus-menerus. Jika tidak dikelola dengan baik, stres kerja dapat menurunkan motivasi, produktivitas, bahkan meningkatkan *turnover intention*. Hal ini didukung oleh Penelitian (Nyoman & Sri, 2018) bahwa stress kerja berpengaruh terhadap angka *turnover intention* pada perusahaan. Berdasarkan penjelasan di atas bisa ditarik hipotesis:

H2: Stres Kerja Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap *Turnover Intention*

2.4.3 Bengaruh Kepuasan kerja terhadap *turnover intention*

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi perilaku dan sikap karyawan di perusahaan. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi cenderung merasa nyaman dan akan memberikan komitmen dan hasil yang lebih baik kepada perusahaan. Begitu pula sebaliknya dengan rendahnya kepuasan kerja maka para karyawan akan merasa tidak nyaman dan cenderung meningkatkan *turnover intention*. Hal ini didukung oleh penelitian yang

dilakukan oleh (Suandita et al., 2025) bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Berdasarkan penjelasan di atas bisa ditarik hipotesis:

H3: Kepuasan Kerja Berpengaruh Negatif Signifikan Terhadap *Turnover Intention*

2.4.4 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Tingkat beban kerja yang tinggi dan tidak sesuai dengan kapasitas sumber daya perusahaan dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan. Kondisi ini membuat karyawan merasa terbebani baik secara fisik dan psikologis, sehingga dapat memberikan efek negatif menurunnya kepuasan kerja karyawan. Ketika beban kerja mengalami peningkatan karyawan cenderung mengalami kelelahan dan menurunkan tingkat produktifitas karyawan. Sebaliknya dengan beban kerja yang sesuai dengan kemampuan karyawan dan dikelola dengan baik maka akan meringankan pekerjaan dan meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan (Widiastuti & Dewi, 2025) dimana beban kerja berpengaruh secara negatif terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan penjelasan di atas bisa ditarik hipotesis:

H4: Beban Kerja Berpengaruh Negatif Terhadap Kepuasan Kerja

2.4.5 Pengaruh Stres kerja Terhadap Kepuasan kerja

Stres kerja akan meningkat seiring dengan meningkatnya tekanan dan tuntutan pekerjaan pada karyawan. Dengan meningkatnya stress kerja yang berlebihan dapat menimbulkan efek negatif baik secara fisik maupun psikologis karyawan, selain itu dengan meningkatnya stress kerja dapat menurunkan kenyamanan dan kepuasan

dalam bekerja. Dengan kondisi ini karyawan akan merasa kurang nyaman dan mengalami penurunan pada kepuasan kerja. Begitu pun sebaliknya, jika perusahaan dapat mengendalikan stress kerja dan menciptakan kondisi kerja yang nyaman akan membuat para karyawan merasa nyaman dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Hal serupa ditemukan pada penelitian yang dilakukan (Puspitasari & Adi, 2023), dimana stress kerja mempengaruhi kepuasan kerja secara negatif. Berdasarkan penjelasan di atas bisa ditarik hipotesis:

H5: Stres Kerja Berpengaruh Negatif Terhadap Kepuasan Kerja

2.4.6 Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Turnover intention* Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi

Beban kerja yang tinggi dapat mempengaruhi *turnover intention* melalui mekanisme mediasi kepuasan kerja. Ketika karyawan di perusahaan memiliki beban kerja yang tinggi, cenderung mengalami penurunan kepuasan kerja karena merasa terbebani, stres, dan tidak mampu menyelesaikan pekerjaan dengan optimal. Kepuasan kerja yang rendah akibat beban kerja berlebihan selanjutnya akan meningkatkan keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Hipotesis ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Zaidan & Hamdani, 2025) dan (Pranata & Fauzi, 2024). Dengan demikian, beban kerja yang tinggi akan menurunkan kepuasan kerja sehingga meningkatkan keinginan karyawan untuk meninggalkan tempat kerja atau perusahaan. Berdasarkan penjelasan di atas bisa ditarik hipotesis:

H6: Kepuasan Kerja dapat memediasi pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover Intention*.

2.4.7 Pengaruh Stres kerja terhadap *Turnover Intention* Melalui Kepuasan kerja sebagai Mediasi

Dalam model *stressor-strain-outcome*, stres kerja bertindak sebagai *stressor* yang menurunkan kepuasan kerja (*strain*) dan mendorong *turnover intention* (*outcome*). Oleh karena itu, kepuasan kerja dipandang memediasi hubungan antara stres kerja dan niat keluar. Ketika karyawan mengalami tekanan dan stres dalam bekerja, mereka akan merasa tidak puas dengan kondisi kerjanya. Ketidakpuasan ini kemudian mendorong munculnya intensi untuk mencari pekerjaan lain yang lebih nyaman dan sesuai dengan harapan mereka, Sementara karyawan yang telah puas atas pekerjaan yang dijalankan cenderung akan menghasilkan kontribusi positif pada perusahaan. Hal ini didukung oleh penelitian (Wahyuningrum & Khan, 2023) bahwa stress kerja berpengaruh terhadap angka *turnover intention* yang dimediasi oleh kepuasan kerja. Berdasarkan penjelasan di atas bisa ditarik hipotesis:

H7: Kepuasan Kerja dapat memediasi pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention*.

2.5 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan hasil dari beberapa penelitian terdahulu dan teori yang ada, maka rumusan hipotesis yang didasarkan dari kerangka konseptual yaitu sebagai berikut:

1. Beban Kerja Berpengaruh Positif Terhadap *Turnover intention*
2. Stres Kerja Berpengaruh Positif Terhadap *Turnover intention*
3. Kepuasan Kerja Berpengaruh Negatif Terhadap *Turnover intention*
4. Beban Kerja Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Kerja
5. Stres Kerja Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Kerja
6. Kepuasan Kerja Dapat Memediasi Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention.*
7. Kepuasan Kerja Dapat Memediasi Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention.*

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2013) bahwa metode kuantitatif disebut dengan metode tradisional karena metode ini telah lama ada dan sudah mentradisi sebagai metode penelitian. Pendekatan kuantitatif memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang dapat diukur secara objektif dan dapat dianalisis dengan menggunakan alat statistik untuk memperoleh *output* yang lebih mendalam tentang fenomena yang sedang dikaji.

Selanjutnya, data yang sudah ada akan dianalisis. Fokus analisisnya yaitu untuk menemukan solusi untuk rumusan masalah dan hipotesis. Hasil hipotesis diuji menggunakan metode analisis statistik dengan bantuan program Smart-PLS untuk menyimpulkan hasil penelitian.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan salah satu objek dalam penelitian. Lokasi penelitian adalah tempat peneliti memperoleh data yang dibutuhkan untuk penelitiannya. Lokasi penelitian yang dipilih peneliti yaitu PT. Bank Syariah Indonesia area Malang.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan kumpulan dari beberapa objek yang digunakan untuk suatu penelitian (Amin et al., 2023). Sedangkan menurut (Sugiyono, 2016) populasi merupakan domain yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik khusus yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian diambil kesimpulannya. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Bank Syariah Indonesia area Malang yang berjumlah 75 karyawan.

3.3.2 Sampel

Jumlah populasi dan karakteristik perusahaan dipengaruhi oleh sampelnya, atau sebagian kecil dari populasi yang dipilih dengan metode tertentu untuk menunjukkan populasinya (Sugiyono, 2016). Sampel adalah anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan metode tertentu, sehingga sampel tersebut diharapkan bisa mewakili populasi. Pemilihan sampel yang mencerminkan populasi sangat krusial untuk memastikan bahwa hasil penelitian valid dan bisa menunjukkan keadaan sebenarnya dari populasi yang diteliti. Sampel dalam penelitian ini juga sesuai dengan total dari populasi, yaitu sebanyak 75 karyawan.

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Dikarenakan karyawan PT. Bank Syariah Indonesia area Malang yang hanya berjumlah 75 karyawan, maka peneliti menerapkan teknik sampling. Istilah lain sampling jenuh adalah sensus. Menurut (Sugiyono, 2019) Sampling Jenuh atau sensus adalah teknik pengambilan sampel apabila semua anggota populasi

dijadikan sampel. (Arikunto, 2014) mengungkapkan bahwa menggunakan metode sampel jenuh, setiap populasi digunakan sebagai sampel. Jika jumlah populasi kurang dari 100 subjek, jumlah sampel secara keseluruhan diambil.

Dalam penelitian ini sampel yang akan digunakan adalah keseluruhan dari anggota populasi atau seluruh karyawan PT. Bank Syariah Indonesia area Malang yang berjumlah 75 orang, dimana 75 orang tersebut memiliki jabatan yang berbeda.

3.5 Data dan Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder:

- a. Data primer adalah data yang langsung dikumpulkan atau diperoleh dari sumber pertama. Data primer dalam hal ini diperoleh dari tanggapan responden terhadap kuesioner.
- b. Data Sekunder adalah data yang tidak langsung diperoleh melalui sumber pertama, dan telah tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen tertulis, buku-buku ilmiah, jurnal, tulisan-tulisan atau artikel yang ada hubungannya dengan masalah-masalah yang diteliti sebagai landasan dan teori.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

3.6.1 Data Primer

Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari langsung dari responden berupa kuesioner guna mendapatkan permasalahan yang dihadapi seluruh

karyawan PT. Bank Syariah Indonesia area Malang. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang terdiri dari semua pernyataan dan pertanyaan yang akan digunakan untuk mengumpulkan jawaban dari responden. Kuesioner ini dibagikan kepada seluruh karyawan PT. Bank Syariah Indonesia area Malang, dan hasilnya dinilai dengan skor 1-5 berdasarkan pendapat responden.

3.6.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung terkait dengan hasil penelitian. Adapun data sekunder diperoleh berupa:

- a. Jurnal, diperoleh dari beberapa penelitian terdahulu guna mendukung penelitian.
- b. Literatur berupa beberapa referensi dari beberapa buku dalam mendukung penelitian.

3.7 Definisi Operasional Variabel

3.7.1 Variabel Independen (X)

Variabel independen atau variabel bebas, adalah faktor-faktor yang berdampak pada variabel dependen. Variabel ini juga disebut sebagai variabel *predictor*, stimulans, atau mendahului. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah beban kerja (X1) dan stres kerja (X2).

3.7.2 Variabel Dependental (Y)

Variabel dependental merupakan jenis variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel yang menjadi akibat dari variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *turnover intention*.

3.7.3 Variabel Mediasi (Z)

Variabel Mediasi merupakan jenis variabel yang menghubungki atau menjembatani dua variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Definisi operasional dari variabel-variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel yang ada di bawah ini.

**Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Indikator	Pertanyaan
1	Beban Kerja (X1) (Hart & Staveland 2006)	<i>Mental demand</i> X1.1	<p>a. Saya merasa pekerjaan ini membutuhkan konsentrasi mental yang tinggi.</p> <p>b. Saya harus berpikir keras untuk menyelesaikan tugas pekerjaan saya setiap hari.</p>
		<i>Physical Demand</i> X1.2	c. Pekerjaan saya memerlukan banyak aktivitas fisik.

		d. Saya merasa kelelahan secara fisik setelah menyelesaikan pekerjaan.
	<i>Temporal demand</i> X1.3	e. Saya sering merasa terburu-buru dalam menyelesaikan tugas karena keterbatasan waktu. f. Saya harus bekerja cepat untuk memenuhi tenggat waktu yang ketat.
	<i>Performance</i> X1.4	g. Saya merasa mampu menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan dengan hasil yang baik.
	<i>Effort</i> X1.5	h. Saya harus mengeluarkan

			<p>usaha yang besar untuk menyelesaikan pekerjaan saya.</p> <p>i. Saya merasa pekerjaan ini menuntut tenaga dan pikiran yang cukup tinggi</p>
		<i>Frustation X1.6</i>	<p>j. Saya sering merasa frustrasi saat menghadapi tugas-tugas yang sulit.</p>
2.	Stres Kerja (X2) (Karasek & Theorell 1990)	Beban Kerja berlebihan x.2.1	<p>a. Tugas-tugas yang saya terima sering kali melebihi kemampuan saya.</p> <p>b. Saya sering merasa kewalahan dengan</p>

		banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan.
	Tekanan Waktu X.2.2	<p>c. Saya merasa tidak memiliki cukup waktu untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik.</p> <p>d. Saya sering terburu-buru dalam bekerja karena tenggat waktu yang ketat.</p>
	Konflik Peran Xx.2.3	<p>e. Saya menerima perintah yang saling bertentangan dari atasan yang berbeda.</p>

