

**PENGARUH *JOB STRESS*, TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
DENGAN *JOB SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(STUDI KASUS PADA PT. BANK NAGARI KANTOR PUSAT)**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi pada Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Padang*



OLEH

ANISATUL HUSNI

19059005

DEPARTEMEN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2024

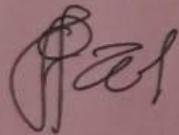
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH *JOB STRESS*, TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
DENGAN *JOB SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(STUDI KASUS PADA PT. BANK NAGARI KANTOR PUSAT)

Nama : Anisatul Husni
NIM/TM : 19059005/2019
Departemen : Manajemen S1
Keahlian : Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

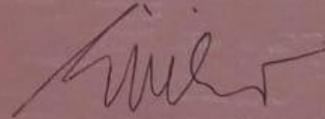
Padang, April 2024

Mengetahui :
Kepala Departemen Manajemen



Dr. Syahrizal, SE, M.Si
NIP. 197209021998021001

Diketahui Oleh :
Dosen Pembimbing



Rini Sarianti, SE, M.Si
NIP. 196503061990012001

HALAMAN PERSETUJUAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Departemen Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang

**PENGARUH *JOB STRESS*, TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
DENGAN *JOB SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(STUDI KASUS PADA PT. BANK NAGARI KANTOR PUSAT)**

Nama : Anisatul Husni
NIM/TM : 19059005/2019
Departemen : Manajemen (S1)
Keahlian : Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Padang, April 2024

Tim Penguji

Tanda Tangan

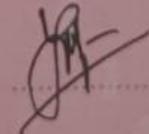
1. Rini Sarianti, SE, M.Si

(Ketua)



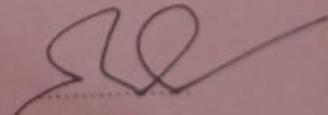
2. Yuki Fitria, SE, MM

(Penguji)



3. Okki Trinanda, SE, MM

(Penguji)



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anisatul Husni
NIM/TM : 19059005/2019
Tempat / Tanggal Lahir : Abai Siat, 15 Oktober 2000
Departemen : Manajemen (S1)
Keahlian : Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Jorong Pekan Jumat, Koto Besar Dharmasraya
No. HP/ Telephone : 085271436572
Judul Skripsi : Pengaruh *Job Stress* Terhadap *Turnover Intention*
Dengan *Job Satisfaction* Sebagai Variabel
Mediasi (Studi Kasus Pada PT Bank Nagari
Kantor Pusat)

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis/skripsi ini adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana) baik di UNP maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis/skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Pada karya tulis/skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali tertulis dengan jelas di cantumkan pada daftar pustaka.
4. Karya tulis/skripsi ini **Sah** apabila telah ditandatangani **Asli** oleh tim pembimbing, tim penguji dan Ketua Jurusan.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima **Sanksi akademik** berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Padang, April 2024

Penulis,



Anisatul Husni
NIM. 19059005

ABSTRAK

Anisatul Husni : **Pengaruh *Job Stress* Terhadap *Turnover Intention*
Dengan *Job Satisfaction* Sebagai Variabel
(2019/19059005) **Mediasi (Studi Kasus Pada PT. Bank Nagari
Kantor Pusat)****

Dosen Pembimbing : **Rini Sarianti, SE., M.Si**

Tujuan – Penelitian ini bertujuan untuk menguji : (1) pengaruh *job stress* terhadap *turnover intention* (2) pengaruh *job stress* terhadap *job satisfaction* (3) pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention* (4) pengaruh *job stress* terhadap *turnover intention* melalui *job satisfaction*.

Metodologi – Penelitian ini adalah penelitian kausal. Populasi dari penelitian ini adalah karyawan Bank Nagari Kantor Pusat. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 153 orang yang diambil dengan menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan Skala Likert. Teknik analisis yang digunakan melalui software SmartPLS 4.