		<p>f. Saya sering mengalami konflik antara peran kerja dan harapan pribadi.</p>
	Ketidakjelasan peran X.2.4	<p>g. Saya tidak memiliki kejelasan mengenai apa yang menjadi tanggung jawab saya.</p>
	Kontrol Pekerjaan X.2.5	<p>h. Saya memiliki keleluasaan dalam menentukan cara saya menyelesaikan pekerjaan.</p> <p>i. Saya dapat mengatur sendiri prioritas</p>

			tugas saya sehari-hari.
	Dukungan dari atasan dan rekan kerja X.2.6	j. Saya merasa didukung oleh rekan kerja ketika menghadapi kesulitan pekerjaan.	
	<i>Turnover intention</i> (Y) (Kartono 2017) & (Mobley 1977)	<i>Thinking of quit</i> Y.1	a. Saya sering berpikir untuk berhenti dari pekerjaan ini. b. Saya mempertimbangkan untuk mencari pekerjaan yang lebih sesuai dengan harapan saya.
		<i>Jobsearch</i> Y.2	c. Saya sedang mencari peluang kerja di perusahaan lain.

		d. Saya telah mengirim lamaran kerja ke perusahaan lain dalam beberapa waktu terakhir.
	Evaluasi Alternatif Y.3	e. Saya percaya bahwa ada peluang karier yang lebih baik di luar perusahaan ini. f. Saya membandingkan pekerjaan saya saat ini dengan alternatif yang ada di pasar kerja.
	<i>Intention to quit Y.4</i>	g. Saya memiliki niat untuk mengundurkan diri dari pekerjaan saya saat ini. h. Jika memungkinkan,

			<p>saya ingin berhenti dari pekerjaan dalam waktu dekat.</p>
	Keputusan Keluar Y.5		<p>i. Saya merasa bahwa keputusan untuk keluar adalah pilihan terbaik untuk perkembangan saya.</p> <p>j. Saya sedang mempertimbangkan untuk keluar dari pekerjaan ini.</p>
	Kepuasan Kerja (Z) (Hezberg 2005)	Faktor Motivasi Z.1	<p>a. Saya merasa gaji yang saya terima sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan saya.</p> <p>b. Saya merasa gaji saya sudah kompetitif dibandingkan</p>

			<p>dengan standar industri.</p> <p>c. Saya merasa kebijakan perusahaan mendukung keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.</p> <p>d. Saya merasa kebijakan perusahaan diterapkan secara adil kepada semua karyawan.</p> <p>e. Saya merasa pekerjaan saya saat ini aman dan stabil.</p>
	Faktor hiegene Z.2		<p>f. Saya merasa pencapaian saya diakui</p>

			<p>secara terbuka oleh perusahaan.</p> <p>g. Saya merasa perusahaan memberikan saya kesempatan untuk mengembangkan keterampilan baru.</p> <p>h. Saya merasa mendapat dukungan untuk mengikuti pelatihan atau pendidikan lanjutan.</p> <p>i. Saya merasa pencapaian saya di tempat kerja dihargai.</p> <p>j. Saya merasa termotivasi untuk mencapai target</p>
--	--	--	---

			kerja yang ditetapkan.
--	--	--	------------------------

3.8 Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah sekumpulan peraturan yang digunakan untuk mengukur panjang dan pendek interval dalam alat ukur yang digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala Likert. Skala Likert merupakan alat ukur yang dipakai dalam penelitian untuk menganalisa tingkat persetujuan atau penolakan terhadap suatu pernyataan tertentu (Supriyanto dan Maharani, 2013)

Dalam pelaksanaannya, responden diberikan sejumlah pernyataan dan diminta untuk menunjukkan seberapa setuju atau tidak setuju mereka terhadap pernyataan tersebut melalui pilihan jawaban yang telah ditentukan, contohnya dari "sangat setuju" hingga "sangat tidak setuju". Setiap pilihan kemudian diberi nilai angka yang mencerminkan tingkat atau derajat sikap para responden. Model ini memudahkan peneliti dalam mengubah informasi kualitatif menjadi informasi kuantitatif, sehingga bisa dianalisis secara statistik dan memberikan gambaran yang jelas tentang variabel yang diteliti.

Tabel 3.2
Skala Likert

jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.9 Analisis data

3.9.1. Analisis Structural Equation Modeling (SEM) Partial Least Square (PLS-SEM)

Analisis Structural Equation Modeling SEM) merupakan metode statistic multivariat yang bertujuan untuk menguji hubungan simultan antara variabel laten dan variabel terukur. Metode PLS-Sem bekerja dengan memaksimalkan varians dari konstruk dependen yang dijelaskan oleh konstruk independent. Keunggulan dari analisis PLS-SEM terletak pada kemampuannya dalam menangani model dengan populasi atau sampel yang kecil, serta analisis ini tidak memerlukan asumsi distribusi normal Multivariat (Sarstedt et al., 2014). Oleh karena itu pendekatan ini cocok untuk dipakai dalam penelitian sosial.

3.9.2. Outer Model

Langkah awal dalam analisis model PLS-SEM Adalah dengan mengevaluasi outer model, yang dikenal sebagai validitas konstruk. Terdapat dua

aspek utama dalam mengevaluasi validitas konstruk yaitu Validitas konvergen dan Validitas diskriminan. Setelah kedua validitas mencukupi, maka selanjutnya reliabilitas diuji untuk mengukur konsistensi internal konstruk.

1. Validitas konvergen

Validitas konvergen menunjukkan sejauh mana indikator-indikator yang mengukur konstruk yang sama saling berkorelasi tinggi. Uji ini dilakukan dengan uji Factor Loading. Dimana hasil pada uji ini harus melebihi 0,7.

2. Validitas diskriminan

Validitas diskriminan menguji sejauh mana suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruk lainnya. Uji validitas ini menggunakan metode Fornell-Lacker Criterion dan Cross Loading, dimana akar kuadrat dari nilai AVE suatu konstruk harus lebih besar dibandingkan dengan konstruk yang lain.

3. Reliabilitas konstruk

Uji reliabilitas ini akan menunjukkan akurasi, konsistensi dan ketepatan alat ukur yang digunakan dalam melakukan pengukuran. Dalam mengukur reliabilitas konstruk terdapat dua indikator pengukuran, yaitu Composite Reliability (CR) dan Cronbach's Alpha. Dimana nilai yang diharapkan di atas 0,7.

3.9.3. Inner Model

Analisis inner model merupakan tahapan kedua dalam metode PLS-SEM, setelah dilakukan evaluasi dan pengujian terhadap model pengukuran. Tujuan utama dari tahap ini adalah untuk menilai hubungan antar konstruk laten dalam

model penelitian. Menurut Hamid dan Anwar, evaluasi model struktural (inner model) merupakan tahap kedua dalam pendekatan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), yang dilakukan setelah model pengukuran (outer model) dinyatakan valid dan reliabel (Hamid & Anwar, 2019).

pada penelitian Nurafifah dkk menejelaskan apa saja kriteria yang diuji pada inner model (Nurafifah et al., 2022) yaitu sebagai berikut:

1. Koefisien Determinasi (R^2) berfungsi sebagai indikator yang menggambarkan seberapa besar proporsi varians konstruk endogen yang dapat dijelaskan oleh konstruk eksogen dalam model.
2. Estimasi Koefisien Jalur (Path Coefficient) digunakan untuk menilai kekuatan dan signifikansi hubungan antar konstruk dalam model structural.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Perusahaan

4.1.1 Gambaran Umum

Indonesia merupakan salah satu negara dengan penduduk Muslim terbanyak di Dunia. Hal ini merupakan sebuah peluang bagi perusahaan-perusahaan dalam menawarkan produk-produk dengan nuansa Islam, salah satunya adalah Bank Syariah. Bank Syariah di Indonesia juga mengalami peningkatan yang signifikan, dimana bank-bank konvensional mulai melebarkan sayapnya dengan membuka layanan bank syariah. Salah satunya PT. Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu bank Syariah yang cukup populer di Indonesia. Bank Syariah Indonesia merupakan hasil *merger* dari bank Mandiri Syariah, BRI Syariah dan BNI Syariah pada tahun 2021. Pada saat ini Bank Syariah Indonesia sudah berkembang cukup pesat.

Dengan meningkatnya minat dari masyarakat terhadap bank syariah, tentu harus diikuti dengan melebarkan usaha ke beberapa daerah dan meningkatkan kualitasnya. Salah satunya adalah PT. Bank Syariah Indonesia Area Malang yang bertanggung jawab atas kantor-kantor cabang di Daerah Malang, Jawa Timur. PT. Bank Syariah Indonesia Area Malang bertempat Jl. Letjen Sutoyo No.18-20 65111 Kota Malang Jawa Timur. Saat ini PT. Bank Syariah Indonesia sudah hampir bisa ditemui di berbagai daerah di Indonesia.

4.1.2 Visi dan Misi

4.1.2.1. Visi

PT. Bank Syariah Indonesia memiliki visi untuk menjadi "*Top 10 Global Islamic Bank*". Dengan visi ini PT. Bank Syariah Indonesia bertekad untuk memberikan pelayanan perbankan yang unggul, inovatif dan sesuai dengan syariat Islam. PT. Bank Syariah Indonesia berkomitmen untuk membangun kekuatan finansial yang dapat bersaing dengan bank-bank terkemuka.

4.1.2.2. Misi

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

PT. Bank Syariah Indonesia bertekad untuk melayani lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset dan nilai buku di 2025.

2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham

PT. Bank Syariah Indonesia berkomitmen menjadi top 5 bank yang paling profitable di Indonesia dan valuasi yang kuat.

3. Menjadi perusahaan peliharaan dan kebanggaan para talenta terbaik di Indonesia.

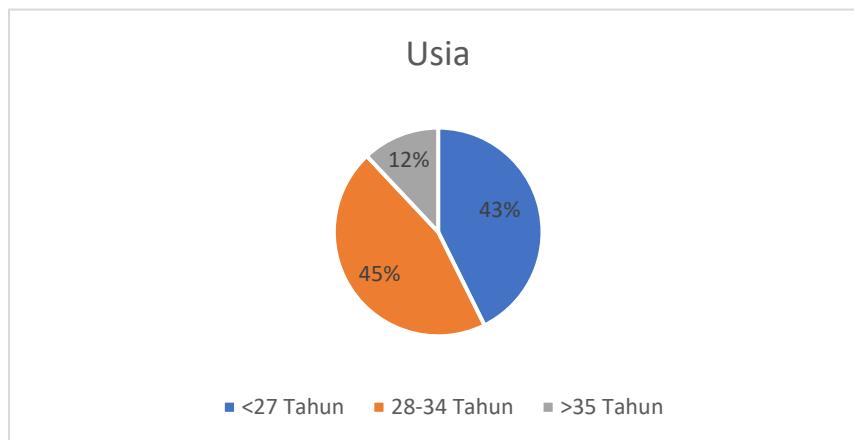
PT. Bank Syariah Indonesia berusaha menjadi perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat Indonesia.

4. 2 Hasil Data Deskriptif

4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden

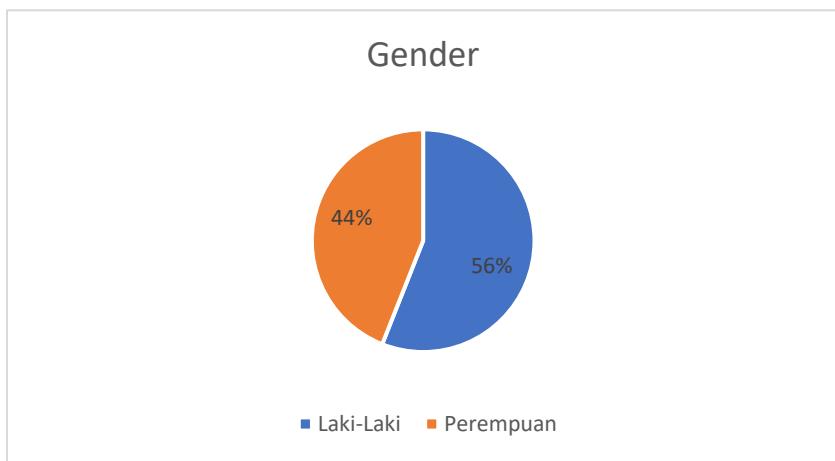
Tabel 4.1

Data Usia



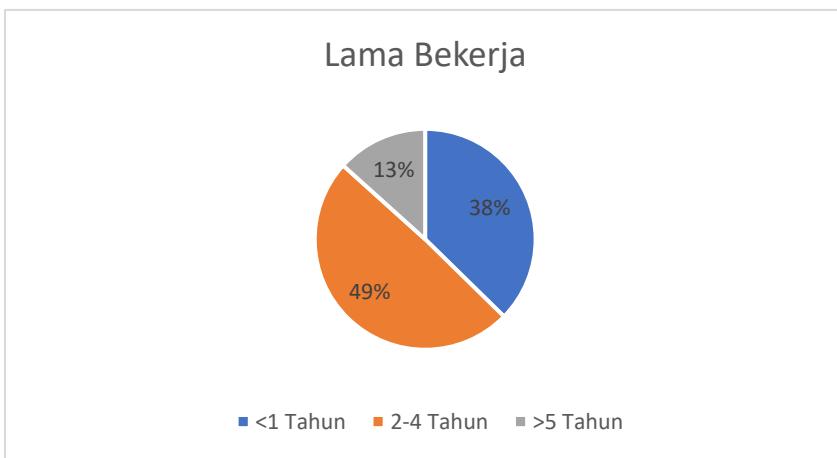
Pada tabel di atas dapat dilihat kelompok umur <27 Tahun dan 28-34 Tahun berada di posisi yang hampir sama sebanyak 34 orang karyawan yang kelompok usia 28-34 Tahun dan terdapat 32 orang karyawan yang kelompok <27 Tahun, dan sisanya terdapat 9 orang karyawan kelompok >35 Tahun.

Tabel 4.2
Data Kelamin



Pada tabel di atas dapat dilihat Kebanyakan karyawan Laki-Laki sebanyak 56% dan karyawan Perempuan sebanyak 44%

Tabel 4.3
Lama Bekerja



Pada tabel di atas dapat dilihat kebanyakan karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Area Malang telah bekerja selama 2-4 Tahun atau sebanyak 49% karyawan. Selanjutnya sebanyak 38% karyawan telah bekerja kurang dari 1 tahun. Dan sebanyak 13% karyawan telah bekerja selama lebih 5 tahun.

4.2.2 Deskripsi per variabel

4.2.2.1 Distribusi Frekuensi Variabel Beban Kerja.

Tabel 4.4
Distribusi Variabel Beban Kerja

Item	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	Total	Rata-Rata
X1.1	1	23	34	12	5	75	2.960
X1.2	-	17	43	12	3	75	3.013
X1.3	-	15	42	15	3	75	3.080
X1.4	3	14	41	16	1	75	2.973
X1.5	4	21	33	16	1	75	2.853
X1.6	3	22	30	18	2	75	2.920
X1.7	4	16	32	18	5	75	3.053
X1.8	2	21	31	15	6	75	3.027
X1.9	2	20	34	16	3	75	2.973
X1.10	1	21	30	21	2	75	3.027

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi, pada variabel beban kerja memiliki nilai rata-rata tiap indikator berada pada rentang 2,853 hingga 3,080. Dengan nilai ini menunjukkan persepsi responden terhadap beban kerja berada di kategori sedang. Sebagian besar responden memberikan jawaban netral dan setuju pada pernyataan yang berkaitan dengan tuntutan mental, fisik, serta tekanan waktu.

4.2.2.2. Distribusi Frekuensi Variabel Stress Kerja

Tabel 4.5
Distribusi Variabel Stres Kerja

Item	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	Total	Rata-Rata
X2.1	1	20	19	26	9	75	3.293
X2.2	2	15	23	27	8	75	3.320
X2.3	8	12	18	25	12	75	3.280
X2.4	10	12	18	21	14	75	3.227
X2.5	6	16	17	24	12	75	3.267
X2.6	3	18	19	23	12	75	3.307
X2.7	5	14	23	20	13	75	3.293
X2.8	3	19	17	29	7	75	3.240
X2.9	4	15	21	26	9	75	3.280
X2.10	6	14	22	21	12	75	3.253

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi, pada variabel stress kerja memiliki nilai rata-rata 3,227 hingga 3,320. Dengan nilai ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap stress kerja berada di kategori sedang cenderung tinggi. Sebagian besar responden memberikan responden setuju pada pernyataan terkait kelebihan beban tugas, konflik peran dan ketidakjelasan peran.

4.2.2.3. Distribusi Frekuensi Variabel *Turnover Itention*

Tabel 4.6
Distribusi Variabel Beban Kerja

Item	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	Total	Rata-Rata
Y1.1	5	21	16	13	20	75	3.293
Y1.2	5	24	12	23	11	75	3.147
Y1.3	5	20	19	23	8	75	3.120
Y1.4	2	22	18	27	6	75	3.173
Y1.5	1	20	24	18	12	75	3.267
Y1.6	5	11	28	23	8	75	3.240
Y1.7	6	13	28	19	9	75	3.160
Y1.8	1	20	22	26	6	75	3.213
Y1.9	5	16	22	23	9	75	3.200
Y1.10	4	17	19	24	11	75	3.280

Berdasarkan distribusi frekuensi, pada variabel *turnover intention* memiliki nilai rata-rata 3,120 hingga 3,293 yang menunjukkan bahwa *turnover intention* berada di kategori sedang cenderung tinggi. Sebagian besar responden memberikan jawaban setuju terhadap pernyataan yang berkaitan dengan keinginan mencari pekerjaan lain, membandingkan pekerjaan yang sekarang dan mempertimbangkan keluar dari perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa responden mulai cenderung mencari opsi untuk keluar dari perusahaan.

4.2.2.4. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja

Tabel 4.7
Distribusi Variabel Kepuasan Kerja

Item	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	Total	Rata-Rata
Z1.1	1	32	19	11	12	75	3.013
Z1.2	4	27	21	13	10	75	2.973
Z1.3	7	23	20	19	6	75	2.920
Z1.4	12	23	15	16	9	75	2.827
Z1.5	10	23	16	17	9	75	2.893
Z1.6	5	27	21	12	10	75	2.933
Z1.7	6	22	22	17	8	75	2.987
Z1.8	9	14	27	16	9	75	3.027
Z1.9	3	29	17	12	14	75	3.067
Z1.10	6	25	17	12	15	75	3.067

Berdasarkan distribusi frekuensi, pada variabel kepuasan kerja memiliki nilai rata-rata antara 2,827 hingga 3,067 yang menunjukkan kategori sedang cenderung rendah. Pada variabel ini menunjukkan bahwa responden cenderung menjawab netral dan tidak setuju terkait pernyataan gaji, kebijakan perusahaan, pengakuan dan kesempatan pengembangan diri. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan masih terpenuhi.

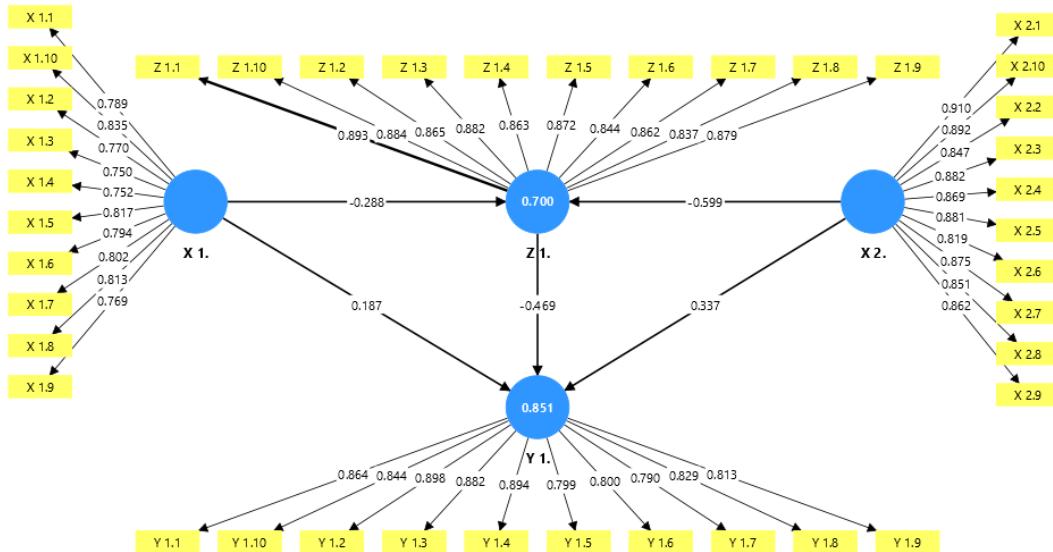
4. 3 Hasil Analisis Data

4.3.1 Analisi Outer model

Berikut merupakan hasil PLS yang diuji pada Smart PLS 4, dimana seluruh indikator menunjukkan nilai $\geq 0,7$ dan dinyatakan valid. Setiap indikator diwakili dengan 10 item pertanyaan.

Gambar 4.1

Outer Model



4.3.1.1 Uji Validitas Konvergen

Pada uji validitas konvergen dapat dilihat dengan metode uji *Factor Loading* dimana nilai yang diharapkan $\geq 0,7$

Tabel 4.8
Tabel Uji Validitas Konvergen

	X 1.	X 2.	Y 1.	Z 1.
X 1.1	0.789			
X 1.10	0.835			
X 1.2	0.770			
X 1.3	0.750			
X 1.4	0.752			
X 1.5	0.817			
X 1.6	0.794			
X 1.7	0.802			
X 1.8	0.813			
X 1.9	0.769			
X 2.1		0.910		
X 2.10		0.892		

X 2.2		0.847		
X 2.3		0.882		
X 2.4		0.869		
X 2.5		0.881		
X 2.6		0.819		
X 2.7		0.875		
X 2.8		0.851		
X 2.9		0.862		
Y 1.1			0.864	
Y 1.10			0.844	
Y 1.2			0.898	
Y 1.3			0.882	
Y 1.4			0.894	
Y 1.5			0.799	
Y 1.6			0.800	
Y 1.7			0.790	

Y 1.8			0.829	
Y 1.9			0.813	
Z 1.1				0.893
Z 1.10				0.884
Z 1.2				0.865
Z 1.3				0.882
Z 1.4				0.863
Z 1.5				0.872
Z 1.6				0.844
Z 1.7				0.862
Z 1.8				0.837
Z 1.9				0.879

Berdasarkan uji outer loading dapat dilihat bahwa nilai setiap indikator memiliki nilai $\geq 0,7$. Dimana setiap indikator pada uji Validitas Konvergen dapat dinyatakan valid dan diterima.

4.3.1.2. Uji Validitas Determinan

Pada uji validitas Determinan dapat dinilai dari dua kriteria, yaitu metode Fornell-Lacker Criterion dan Cross Loading. Dimana akar kuadrat dari nilai AVE suatu konstruk harus lebih besar dibandingkan dengan konstruk yang lain.

Tabel 4.9
Fornell-Lacker Criterion

	X 1.	X 2.	Y 1.	Z 1.
X 1.	0.790			
X 2.	0.752	0.869		
Y 1.	0.787	0.860	0.842	
Z 1.	-0.738	-0.815	-0.882	0.868

Pada tabel Fornell-Lacker Criterion di atas dapat dilihat bahwa akar kuadrat dari nilai AVE suatu konstruk lebih besar dibandingkan dengan konstruk yang lain dan dinyatakan valid.

Tabel 4.10
Cross Loading

	X 1.	X 2.	Y 1.	Z 1.
X 1.1	0.789	0.638	0.637	-0.571
X 1.10	0.835	0.626	0.660	-0.605
X 1.2	0.770	0.478	0.551	-0.460

X 1.3	0.750	0.534	0.588	-0.585
X 1.4	0.752	0.549	0.625	-0.590
X 1.5	0.817	0.701	0.705	-0.686
X 1.6	0.794	0.593	0.578	-0.554
X 1.7	0.802	0.641	0.648	-0.597
X 1.8	0.813	0.596	0.599	-0.605
X 1.9	0.769	0.549	0.595	-0.537
X 2.1	0.650	0.910	0.792	-0.711
X 2.10	0.710	0.892	0.770	-0.743
X 2.2	0.568	0.847	0.751	-0.618
X 2.3	0.629	0.882	0.750	-0.697
X 2.4	0.621	0.869	0.720	-0.696
X 2.5	0.716	0.881	0.792	-0.742
X 2.6	0.716	0.819	0.724	-0.745
X 2.7	0.652	0.875	0.714	-0.694
X 2.8	0.586	0.851	0.715	-0.720
X 2.9	0.678	0.862	0.742	-0.711

Y 1.1	0.734	0.787	0.864	-0.746
Y 1.10	0.605	0.758	0.844	-0.774
Y 1.2	0.737	0.801	0.898	-0.800
Y 1.3	0.741	0.747	0.882	-0.763
Y 1.4	0.719	0.734	0.894	-0.774
Y 1.5	0.636	0.599	0.799	-0.726
Y 1.6	0.606	0.648	0.800	-0.677
Y 1.7	0.589	0.691	0.790	-0.657
Y 1.8	0.621	0.738	0.829	-0.760
Y 1.9	0.620	0.721	0.813	-0.739
Z 1.1	-0.595	-0.754	-0.784	0.893
Z 1.10	-0.682	-0.790	-0.814	0.884
Z 1.2	-0.589	-0.707	-0.760	0.865
Z 1.3	-0.632	-0.660	-0.783	0.882
Z 1.4	-0.574	-0.731	-0.740	0.863
Z 1.5	-0.640	-0.699	-0.740	0.872
Z 1.6	-0.641	-0.677	-0.738	0.844

Z 1.7	-0.659	-0.669	-0.771	0.862
Z 1.8	-0.692	-0.599	-0.703	0.837
Z 1.9	-0.703	-0.771	-0.813	0.879

Pada uji cross loading dapat dilihat nilai suatu konstruk di atas lebih besar dibandingkan dengan konstruk yang lain sehingga dinyatakan valid.

4.3.1.3. Uji Realibilitas

Dalam mengukur reliabilitas konstruk terdapat dua indikator pengukuran, yaitu Composite Reliability (CR) dan Cronbach's Alpha. Dimana nilai yang diharapkan di atas 0,7.

Tabel 4.11
Tabel Uji Realibilitas

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho_a)</i>	<i>Composite reliability (rho_c)</i>	<i>Average variance extracted (AVE)</i>
X 1.	0.933	0.935	0.943	0.623
X 2.	0.964	0.964	0.969	0.755
Y 1.	0.954	0.956	0.961	0.709
Z 1.	0.964	0.964	0.968	0.754

Hasul uji Realibilitas pada tabel di atas dapat dilihat nilai yang dihasilkan pada Composite Reliability (CR) dan Cronbach's Alpha berada di nilai $\geq 0,7$ yang sesuai dengan ketentuan dan dinyatakan valid.

4.3.2 Inner Model

4.3.2.1 R square

**Tabel 4.12
Tabel R Square**

	R-square	R-square adjusted
Y 1.	0.851	0.845
Z 1.	0.700	0.692

Menurut Hair et al. (2020), nilai R-Square diklasifikasikan ke dalam tiga tingkat kekuatan. Nilai di atas 0,75 dikategorikan sebagai kuat, kisaran antara 0,50 hingga 0,75 dianggap moderat, sedangkan nilai sekitar 0,25 termasuk dalam kategori lemah. Pada tabel nilai Y1 berada di 0,851 pada kategori yang kuat, yang berarti *turnover intention* dipengaruhi sebesar 84,5% oleh beban kerja dan stress kerja dan sisanya 15,5% dipengaruhi oleh variabel di luar model penelitian. Sedangkan untuk nilai Z1 berada di 0,700 pada kategori moderat, yang berarti kepuasan kerja dipengaruhi 70% oleh beban kerja dan stress kerja dan sisanya 30% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

4.3.2.2. Path Coefisien

Tabel 4.13
Tabel Path Coefisien

	<i>Original sample (O)</i>	<i>Sample mean (M)</i>	<i>Standard deviation (STDEV)</i>	<i>T statistics (O/STDEV)</i>	<i>P values</i>
X 1. -> Y 1.	0.187	0.198	0.074	2.535	0.011
X 2. -> Y 1.	0.337	0.311	0.129	2.617	0.009
Z 1. -> Y 1.	-0.469	-0.484	0.142	3.303	0.001
X 1. -> Z 1.	-0.288	-0.288	0.124	2.313	0.021
X 2. -> Z 1.	-0.599	-0.601	0.110	5.453	0.000

H1 : Beban Kerja Berpengaruh Positif Terhadap *Turnover intention*

Berdasarkan tabel di atas memaparkan beban kerja mempengaruhi *turnover intention* secara langsung dengan nilai path coefficient 0.187, serta t-statistik 2.535 dan p-value 0.011 yang menunjukkan bahwa beban kerja memiliki hubungan yang mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Sehingga hipotesis pertama H1 diterima.

H2 : Stres Kerja Berpengaruh Positif Terhadap *Turnover intention*

Berdasarkan tabel di atas memaparkan stres kerja mempengaruhi *turnover intention* secara langsung dengan nilai path coefficient 0.337, serta t-statistik 2.617 dan p-value 0.009 yang menunjukkan bahwa stres kerja memiliki hubungan yang

mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Sehingga hipotesis pertama H2 diterima.

H3 : Kepuasan Kerja Berpengaruh Negatif Terhadap *Turnover intention*

Berdasarkan tabel di atas memaparkan stres kerja mempengaruhi *turnover intention* secara langsung dengan nilai path coefficient -0.469, serta t-statistik 3.303 dan p-value 0.001 yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan yang mempengaruhi secara negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Sehingga hipotesis pertama H3 diterima.

H4 : Beban Kerja Berpengaruh Negatif Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan tabel di atas memaparkan beban kerja mempengaruhi kepuasan kerja secara langsung dengan nilai path coefficient -0.288, serta t-statistik 2.313 dan p-value 0.0021 yang menunjukkan bahwa beban kerja memiliki hubungan yang mempengaruhi secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Sehingga hipotesis pertama H4 diterima.

H5 : Stress Kerja Berpengaruh Negatif Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan tabel di atas memaparkan stres kerja mempengaruhi kepuasan kerja secara langsung dengan nilai path coefficient -0.599, serta t-statistik 5.453 dan p-value 0.000 yang menunjukkan bahwa stres kerja memiliki hubungan yang mempengaruhi secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Sehingga hipotesis pertama H5 diterima.

4.3.2.3. Pengaruh Tidak langsung

**Tabel 4.14
Tabel Indirect Effet**

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X 1. -> Z 1. -> Y 1.	0.135	0.135	0.067	2.010	0.045
X 2. -> Z 1. -> Y 1.	0.281	0.297	0.117	2.408	0.016

H6 : Kepuasan Kerja dapat memediasi pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover Intention*.

Pada hasil uji tidak langsung, variabel beban kerja kepada *turnover intention* melewati kepuasan kerja memperoleh nilai koefisien sebesar 0.135, t-statistik sebesar 2.010 dan p-values sebesar 0.045. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berperan sebagai partial mediator terhadap beban kerja terhadap *turnover intention*. Sehingga hipotesis H6 diterima.

H7 : Kepuasan Kerja dapat memediasi pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention*.

Pada hasil uji tidak langsung, variabel stres kerja kepada *turnover intention* melewati kepuasan kerja memperoleh nilai koefisien sebesar 0.281, t-statistik sebesar 2.408 dan p-values sebesar 0.016. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berperan sebagai partial mediator terhadap stres kerja terhadap *turnover intention*. Sehingga hipotesis H7 diterima.

4. 4 Pembahasan Hasil Penelitian

4.4.1 Pengaruh Beban Kerja (X1) Terhadap *Turnover intention* (Y1)

Pada Hasil uji *path coefisien* ditemukaan nilai path coefficient 0.187, serta t-statistik 2.535 dan p-value 0.011 yang menunjukkan bahwa beban kerja memiliki hubungan yang mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Area Malang. Dengan hasil uji ini beban kerja karyawan perlu ditinjau dan diperhatikan oleh Perusahaan seperti indikator-indikator Kesehatan mental, fisik, tenggat waktu, tekanan performa, dll. Karena dengan meningkatnya beban kerja pada karyawan maka semakin tinggi pula Tingkat *turnover intention* pada karyawan.

Pada variabel beban kerja ini dapat dilihat indikator Physical Demand memiliki rata-rata yang cukup tinggi dibanding dengan indikator yang lainnya, hal ini perlu diperhatikan oleh Perusahaan karena dengan tingginya kegiatan-kegiatan fisik seperti berpergian ke suatu tempat atau kegiatan fisik lainnya dapat meningkatkan beban kerja karyawan. Menurut Schaufeli dan Bakker pada 2004 pada penelitian (Afrianty et al., 2022) dijelaskan bahwa dengan adanya beban kerja dan tuntutan yang berlebihan dapat mengarah pada reaksi negatif seperti depresi, kecemasan dan kelelahan. Hal ini menunjukkan dengan beban kerja berlebihan dan tidak dapat terkendali maka hal ini akan menimbulkan efek-efek negatif yang berakhir menjadi *turnover intention*.

Pada penelitian “Pengaruh Workload, Burnout, dan Job Satisfaction Terhadap *Turnover intention* pada Dokter Umum di Indonesia” yang dilakukan oleh (Wijaya et al., 2025) ditemukan hal yang serupa, dimana beban kerja mempengaruhi *turnover intention* secara positif dan signifikan, pada penelitian Wijaya ditemukan bahwa beban kerja menjadi faktor yang mendorong tingginya *turnover intention* disbanding dengan faktor-faktor lainnya. Begitu pula pada penelitian (Hariyanto & Soetjipto, 2022) dimana beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Menurut Robbins & Judge pada penelitian (Purba, 2017) dimana tuntutan tugas seseorang dapat memberikan tekanan pada seseorang jika tuntutan tugas dirasa melebihi kemampuan dirinya sehingga dapat menimbulkan stress dan berujung dengan meningkatnya *turnover intention*. Dari penelitian dan pendapat ahli dapat diambil Kesimpulan bahwa beban kerja berpengaruh positif dimana jika beban kerja naik maka Tingkat *turnover intention* juga akan meningkat dan peningkatan secara signifikan.

Dalam konteks Islam beban kerja dipandang sebagai tanggung jawab seseorang dalam menjalankan tugasnya. Karena dalam Islam Allah SWT berfirman pada surah Al-Ahqaf ayat 19 yang berbunyi :

وَلِكُلٍّ دَرَجَتْ مِمَّا عَمِلُوا وَلِيُوَفِّيَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

Yang berarti “Setiap orang memperoleh tingkatan sesuai dengan apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah menyempurnakan balasan amal mereka serta mereka tidak dizalimi.”

Yang memiliki makna bahwa Allah SWT akan memberikan pekerjaan yang sesuai dengan tingkatan hamba Nya dan Allah SWT akan memberikan balasan yang sesuai dengan apa yang dikerjakan oleh hamba Nya. Pada ayat ini juga dapat dipelajari bahwa pentingnya Perusahaan memberikan tugas dan penghargaan yang sesuai dengan tingkat kerja karyawan sebagai penghargaan atas hasil yang sudah dikerjakan oleh karyawan.

4.4.2 Pengaruh Stres Kerja (X2) Terhadap *Turnover intention* (Y1)

Pada hasil uji *Path coefisien* stres kerja mempengaruhi *turnover intention* secara langsung dengan nilai path coefficient 0.337, serta t-statistik 2.617 dan p-value 0.009. Dengan hasil uji ini diambil Kesimpulan stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* dan signifikan pada karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Area Malang. Dengan uji ini stress kerja pada karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Area Malang perlu ditinjau dan memperhatikan indikator-indikator penyebab stress kerja, sehingga Perusahaan dapat menekan angka stress kerja dan *turnover intention* pada Perusahaan.

Pada variabel stress kerja ini dapat dilihat indikator Konflik Peran memiliki nilai rata-rata tertinggi dibandingkan dengan yang lain. Hal ini menunjukkan bahwa para karyawan ini memiliki permasalahan dalam perannya pada pekerjannya. Menurut Azizah pada penelitian (Corita & Susena, 2023), konflik peran merupakan keadaan yang muncul Ketika seseorang kerulitan dalam menyelesaikan berbagai peran, tuntutan yang bertentangan dalam pekerjaannya. Hal ini menunjukkan bahwa perlunya peran Perusahaan dalam memberikan tugas yang jelas dan menghindari adanya peran ganda yang dapat menyebabkan stress kerja.

Pada penelitian “Hubungan Stress Kerja Dengan *Turnover intention* Pada Karyawan Perusahaan Pembiayaan PT. FIF Group Winda” yang dilakukan oleh (Winda Retno Sari, Supriyati, 2018) ditemukan dimana stress kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hal serupa ditemukan pada penelitian (Souissa et al., 2022) dimana stress kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan.

Menurut (Luthans, 2011) stress kerja akan memberikan dampak pada niat berpindah pekerjaan, dimana karyawan yang mengalami distress akan cendrung menarik diri dan berakhir pada keinginan untuk keluar. Berdasarkan kutipan dan penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa stress kerja dapat memberikan pengaruh positif terhadap *turnover intention* pada karyawan. Dengan penemuan yang serupa ini menunjukkan bahwa stress kerja ini memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, sehingga perusahaan harus menurunkan tingkatan stress kerja pada karyawan.

Stress kerja dipandang sebagai kondisi psikologis seseorang yang muncul karena adanya beban atau tuntutan yang melebihi kemampuan seseorang. Dalam perspektif Islam stress kerja bisa disebabkan karena tidak adanya Allah SWT dalam hatinya, seperti yang dijelaskan pada surah Ar-Ra'd ayat 28 yang berbunyi :

الَّذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُ الْقُلُوبُ ﴿٢٨﴾

Yang berarti “(Yaitu) orang-orang yang beriman dan hati mereka menjadi tenteram dengan mengingat Allah. Ingatlah, bahwa hanya dengan mengingat Allah hati akan selalu tenteram.”

Pada ayat ini dijelaskan bahwa jika seorang hamba memiliki keyakinan dan mengingat Allah SWT bahkan pada hari yang sangat berat maka seorang hamba akan menemukan ketenangan dan tenram hanya dengan mengingat Nya. Hal ini sangat penting bagi seseorang untuk mengingat dan memiliki keyakinan terhadap Alah SWT karena dengan keimanan ini seseorang memagang teguh bahwa setiap kegiatan dan pekerjaan yang ia lakukan akan dinilai menjadi pahala dan akan mendapatkan amalan yang setimpal.

4.4.3 Pengaruh Kepuasan Kerja (Z1) Terhadap *Turnover intention* (Y1)

Pada penelitian ini kepuasan kerja ditemukan memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Berdasarkan hasil uji nilai koefisien berada di -0.469, dengan T-Statistik 3.303 dan P-Value sebesar 0.001. Dengan hasil uji ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja mempengaruhi secara negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia Area Malang. Dengan hasil penelitian ini PT. Bank Syariah Indonesia Area Malang perlu mengelola kepuasan kerja dan meninjau apakah indikator-indikator yang dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan. Hal ini bertujuan agar kepuasan kerja dapat meningkat dan menurunkan angka *turnover intention* pada karyawan.

Pada penelitian yang dilakukan (Suhroh et al., 2023) ditemukan hal serupa dimana kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hasil ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan (Susiani, 2014) dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Pada *Turnover*

intention". Pada penelitian ini ditemukan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan.

Pada penelitian ini, pada variabel kepuasan kerja dapat dilihat terdapat 1 variabel yang mendapatkan nilai rata-rata terkecil pada indikator kebijakan perusahaan. Dengan nilai rata-rata 2.827 menunjukkan banyak karyawan masih belum puas terkait kebijakan yang diterapkan pada perusahaan. Pada penelitian (Alam, 2019) ditemukan indikator kebijakan merupakan yang penting pada kepuasan kerja karyawan, dimana pada penelitian ini ditemukan kepuasan kerja terjadi apabila kebijakan perusahaan diterapkan secara adil dan setara setiap karyawannya.

Pada pandangan Islam kepuasan kerja tidak dilihat dari hasil material atau pun jabatan saja. Dalam pandangan Islam ketenangan dan kepuasan batin dalam bekerja merupakan salah satu nikmat yang Allah SWT karuniakan kepada hamba-Nya yang mengerjakan pekerjaan dengan iman dan Ikhlas. Seperti yang dijelaskan pada Al-Quran surah An-Nahl ayat 97 yang berbunyi :

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِنْ ذَكَرٍ أَوْ اُنْثَى وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُخْبِيَنَّهُ حَيَاةً طَيِّبَةً
وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرًا هُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ⑨٧

Yang artinya "Siapa yang mengerjakan kebijakan, baik laki-laki maupun perempuan, sedangkan dia seorang mukmin, sungguh, Kami pasti akan berikan kepadanya kehidupan yang baik dan akan Kami beri balasan dengan pahala yang lebih baik daripada apa yang selalu mereka kerjakan."

Pada ayat ini dijelaskan siapa saja hamba-Nya yang mengerjakan Kebajikan sekecil apapun yang dilandasi dengan keikhlasan, maka akan diberikan balasan yang lebih besar dari yang hamba-Nya kerjakan. Pada ayat ini menunjukkan bahwa Allah SWT akan memberikan kehidupan yang lebih baik kepada seseorang sebagai balasan atas apa yang hamba-Nya kerjakan.

4.4.4 Pengaruh Beban Kerja (X1) Terhadap Kepuasan Kerja (Z1)

Pada penelitian ini ditemukan beban kerja mempengaruhi kepuasan kerja secara negatif dan signifikan. Dengan nilai koefesien sebesar -0.288, dengan T-Statistik 2.313 dan P-Values sebesar 0.021. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja mempengaruhi secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dimana jika beban kerja naik maka akan menurunkan kepuasan kerja karyawan. Dengan hasil ini perusahaan perlu melakukan evaluasi tingkat beban kerja dan pengelolaan beban kerja pada karyawan agar kepuasan kerja karyawan tidak mengalami penurunan.

Hasil ini serupa didapatkan pada penelitian yang dilakukan Widiastuti dan Dewi pada penelitian (Widiastuti & Dewi, 2025) yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Di Dinas perumahan, Kawasan Permukiman Dan Pertanahan Kabupaten Buleleng”, hasil penelitian ditemuan beban kerja berpengaruh secara negatif terhadap kepuasan kerja, jika beban kerja mengalami peningkatan maka akan menurunkan kepuasan kerja karyawan. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan (Amrullah et al., 2024), dengan judul penelitian “*Do Work Ethics , Work Stress and Workload Affect on Job Satisfaction ?*”. Pada penelitian ini hasil dari analisis didapatkan

beban kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dengan nilai koefesien -2.568, T-Statistik 1.669 dan P-values 0.013.

Pada penelitian yang dilakukan (Wulandari & Khaerudin, 2025) dijelaskan bahwa beban kerja yang stabil dapat memberikan sebuah tantangan pada pekerjaan dan memberikan kepuasan pada karyawan, tetapi dengan beban kerja yang berlebihan maka akan memberikan efek negatif dan menurunkan kepuasan kerja karyawan. Menurut Herzberg (2005) dalam teorinya “*Motivation-Hygiene Theory*” jika salah satu faktor motivasi dan hygiene tidak terpenuhi oleh perusahaan maka akan menurunkan kepuasan kerja karyawan.

Pada pandangan islam Kepuasan kerja merupakan sebuah hak seseorang yang wajib diberikan, karena dengan tidak memberikan hak seseorang berarti perusahaan sudah berlaku dzalim kepada karyawan. Seperti yang dijelaskan pada Surah As-Syu’ara ayat 183 yang berbunyi

وَلَا تَنْخُسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْنُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ﴿١٨٣﴾

Yang artinya “Janganlah kamu merugikan manusia dengan mengurangi hak-haknya dan janganlah membuat kerusakan di bumi”

Pada ayat ini dapat disimpulkan bahwa perusahaan tidak boleh mengurangi atau memotong hak-hak seseorang karyawan dan mewajibkan perusahaan memberikan dan memenuhi hak-hak karyawan baik secara gaji, jadwal bekerja, fasilitas-fasilitas, dan lain-lain. Selain itu pada salah satu hadis Nabi Muhammad SAW dijelaskan dan menegaskan hak-hak pekerja, “Berikanlah upah pekerja sebelum kering keringatnya” (HR. Ibnu Majah). Pada hadis ini menjelaskan bahwa

Nabi Muhammad SAW menegaskan dan melarang seseorang menunda pembayaran atau menunda hak para pekerja.

Menurut Ibnu Khaldun dalam Al-Muqaddimah menekankan bahwa manusia berkerja untuk mempertahankan kehidupan dan mencapai kesejahteraan. Pekerjaan yang dilakukan secara proposional dan adil akan memberikan ketentraman jiwa dan kepuasan kerja. Sebaliknya dengan tekanan yang berlebih maka akan menghilangkan ketentraman jiwa dan menurunkan kepuasan kerja.

4.4.5 Pengaruh Stres Kerja (X2) Terhadap Kepuasan Kerja (Z1)

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa stress kerja mempengaruhi kepuasan kerja secara negatif dan signifikan. Dengan nilai koefesien sebesar -0.599, dengan T-Statistik 5.453 dan P-Values sebesar 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa stress kerja mempengaruhi secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dimana jika stress kerja meningkat maka kepuasan kerja karyawan akan menurun. Dengan hasil penelitian ini PT. Bank Syariah Indonesia Area Malang perlu mengelola stres kerja dan meninjau apakah indikator-indikator yang dapat meningkatkan stres kerja karyawan. Hal ini bertujuan agar menekan angka stress kerja dan dapat meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan.

Pada penelitian yang dilakukan (Puspitasari & Adi, 2023) dengan judul “Pengaruh Work Stress Terhadap Work Engagement Dengan Job Satisfaction” ditemukan hasil yang serupa, dimana stress kerja mempengaruhi kepuasan kerja secara negatif. Hal serupa ditemukan pada penelitian yang dilakukan (Andani & Silvi, 2024) pada penelitian yang berjudul “Dampak Konflik Dan Stres

“Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan” dimana stress kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja secara negatif dan signifikan, dimana jika tingkat stress kerja yang tinggi akan membebani keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi yang akan memberikan dampak pada menurunnya kepuasan kerja karyawan.

Pada hasil survei ditemukan rata-rata stres kerja yang cukup tergolong sedang cenderung tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa para karyawan merasakan stress kerja yang cukup tinggi, dengan fenomena ini perusahaan perlu memperhatikan dan mengatasi permasalahan stress kerja pada karyawan, hal ini bertujuan agar dapat menekan angka stress kerja karyawan. Menurut Quick dan Henderson stress kerja kronis dapat terjadi karena adanya tuntutan pekerjaan yang terlalu besar dan tanpa pengawasan dan pengelolaan yang memadai sehingga membuat kelelahan, kecemasan, dan penurunan kinerja karyawan (Quick & Henderson, 2016).

Dalam pandangan Islam menjelaskan bahwa sesuatu yang berlebihan atau melampaui batas yang seseorang sanggupi merupakan hal yang sangat ditentang dan dapat memberikan pengaruh yang negatif. Hal ini dijelaskan pada Al-A'raf ayat 31 yang berbunyi :

يَبْنِيَ أَدَمَ حُذْوَا زِينَتُكُمْ عِنْدَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُّهُمْ وَأَشْرَبُوا وَلَا شُرْفُوا
إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ ﴿٣١﴾

Yang artinya : “Wahai anak cucu Adam, pakailah pakaianmu yang indah pada setiap (memasuki) masjid dan makan serta minumlah, tetapi janganlah berlebihan. Sesungguhnya Dia tidak menyukai orang-orang yang berlebihan.”

Pada ayat ini dijelaskan bahwa sesuatu yang berlebihan merupakan perbuatan yang sangat tidak disukai oleh Allah SWT dan akan memberikan dampak negatif bagi seseorang. Menurut Imam Al-Ghazali pada *Iḥyā’ ‘Ulūm ad-Dīn* menegaskan bahwa segala sesuatu yang melampaui batas keseimbangan akan merusak jiwa dan akal. Pada penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa sesuatu yang berlebihan akan memberikan dampak yang sangat buruk bagi diri sendiri.

4.4.6 Pengaruh Beban Kerja (X1) Terhadap *Turnover intention* (Y1) Dimediasi oleh Kepuasan Kerja (Z1)

Pada hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh terhadap *turnover intention* baik secara langsung maupun melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Peningkatan beban kerja yang dirasakan oleh karyawan akan menurunkan tingkat kepuasan kerja karyawan dan akan meningkatkan *turnover intention* karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berperan penting dalam menjelaskan bagaimana beban kerja mempengaruhi *turnover intention* karyawan. Dengan demikian pengaruh beban kerja terhadap *turnover intention* tidak hanya terjadi secara langsung, tetapi juga diperkuat melalui kepuasan kerja yang berfungsi sebagai mediator parsial.

Hasil serupa ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh (Fitria et al., n.d.) yang berjudul “*The effect of workload and work environment on employee turnover intention mediated by job satisfaction*” yang menunjukkan bahwa beban kerja mempengaruhi *turnover intention* dan dimediasi oleh kepuasan kerja. Hasil serupa ditemukan pada penelitian (Ong & Sentoso, 2023), yang berjudul “Beban kerja, Komitmen organisasi dan *turnover intention*: Kepuasan kerja sebagai

pemediasi” yang menghasilkan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* dan variabel kepuasan kerja terbukti dapat memediasi. Dengan hasil ini Perusahaan perlu memperhatikan kepuasan kerja karyawan, karena dapat dilihat dari hasil data kepuasan kerja dapat mempengaruhi lebih besar antara variabel beban kerja terhadap *turnover intention*.

Pada peneltian yang dilakukan (Bakker & Demerouti, 2025) yang berjudul “*The Job Demands-Resources model: state of the art*” dijelaskan dengan tuntutan pekerjaan atau beban kerja yang menguras energi fisik dan psikologis karyawan terlalu tinggi dan tidak diimbangi dengan penanganan yang cukup maka akan berujung dengan menurunnya kepuasan kerja karyawan yang berakhir dengan meningkatnya *turnover intention*. Hal serupa dijelaskan oleh (Luthans, 2011) dimana beban kerja yang tinggi dapat mengganggu keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi sehingga dapat menurunkan kepuasan kerja.

Dalam perspektif islam beban kerja merupakan salah satu ujian yang diberikan Allah SWT untuk meningkatkan keimanan seseorang. Hal ini dijelaskan pada Al-Qurang Surah Al-Baqarah ayat 155 yang berbunyi :

وَلَنَبْلُونَكُمْ بِشَيْءٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ
وَالثَّمَرَاتِ وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ (١٥٥)

Yang artinya “Kami pasti akan mengujimu dengan sedikit ketakutan dan kelaparan, kekurangan harta, jiwa, dan buah-buahan. Sampaikanlah (wahai Nabi Muhammad,) kabar gembira kepada orang-orang sabar”

Pada ayat ini dijelaskan bahwa Allah SWT akan memberikan ujian dengan berbagai macam ujian seperti ketakutan akan suatu hal, kelaparan, kekurangan dan

lain-lain. Akan tetapi di akhir dikatakan terdapat kabar Bahagia bagi orang-orang yang beriman dan akan mendapatkan balasan yang setimpal dengan keimanan mereka.

Pada hadis Nabi Muhammad SAW, melarang membebani seseorang dengan beban yang tidak dapat diatasinya. “Janganlah kalian membebani mereka dengan pekerjaan yang tidak mampu mereka lakukan” (H.R Bukhari) pada hadis ini Nabi Muhammad SAW melarang untuk memberikan tugas untuk seseorang yang melebihi kemampuan seseorang tersebut. Hal ini menjadi peringatan bagi perusahaan dan atasan agar tidak memberikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang melebihi kemampuan karyawan.

4.4.7 Pengaruh Stres Kerja (X2) Terhadap *Turnover intention* (Y1) Dimediasi oleh Kepuasan Kerja (Z1)

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* baik secara langsung maupun melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Dengan meningkatnya tingkat stress kerja yang dialami karyawan akan menurunkan kepuasan kerja karyawan dan akan meningkatkan angka *turnover intention* karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berperan sebagai mediasi dalam menjelaskan mekanisme pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention*. Dengan demikian, stress kerja tidak hanya berpengaruh secara langsung terhadap *turnover intention*, tetapi juga secara tidak langsung melalui kepuasan kerja yang berfungsi sebagai mediator parsial.

Berdasarkan data hasil uji *indirect effect* dapat disimpulkan bahwa dengan melalui kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh stress kerja terhadap turnover. Hasil serupa didapatkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Sofia et al., 2019) dengan penelitian berjudul “Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Turnover intention* Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja” yang menunjukkan hasil bahwa *turnover intention* dipengaruhi oleh stress kerja dan kepuasan kerja. Hal ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Susie et al, dimana dengan nilai T-statistik sebesar 6,229 dan p-values sebesa 0,000 yang menunjukkan bahaw kepuasan kerja memediasi hubungan antara stress kerja terhadap *turnover intention*.

Menurut Yahaya et al, pada penelitian (Ramly, Mansyur, Kurniawaty, 2019), menjelaskan dengan kurangnya pengawasan dan dukungan dari manajer tentang tugas yang terlalu besar akan meningkatkan nilai stress kerja dan *turnover intention*. Menurut Meyer et al pada penelitian (Eri & Endri, 2024) menjelaskan bahwa kondisi kerja yang menyebabkan stress dapat meningkatkan ketidakpuasan pada pekerjaan dan menimbulkan *turnover intention*. Dengan ini peran manajer sumber daya manusia Adalah mengatur dan mengelola stress dan kepuasan kerja karyawan agar tingkat *turnover intention* tidak ikut meningkat.

Dalam perspektif Islam kepuasan kerja tidak hanya tentang kebutuhan material dan pencapaian, dalam perspektif Islam kepuasan kerja mencakup ketenangan batin dan keberkahan Allah SWT. Seperti yang di firman Allah SWT pada Al-Qur'an surah An-Nahl ayat 97 yang berbunyi :

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِنْ ذَكَرٍ أَوْ اُنْثَى وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْبِّبَنَّهُ حَيَاةً طَيِّبَةً
وَلَئِنْزَيْنَهُمْ أَجْرًا هُمْ بِإِحْسَانِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴿٩٧﴾

Yang artinya “Siapa yang mengerjakan kebajikan, baik laki-laki maupun perempuan, sedangkan dia seorang mukmin, sungguh, Kami pasti akan berikan kepadanya kehidupan yang baik dan akan Kami beri balasan dengan pahala yang lebih baik daripada apa yang selalu mereka kerjakan.”

Pada ayat ini dijelaskan bagaimana kehidupan yang baik, tenang dan dipenuhi rasa Syukur merupakan salah satu nikmat yang menjadikan kepuasan diri. Dalam konteks pekerjaan, ayat ini menjelaskan bahwa kepuasan kerja akan muncul Ketika pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan keimanan dan rasa Ikhlas dalam mengerjakannya sehingga melahirkan ketenangan hati dan meningkatkan kepuasan kerja. Dengan ayat ini Islam menegaskan bahwa kepuasan kerja berasal dari keseimbangan antara lahiriah dan nilai spiritual seseorang. Selain itu Allah SWT juga menjamin bahwa disetiap kesulitan akan ada kemudahan, seperti yang dijelaskan pada Al-Quran surah Al-Insyirah ayat 5-6 yang berbunyi :

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾

Yang artinya “Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.”

Pada ayat ini dijelaskan bahwa Allah SWT akan memberikan dan menjamin kemudahan bagi hamba-hambanya yang sedang kesulitan. Dalam Tafsir Kemenag RI dijelaskan bahwa ayat ini mengajarkan sikap optimism dan keteguhan hati seseorang dalam menghadapi kesulitan.

Bab V

PENUTUP

5. 1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Beban kerja mempengaruhi *turnover intention* secara positif dan signifikan, dimana jika beban kerja mengalami peningkatan maka akan diikuti dengan meningkatnya angka *turnover intention* pada karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Area Malang.
2. Stres kerja mempengaruhi *turnover intention* secara positif dan signifikan, dimana jika stres kerja mengalami peningkatan maka akan diikuti dengan meningkatnya angka *turnover intention* pada karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Area Malang.
3. Kepuasan kerja berpengaruh secara negatif terhadap *turnover intention*. Hal ini menunjukkan dengan meningkatnya kepuasan kerja karyawan maka angka *turnover intention* akan turun pada karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Area Malang.
4. Beban kerja mempengaruhi kepuasan kerja secara negatif dan signifikan, dimana jika beban kerja mengalami peningkatan maka akan menurunkan angka kepuasan karyawan, begitu pula sebaliknya pada karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Area Malang.

5. Stres kerja mempengaruhi kepuasan kerja secara negatif dan signifikan, dimana jika stres kerja mengalami peningkatan maka akan menurunkan angka kepuasan karyawan, begitu pula sebaliknya pada karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Area Malang.
6. Kepuasan kerja dapat memediasi secara partial hubungan antara beban kerja terhadap *turnover intention*. Dengan meningkatnya beban kerja akan mempengaruhi dan menurunkan kepuasan kerja sehingga dapat meningkatkan angka *turnover intention* pada karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Area Malang.
7. Kepuasan kerja dapat memediasi secara partial hubungan antara stres kerja terhadap *turnover intention*. Dengan meningkatnya stres kerja akan mempengaruhi dan menurunkan kepuasan kerja sehingga dapat meningkatkan angka *turnover intention* pada karyawan PT. Bank Syariah Indonesia Area Malang.

5. 2 Saran

5.2.1. Saran Untuk Perusahaan.

1. Saran untuk Perusahaan Adalah melakukan evaluasi dan penyesuaian beban kerja. Perusahaan perlu melakukan analisis beban kerja secara berkala agar tugas karyawan tidak terlalu besar sehingga dapat memberikan efek negatif pada karyawan.
2. Perlu adanya penyesuaian target dan tuntutan kinerja. Perusahaan perlu melakukan penyesuaian target capaian karyawan dengan sumber daya dan

kapasitas perusahaan. Hal ini bertujuan untuk mengurangi beban kerja dan stress kerja.

3. Mengelola stress kerja secara sistematis. Perusahaan diharapkan dapat menciptakan kondisi kerja yang lebih supportif dan saling mendukung antara karyawan dengan atasan. Sehingga tidak stress karyawan bisa dikelola dan meningkatkan rasa nyaman pada karyawan.
4. Meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Pada penelitian ini ditemukan kepuasan kerja ini terbukti berperan penting dalam menekan angka *turnover intention*. Oleh karena itu Perusahaan juga harus memperhatikan dan meningkatkan aspek-aspek kepuasan kerja karyawan.
5. Menerapkan prinsip-prinsip keadilan dan keseimbangan dalam pengelolaan karyawan berbasis syariah. Hal ini bertujuan agar dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan baik batiniah karyawan, sehingga karyawan mendapatkan kehidupan yang lebih baik.

5.2.2. Saran Untuk Peneliti Selanjutnya.

1. Menambahkan variabel-variabel yang memungkinkan mempengaruhi tingkat *turnover intention* seperti komitmen organisasi, work-life balance, kepemimpinan dan lain-lain.
2. Memperluas objek dan jumlah responden agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- 68% of Indonesia's employees willing to forgo higher salaries for work-life balance. (2022). In *Michael Page Indonesia*. Michael Page. <https://www.michaelpage.co.id/about-us/media-releases/68-indonesias-employees-willing-forgo-higher-salaries-work-life-balance>
- Afrianty, T. W., Nyoman, N., & Astuti, A. (2022). *WORKLOAD DAN PENGARUHNYA TERHADAP BURNOUT SERTA*. 11(1), 11–20.
- Alam, A. (2019). *Relationship Between Job Satisfaction and Turnover intention*. 9(2), 163–194. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v9i2.14618>
- Aliya, N., Tanjung, A., & Islami, F. (2025). *Proses Sosialisasi dan Keluar Karyawan Perusahaan : Tinjauan pada Fenomena Turnover*. 7, 23–35.
- Amin, N., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *JURNAL PILAR: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1). <https://doi.org/10.21070/2017/978-979-3401-73-7>
- Amrullah, Yulihardi, & Syaiful. (2024). Do Work Ethics , Work Stress and Workload Affect on Job Satisfaction ? *International Journal of Applied Management and Business*, 2(1), 1–11.
- Andani, K. W., & Silvi. (2024). *Dampak konflik dan stres mempengaruhi kepuasan kerja karyawan*. 06(03), 649–654.
- Apriliani. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja; Beban Kerja; dan Kompensasi Terhadap *Turnover intention* Karyawan Generasi Z PT Samick Indonesia. *Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah Jakarta*, 15(1), 37–48.
- Arikunto, S. (2014). Prosedur penelitian: suatu pendekatan penelitian. In *Rineka Cipta*.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2025). *The Job Demands-Resources model : state of the art*. 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Corita, L., & Susena, K. C. (2023). *The Effect of Role Conflict and Job Stress on Turnover intention in Nurses at Hasanuddin Damrah Manna Hospital , South Bengkulu Regency Pengaruh Konflik Peran Dan Stres Kerja Terhadap Turnover intention Pada Perawat Dirumah Sakit Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan*. 3(4), 799–808.
- Dessler, G. (2017). *Human Resource Management* (15th Editi). Pearson Education.
- Egarini, N. N., & Prastiwi, N. L. P. E. Y. (2022). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover intention* Pada Karyawan Spbu 54.811.05 Desa Lokapaksa Kecamatan Seririt. *KONTAN: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 1(3). <https://doi.org/10.59818/kontan.v1i3.236>
- Eri, M., & Endri. (2024). *WORK STRESS , ORGANIZATIONAL COMMITMENT , AND TURNOVER INTENTION : THE INTERVENING ROLE OF WORK SATISFACTION*. 10(2), 503–519.
- Fitria, A., Pahlawan, S., & Wahyuni, P. (n.d.). *The effect of workload and work environment on employee turnover intention mediated by job satisfaction*. 7(2), 93–101.
- Fuhasari. (2016). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Beban Kerja terhadap *Turnover intention* (Studi pada Karyawan PT. Bale Ayu Indonesia

- Yogyakarta). *Revista Brasileira de Linguística Aplicada*, 5(1), 1689–1699. <https://revistas.ufrj.br/index.php/rce/article/download/1659/1508%0Ahttp://ipatiapress.com/hpjournals/index.php/qre/article/view/1348%5Cnhttp://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09500799708666915%5Cnhttps://mckinseyonsociety.com/downloads/reports/Educa>
- Gazi, M. A. I., Yusof, M. F., Islam, M. A., Amin, M. Bin, & Senathirajah, A. R. bin S. (2024). Analyzing the impact of employee job satisfaction on their job behavior in the industrial setting: An analysis from the perspective of job performance. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(4), 100427. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100427>
- Gebi Angelina Zahra, & Kukuh Setyo Pambudi. (2023). Mengungkap Fenomena Turnover pada Generasi Y di Indonesia: Sebuah Kajian Literatur. *Flourishing Journal*, 2(11), 685–696. <https://doi.org/10.17977/um070v2i112022p685-696>
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis*. PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Handoko, T. H. (2011). *Manajemen* (Edisi Kedu). BPFE Yogyakarta.
- Handoko, T., & Soeling, P. D. (2020). Analisa Penyebab *Turnover intention* Karyawan Pada Sektor Perbankan Syariah. *Syntax Idea*, 2(9), 676–689.
- Hariyanto, D., & Soetjipto, B. E. (2022). *The Influence of Workload and Environment on Turnover intention Through Job Satisfaction and Organizational Commitment*. 335–346.
- Hart, S. G., & Staveland, L. E. (2006). Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of Empirical and Theoretical Research BT - Advances in Psychology. In P. A. Hancock & N. Meshkati (Eds.), *Human Mental Workload* (pp. 139–183). North-Holland.
- Herzberg, F. (2005). Motivation-hygiene theory. In J. B. Miner (Ed.), *Organizational behavior one: Essential theories of motivation and leadership* (pp. 61–74). M. E. Sharpe.
- Ilyas, Y. (2000). *Perencanaan Sumber Daya Manusia PT (Teori, Metode dan Formula)*. Pusat Kajian Ekonomi Informasi FKM-UI.
- Junipriansa, D. (2014). *Perencanaan & Pengembangan SDM*.
- Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. Basic Books.
- Kartono. (2017). *Personality, Employee Engagement, Emotional Intelligence, Job Burnout: Pendekatan Dalam Melihat Turnover intention*. Deepublish.
- Lestari, Y. T., Ma'ruf, M. S. Al, & Sanjaya, V. F. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja dan Tuntutan Kerja terhadap *Turnover intention*. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 1(1), 93–101. <https://doi.org/10.24127/diversifikasi.v1i1.510>
- Li, N. L. Z., Xiao, G., Chen, J., & Lu, Q. (2019). The Relationship Between Workplace Violence, Job Satisfaction and *Turnover intention* in Emergency Nurses. *E-Journal International Emergency Nursing*, 45(1), 50–55.
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior* (12th ed.). McGraw-Hill.
- Maghfirah, N. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja Karyawan. *Jurnal Doktor Manajemen (JDM)*, 6(2), 127.

<https://doi.org/10.22441/jdm.v6i2.22307>

- Mangkunegara, A P. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (9th ed.). Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2011). *Human Resource Management* (13th Editi). South-Western Cengage Learning.
- NingTyas, A. P. A., Purnomo, S. H., & Aswar, A. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover intention Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(4), 1634. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i04.p20>
- Nurafifah, T. Z., Mulyana, R., & Abdurrahman, L. (2022). Pengujian Model Pengaruh Tata Kelola TI Terhadap Transformasi Digital dan Kinerja Bank A. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 4(1), 73–82. <https://doi.org/10.47065/josh.v4i1.2257>
- Nyoman, N., & Sri, Y. (2018). *KEPUASAN KERJA KARYAWAN TERHADAP TURNOVER INTENTION* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , Bali , Indonesia Keinginan untuk berpindah (turnover intention) merupakan permasalahan yang sangat serius dalam manajemen sumber daya manusia (Fah et . 7(6), 3412–3441.
- Ong, W., & Sentoso, A. (2023). Beban kerja , komitmen organisasi , dan turnover intention : Kepuasan kerja sebagai pemediasi Workload , organizational commitment , and turnover intention : Job satisfaction as mediation. 23(November), 99–108.
- Pranata, G. D., & Fauzi, H. R. (2024). The Effect Of Organizational Climate And Workload On Turnover intention With Job Satisfaction As An Intervening Variable. *Jurnal Ekonomi*, 13(2). <https://doi.org/10.54209/ekonomi.v13i02>
- Purba, S. D. (2017). *Tuntutan pekerjaan dan stres kerja sebagai variabel penentu*. 10(1), 49–60.
- Puspitasari, T., & Adi, A. N. (2023). *PENGARUH WORK STRESS TERHADAP WORK ENGAGEMENT DENGAN JOB SATISFACTION*. 2(4), 1028–1038.
- Quick, J. C., & Henderson, D. F. (2016). Occupational Stress: Preventing Suffering, Enhancing Wellbeing. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 13(5), 459. <https://doi.org/10.3390/ijerph13050459>
- Ramly, Mansyur, Kurniawaty, R. (2019). *The effect of work environment, stress, and job satisfaction on employee turnover intention*. 9, 877–886. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.3.001>
- Rismayanti, R. D. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover intention Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Tetap PG Kebon Agung Malang). *Repository Universitas Brawijaya*, 1. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/download/2581/2975>
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi* (Edisi Kese). PT Indeks: Kelompok Gramedia.

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational Behavior* (19th Editi). Pearson Education.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., Smith, D., Reams, R., & Hair, J. F. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): A useful tool for family business researchers. *Journal of Family Business Strategy*, 5(1), 105–115. <https://doi.org/10.1016/j.jfbs.2014.01.002>
- Sedarmayanti, M. (2009). *Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Rafika Aditama.
- Sewang., Umar, S.M., & dkk. (2024). Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Di Era Globalisasi. *JUMABI : Jurnal Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 2(2), 76–86.
- Simamora, H. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN.
- Sofia, P., Dewi, A., Agung, A., & Sriathi, A. (2019). *PENGARUH STRES KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KERJA*. 8(6), 3646–3673.
- Souisa, J., Miftanudin, A., Satrio, R., & Utomo, T. (2022). *ANALISIS PENGARUH BEBAN KERJA , STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA PADA TURNOVER INTENTION (STUDI PADA PT. FORMOSA BAG INDONESIA)*. 24(2), 773–784.
- Suandita, K. E., Novarin, N. N. A., & Widyawati, S. R. (2025). *Jurnal Emas KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION KARYAWAN Jurnal Emas*. 6, 767–778.
- Sugiyono, S. (2013). Metode penelitian kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D. Bandung: Alfabeta, 1–11.
- Suhroh, E., Yulianti, F., & Kadir, A. (2023). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover intention (Studi Pada Karyawan CV . Berkat Ibu Di Banjarmasin)*. 1(3).
- Susiani, V. (2014). *PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI PADA TURNOVER INTENTION*. 3, 2633–2651.
- Wahyuningrum, E., & Khan, R. B. F. (2023). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover intention Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi Pada Generasi Z Di DKI Jakarta. *Jurnal E-Bis: Ekonomi-Bisnis*, 7(1).
- Wibowo, A. W., Andriani, J., Kunci, K., Kerja, B., & Kerja, S. (2025). Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen (Swara Mahasiswa Manajemen) Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Turnover intention pada Karyawan Operasional PT. Sumber Trijaya Lestari Area Kota Tangerang. *JISM Jurnal Ilmiah Swara Manajemen Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen*, 5(2), 397–408. <https://doi.org/10.32493/jism.v5i2>
- Widiastuti, N. N. E., & Dewi, I. G. A. M. (2025). *PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN KABUPATEN BULELENG*. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 14(12), 918–934.
- Widyawati, C. E., Saroh, S., & Krisdianto, D. (2023). *PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA, LINGKUNGAN KERJA TERHADAP TURNOVER*

- INTENTION* (Studi Pada Karyawan PT. Hyarta Danadipa Raya). *Jiagabi*, 12(1), 170–178.
- Wijaya, L. A., Harapan, U. P., & Wijaya, L. A. (2025). *Pengaruh Workload , Burnout , dan Job Satisfaction Terhadap Turnover intention pada Dokter Umum di Indonesia.* 4(9), 2954–2966.
<https://doi.org/10.59141/comserva.v4i9.2800>
- Winda Retno Sari, Supriyati, R. P. (2018). *Hubungan Stress Kerja Dengan Turnover intention Pada Karyawan Perusahaan Pembiayaan PT. FIF Group* Winda Retno Sari Program Studi Psikologi Islam UIN RIL Supriyati Fakultas Kedokteran Universitas Malahayati Rahmad Purnama Program Studi Psikologi Islam UIN. 1(1), 15–26.
- Wulandari, D. S., & Khaerudin, K. (2025). *Analysis of The Influence Between Job Stress , Workload and Job Satisfaction (Literature Review).* 6(3), 573–582.
- Zaidan, M., & Hamdani. (2025). Issn : 3025-9495. *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 17(9).

Lampiran 1 : Biodata Peneliti

BIODATA PENELITI

Nama Lengkap : Moch Ardian Fahrisyam
Tempat, tanggal lahir : Bekasi, 30 April 2003
Alamat Asal : Gramapuri Taman Sari Blok C3 No. 27
Telepon : 085155338662
E-Mail : Fahrisyamardian@gmail.com

Pendidikan Formal

2007-2009 : TK Abbyan
2009-2015 : SDIT Putradarma
2015-2018 : SMPIT Permata Hati
2018-2021 : SMAIT Nurul Fajri
2021-2025 : Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Pengalaman Organisasi

- 3. Anggota OSIS SMAIT Nurul Fajri**
- 4. Anggota Bidang Kesehatan KSR PMI UNIT UIN Maulana Malik Ibrahim Malang**
- 5. Ketua Umum KSR PMI UNIT UIN Maulana Malik Ibrahim Malang**

Lampiran 2 : Jurnal Bimbingan Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI
Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

JURNAL BIMBINGAN SKRIPSI

IDENTITAS MAHASISWA:

NIM : 210501110124
Nama : Moch Ardian Fahrisyam
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Dosen Pembimbing : Dr. Setiani, M.M
Judul Skripsi : **PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP
TURNOVER INTENTION DENGKA KEPUASAN KERJA SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN PT. BANK SYARIAH
INDONESIA AREA MALANG**

JURNAL BIMBINGAN :

No	Tanggal	Deskripsi	Tahun Akademik	Status
1	25 Februari 2025	Bimbingan Judul	Genap 2024/2025	Sudah Dikoreksi
2	22 Maret 2025	Bimbingan bab 1	Genap 2024/2025	Sudah Dikoreksi
3	15 Mei 2025	Bimbingan bab 2 dan bab 3	Genap 2024/2025	Sudah Dikoreksi
4	31 Agustus 2025	bimbingan revisi bab 1-3	Ganjil 2025/2026	Sudah Dikoreksi
5	8 September 2025	Bimbingan sempro	Ganjil 2025/2026	Sudah Dikoreksi
6	15 September 2025	Bimbingan revisi sempro	Ganjil 2025/2026	Sudah Dikoreksi
7	22 September 2025	Bimbingan pembuatan gform penelitian	Ganjil 2025/2026	Sudah Dikoreksi
8	27 Oktober 2025	Bimbingan hasil penelitian	Ganjil 2025/2026	Sudah Dikoreksi
9	17 November 2025	Bimbingan hasil uji data penelitian	Ganjil 2025/2026	Sudah Dikoreksi
10	28 November 2025	Bimbingan persiapan skripsi	Ganjil 2025/2026	Sudah Dikoreksi
11	1 Desember 2025	Bimbingan persiapan sidang	Ganjil 2025/2026	Sudah Dikoreksi

Malang, 1 Desember 2025

Dosen Pembimbing



Dr. Setiani, M.M

Lampiran 3 : Lampiran Hasil Turnitin



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI
Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Puji Endah Purnamasari, M.M
NIP : 198710022015032004
Jabatan : UP2M

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Moch Ardian Fahrisyam
NIM : 210501110124
Konsentrasi : Manajemen SDM
Judul Skripsi : **PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN PT. BANK SYARIAH INDONESIA AREA MALANG**

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswa tersebut dinyatakan **LOLOS PLAGIARISM** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originality report*:

SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATION	STUDENT PAPER
18%	15%	9%	10%

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 19 Desember 2025
UP2M



Puji Endah Purnamasari, M.M

Lampiran 4 : Kuesioner Penelitian Skripsi

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN KEPUASAN KERJA
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN PT. BANK SYARIAH
INDONESIA AREA MALANG**

Halo, perkenalkan saya Moch Ardian Fahrisyam, mahasiswa S1 Manajemen dari UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Saat ini saya sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul:

**"PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN KEPUASAN KERJA
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN PT. BANK SYARIAH
INDONESIA AREA MALANG "**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara beban kerja, stres kerja terhadap *Turnover intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

Seluruh data dan informasi yang Anda berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan akademis.

Petunjuk Pengisian:

- 1. Jawablah seluruh pertanyaan sesuai dengan kondisi dan pengalaman Anda.**

2. Tidak ada jawaban benar atau salah.

3. Gunakan skala berikut dalam menilai setiap pernyataan:

Skala Penilaian:

5 = Sangat Setuju

4 = Setuju

3 = Netral / Ragu-ragu

2 = Tidak Setuju

1 = Sangat Tidak Setuju

Demikian yang dapat saya sampaikan. Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Daftar Pertanyaan

Beban Kerja

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	ST
1	Saya merasa pekerjaan ini membutuhkan konsentrasi mental yang tinggi.					
2	Saya harus berpikir keras untuk menyelesaikan tugas pekerjaan saya setiap hari					
3	Pekerjaan saya memerlukan banyak aktivitas fisik.					
4	Saya merasa kelelahan secara fisik setelah menyelesaikan pekerjaan.					
5	Saya sering merasa terburu-buru dalam menyelesaikan tugas karena keterbatasan waktu.					
6	Saya harus bekerja cepat untuk memenuhi tenggat waktu yang ketat.					
7	Saya merasa mampu menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan dengan hasil yang baik.					
8	Saya harus mengeluarkan usaha yang besar untuk menyelesaikan pekerjaan saya.					
9	Saya merasa pekerjaan ini menuntut tenaga dan pikiran yang cukup tinggi					
10	Saya sering merasa frustrasi saat menghadapi tugas-tugas yang sulit.					

Stres Kerja						
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	ST
1	Tugas-tugas yang saya terima sering kali melebihi kemampuan saya.					
2	Saya sering merasa kewalahan dengan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan.					
3	Saya merasa tidak memiliki cukup waktu untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik.					
4	Saya sering terburu-buru dalam bekerja karena tenggat waktu yang ketat.					
5	Saya menerima perintah yang saling bertentangan dari atasan yang berbeda.					
6	Saya merasa bingung karena tuntutan peran saya tidak konsisten.					
7	Saya sering mengalami konflik antara peran kerja dan harapan pribadi.					
8	Saya tidak memiliki kejelasan mengenai apa yang menjadi tanggung jawab saya.					
9	Saya memiliki keleluasaan dalam menentukan cara saya menyelesaikan pekerjaan.					
10	Saya merasa didukung oleh rekan kerja ketika menghadapi kesulitan pekerjaan.					

<i>Turnover intention</i>						
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	ST
1	Saya sering berpikir untuk berhenti dari pekerjaan ini.					
2	Saya mempertimbangkan untuk mencari pekerjaan yang lebih sesuai dengan harapan saya.					
3	Saya sedang mencari peluang kerja di perusahaan lain.					
4	Saya telah mengirim lamaran kerja ke perusahaan lain dalam beberapa waktu terakhir.					
5	Saya percaya bahwa ada peluang karier yang lebih baik di luar perusahaan ini.					
6	Saya membandingkan pekerjaan saya saat ini dengan alternatif yang ada di pasar kerja.					
7	Saya memiliki niat untuk mengundurkan diri dari pekerjaan saya saat ini.					
8	Jika memungkinkan, saya ingin berhenti dari pekerjaan dalam waktu dekat.					
9	Saya merasa bahwa keputusan untuk keluar adalah pilihan terbaik untuk perkembangan saya.					
10	Saya sedang mempertimbangkan untuk keluar dari pekerjaan ini.					

Kepuasan Kerja						
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	ST
1	Saya merasa gaji yang saya terima sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan saya.					
2	Saya merasa gaji saya sudah kompetitif dibandingkan dengan standar industri.					
3	Saya merasa kebijakan perusahaan mendukung keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.					
4	Saya merasa kebijakan perusahaan diterapkan secara adil kepada semua karyawan.					
5	Saya merasa pekerjaan saya saat ini aman dan stabil.					
6	Saya merasa pencapaian saya diakui secara terbuka oleh perusahaan.					
7	Saya merasa perusahaan memberikan saya kesempatan untuk mengembangkan keterampilan baru.					
8	Saya merasa mendapat dukungan untuk mengikuti pelatihan atau pendidikan lanjutan.					
9	Saya merasa pencapaian saya di tempat kerja dihargai.					
10	Saya merasa termotivasi untuk mencapai target kerja yang ditetapkan.					

Lampiran 5 : Hasil Kuesioner

No	X 1.1	X 1.2	X 1.3	X 1.4	X 1.5	X 1.6	X 1.7	X 1.8	X 1.9	X 1.10
1	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2
2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
5	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
6	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4
7	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2
8	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3
12	4	3	3	3	3	4	5	4	3	3
13	3	3	4	4	3	4	3	2	2	3
14	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2
15	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3
16	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
17	3	3	3	3	3	4	3	4	5	3

18	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3
19	2	3	3	2	1	2	2	3	3	2
20	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
21	2	3	3	2	2	1	2	2	1	2
22	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
23	3	3	3	2	1	2	2	1	3	3
24	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
25	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
26	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3
27	2	2	3	3	2	3	2	1	2	3
28	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
29	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
30	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2
31	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
32	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
33	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4
34	5	4	5	4	3	4	4	5	3	4
35	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4
36	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2
37	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3
38	5	5	3	3	4	5	5	4	3	5
39	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2

40	4	3	3	3	3	3	4	5	3	4
41	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2
42	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
43	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2
44	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1
45	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
46	4	5	4	4	3	3	4	3	5	4
47	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2
48	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
49	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
50	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
51	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
52	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2
53	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
54	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2
55	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
56	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3
57	5	3	3	3	3	2	4	3	4	3
58	5	4	4	4	3	2	4	4	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

62	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
63	2	3	2	2	1	1	3	3	2	2
64	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
66	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3
67	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
68	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
69	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
70	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2
71	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
72	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3
73	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4
74	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
75	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3

No	X 2.1	X 2.2	X 2.3	X 2.4	X 2.5	X 2.6	X 2.7	X 2.8	X 2.9	X 2.10
1	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1
2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
6	3	3	5	5	5	3	3	4	5	4
7	2	1	1	2	2	3	1	2	3	2
8	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4
9	2	3	3	1	2	2	3	2	3	3
10	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4
12	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5
13	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
14	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1
15	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2
16	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
17	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
18	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2
19	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2

20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
21	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1	
22	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	
23	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	
24	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	
25	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	
26	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	
27	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	
28	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	
29	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
30	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	
31	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
32	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	
33	4	4	5	5	3	5	4	3	4	3	
34	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	
35	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	
36	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	
37	2	3	2	2	3	3	1	2	3	2	
38	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	
39	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	
40	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	
41	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	

42	2	2	1	1	2	3	2	2	2	3
43	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
44	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
45	3	4	4	5	3	4	3	2	3	4
46	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
47	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3
48	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2
49	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
50	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
52	2	2	3	3	2	4	3	4	3	2
53	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2
54	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
55	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
56	4	4	4	5	3	4	3	4	3	3
57	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5
58	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
59	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
60	3	3	2	2	1	3	2	2	3	3
61	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
62	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
63	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2

64	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3
65	5	5	4	5	4	3	3	3	4	4
66	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
67	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4
68	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
69	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3
70	3	3	3	3	2	1	2	2	3	2
71	2	3	3	3	2	1	2	2	1	1
72	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5
75	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4

No	Y 1.1	Y 1.2	Y 1.3	Y 1.4	Y 1.5	Y 1.6	Y 1.7	Y 1.8	Y 1.9	Y 1.10
1	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2
2	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3
3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4
6	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4
7	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3
8	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5
9	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3
10	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4
11	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3
13	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
14	1	1	2	2	3	3	3	3	3	2
15	3	2	3	2	2	1	2	2	1	1
16	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3
17	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
18	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3
19	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1

20	5	4	3	3	3	3	3	3	5	4
21	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3
22	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3
23	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3
24	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5
25	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5
26	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2
27	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2
28	3	5	4	4	4	3	3	5	3	5
29	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4
30	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2
31	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4
32	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2
33	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4
34	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5
35	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1
36	1	2	1	2	2	3	3	2	1	2
37	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2
38	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5
39	3	2	1	1	2	2	3	3	2	2
40	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4
41	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1

42	2	1	2	2	3	3	2	3	2	2
43	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3
44	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3
45	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4
46	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
47	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3
48	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
49	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
50	4	4	3	3	3	4	4	3	5	5
51	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5
52	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2
53	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2
54	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3
55	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
56	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
57	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
58	5	5	5	4	5	4	3	3	3	4
59	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
60	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2
61	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3
62	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4
63	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3

64	2	2	1	1	2	2	1	2	3	3
65	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
66	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4
67	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4
68	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4
69	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
70	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
71	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2
72	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
73	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
74	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
75	4	4	3	3	4	4	5	5	4	3

No	Z 1.1	Z 1.2	Z 1.3	Z 1.4	Z 1.5	Z 1.6	Z 1.7	Z 1.8	Z 1.9	Z 1.10
1	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4
2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2
3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2
5	2	3	2	1	2	3	2	3	2	1
6	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2
7	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4
8	2	3	2	1	3	2	2	3	3	2
9	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
10	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1
11	2	1	2	2	3	3	3	2	2	1
12	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3
13	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2
14	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
15	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
16	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1
17	2	1	1	1	2	2	3	1	1	2
18	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
19	3	3	3	4	4	5	3	4	5	5
20	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2

21	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
22	2	3	3	3	2	1	2	3	2	2
23	5	5	3	5	5	5	4	3	3	5
24	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2
25	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1
26	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
27	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5
28	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
29	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
30	4	3	4	5	5	5	4	4	3	5
31	2	3	3	4	2	2	3	3	3	2
32	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
33	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3
34	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1
35	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5
36	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
37	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
38	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2
39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2
41	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
42	4	3	4	5	5	5	4	4	3	3

43	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4
44	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5
45	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2
46	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3
47	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4
48	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
49	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
51	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3
52	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5
53	4	4	3	3	4	3	5	5	5	3
54	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3
55	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3
56	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3
57	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3
58	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2
59	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
60	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
61	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2
62	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2
63	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3
64	2	2	2	1	1	2	2	1	2	3

65	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2
66	3	3	3	3	3	2	1	1	2	3
67	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2
68	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3
69	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
70	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2
73	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
74	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2
75	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2

Lampiran 6 : Uji Validitas *Outer Loading*

	X 1.	X 2.	Y 1.	Z 1.
X 1.1	0.789			
X 1.10	0.835			
X 1.2	0.770			
X 1.3	0.750			
X 1.4	0.752			
X 1.5	0.817			
X 1.6	0.794			
X 1.7	0.802			
X 1.8	0.813			
X 1.9	0.769			
	X 1.	X 2.	Y 1.	Z 1.
X 2.1		0.910		
X 2.10		0.892		
X 2.2		0.847		
X 2.3		0.882		
X 2.4		0.869		
X 2.5		0.881		
X 2.6		0.819		
X 2.7		0.875		
X 2.8		0.851		
X 2.9		0.862		

	X 1.	X 2.	Y 1.	Z 1.
Y 1.1			0.864	
Y 1.10			0.844	
Y 1.2			0.898	
Y 1.3			0.882	
Y 1.4			0.894	
Y 1.5			0.799	
Y 1.6			0.800	
Y 1.7			0.790	
Y 1.8			0.829	
Y 1.9			0.813	

	X 1.	X 2.	Y 1.	Z 1.
Z 1.1			0.893	
Z 1.10			0.884	
Z 1.2			0.865	
Z 1.3			0.882	
Z 1.4			0.863	
Z 1.5			0.872	
Z 1.6			0.844	
Z 1.7			0.862	
Z 1.8			0.837	
Z 1.9			0.879	

Lampiran 7 : Uji Validitas Determinan *Fornell-Lacker Criterion*

Discriminant validity - Fornell-Larcker criterion				
	X 1.	X 2.	Y 1.	Z 1.
X 1.	0.790			
X 2.	0.752	0.869		
Y 1.	0.787	0.860	0.842	
Z 1.	-0.738	-0.815	-0.882	0.868

Lampiran 8 : Uji Validitas Determinan *Cross Loading*

Discriminant validity - Cross loadings				
	X 1.	X 2.	Y 1.	Z 1.
X 1.1	0.789	0.638	0.637	-0.571
X 1.10	0.835	0.626	0.660	-0.605
X 1.2	0.770	0.478	0.551	-0.460
X 1.3	0.750	0.534	0.588	-0.585
X 1.4	0.752	0.549	0.625	-0.590
X 1.5	0.817	0.701	0.705	-0.686
X 1.6	0.794	0.593	0.578	-0.554
X 1.7	0.802	0.641	0.648	-0.597
X 1.8	0.813	0.596	0.599	-0.605
X 1.9	0.769	0.549	0.595	-0.537
	X 1.	X 2.	Y 1.	Z 1.
X 2.1	0.650	0.910	0.792	-0.711
X 2.10	0.710	0.892	0.770	-0.743
X 2.2	0.568	0.847	0.751	-0.618
X 2.3	0.629	0.882	0.750	-0.697
X 2.4	0.621	0.869	0.720	-0.696
X 2.5	0.716	0.881	0.792	-0.742
X 2.6	0.716	0.819	0.724	-0.745
X 2.7	0.652	0.875	0.714	-0.694
X 2.8	0.586	0.851	0.715	-0.720
X 2.9	0.678	0.862	0.742	-0.711

	X 1.	X 2.	Y 1.	Z 1.
Y 1.1	0.734	0.787	0.864	-0.746
Y 1.10	0.605	0.758	0.844	-0.774
Y 1.2	0.737	0.801	0.898	-0.800
Y 1.3	0.741	0.747	0.882	-0.763
Y 1.4	0.719	0.734	0.894	-0.774
Y 1.5	0.636	0.599	0.799	-0.726
Y 1.6	0.606	0.648	0.800	-0.677
Y 1.7	0.589	0.691	0.790	-0.657
Y 1.8	0.621	0.738	0.829	-0.760
Y 1.9	0.620	0.721	0.813	-0.739

	X 1.	X 2.	Y 1.	Z 1.
Z 1.1	-0.595	-0.754	-0.784	0.893
Z 1.10	-0.682	-0.790	-0.814	0.884
Z 1.2	-0.589	-0.707	-0.760	0.865
Z 1.3	-0.632	-0.660	-0.783	0.882
Z 1.4	-0.574	-0.731	-0.740	0.863
Z 1.5	-0.640	-0.699	-0.740	0.872
Z 1.6	-0.641	-0.677	-0.738	0.844
Z 1.7	-0.659	-0.669	-0.771	0.862
Z 1.8	-0.692	-0.599	-0.703	0.837
Z 1.9	-0.703	-0.771	-0.813	0.879

Lampiran 9 : Uji Realibilitas *Construct Reliability Validity*

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho...)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extract...
X 1.	0.933	0.935	0.943	0.623
X 2.	0.964	0.964	0.969	0.755
Y 1.	0.954	0.956	0.961	0.709
Z 1.	0.964	0.964	0.968	0.754

Lampiran 10 : Output R-Square

R-square - Overview		
	R-square	R-square adjusted
Y 1.	0.851	0.845
Z 1.	0.700	0.692

Lampiran 11 : Hasil *Path Coefficient*

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X 1. -> Y 1.	0.187	0.198	0.074	2.535	0.011
X 1. -> Z 1.	-0.288	-0.288	0.124	2.313	0.021
X 2. -> Y 1.	0.337	0.311	0.129	2.617	0.009
X 2. -> Z 1.	-0.599	-0.601	0.110	5.453	0.000
Z 1. -> Y 1.	-0.469	-0.484	0.142	3.303	0.001

Lampiran 12 : Hasil Uji Indirect Effect

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X 1. -> Z 1. -> Y 1.	0.135	0.135	0.067	2.010	0.045
X 2. -> Z 1. -> Y 1.	0.281	0.297	0.117	2.408	0.016