Hasil – Hasil pengolahan data pada penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) *job stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Bank Nagari Kantor Pusat (2) *job stress* berpengaruh negatif dan

signifikan terhadap *job satisfaction* pada karyawan Bank Nagari Kantor Pusat (3) *job satisfaction* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Bank Nagari Kantor Pusat (4) *Job Satisfaction* memediasi pengaruh *job stress* terhadap *turnover intention* pada karyawan Bank Nagari Kantor Pusat.

Kata Kunci : *job stress , turnover intention, job satisfaction.*

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena dengan Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: Pengaruh *Job Stress* Terhadap *Turnover Intention* dengan *Job Satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Bank Nagari Kantor Pusat). Dan shalawat beserta salam tidak lupa penulis ucapkan kepada rasulullah SAW sebagai figure yang senantiasa memberikan inspirasi tentang berbagai hal dalam menyikapi kehidupan menuju ridha-Nya Allah.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Rini Sarianti., SE. M.Si selaku pembimbing yang telah memberikan ilmu, perngarahan, perhatian dan waktunya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak ibu Yuki Fitria, S.E, M.M dan bapak Okki Trinanda, S.E, M.M selaku Dosen penguji yang telah memberikan masukan yang bermanfaat bagi penulis dalam penulisan skripsi sehingga menjadi lebih baik.
3. Bapak Prof. Genefri, Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Asri Yuza Sari, SE, M.M dosen pembimbing akademik penulis yang selalu memberikan saran, arahan dan masukan dengan sangat baik.

5. Bapak Perengki Susanto, S.E, M. Sc, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
6. Bapak Dr. Syahrizal, S.E, M.Si selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
7. Bapak Supan Weri Mandar, A.Md selaku Staf Tata Usaha Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang yang telah membantu dalam kelancaran proses administrasi dalam penelitian dan penulisan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang yang telah memberikan pengetahuan yang bermanfaat selama penulis melaksanakan perkuliahan, serta karyawan dan karyawan staf yang telah membantu dibidang administrasi.
9. Seluruh staf PT. Bank Nagari Kantor Pusat yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di Bank Nagari Kantor Pusat.
10. Teristimewa kedua orang tua tercinta Ibunda Radma dan Ayahanda M. Bakri, skripsi ini seutuhnya penulis persembahkan kepada kedua orang tua penulis terima kasih atas cinta, doa, dan dorongan semangat yang luar biasa sehingga penulis dapat meraih semua ini.
11. Saudara kandung yang kubanggakan Abang tercinta Arif Sadikin, S.Pd, M.Pd dan Adik yang sangat kusayangi Arima Husni. Terimakasih selalu memberikan motivasi, inspirasi dan nasehat untuk penulis.
12. Kakak ibu Adrina Adul yang kucintai telah memberikan dukungan dan semangat sehingga skripsi dapat diselesaikan dengan baik.

13. Para sahabat dan teman baik yang selalu memberikan support serta semangat dalam penyelesaian skripsi ini (Saskia Tri Adella, S.E, Takbiratul Habibullah, S.E, dan Ronal Saputra)
14. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga bantuan, bimbingan, petunjuk, arahan dan kerja sama yang diberikan tidak sia-sia dikemudian hari dan semoga Allah SWT memberikan imbalan yang berlipat ganda. Dalam hal ini penulis menyadari bahwa pengetahuan yang dimiliki penulis masih sangat terbatas, oleh karena itu penulis meminta maaf atas kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Penulis sangat berharap atas saran dan kritik yang positif dari banyak pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis sangat berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Padang, April 2024

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| ABSTRAK | I |
| KATA PENGANTAR | III |
| DAFTAR ISI..... | VI |
| DAFTAR TABEL..... | IX |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 9 |
| C. Batasan Masalah..... | 9 |
| D. Rumusan Masalah | 10 |
| E. Tujuan Penelitian | 10 |
| F. Manfaat Penelitian | 11 |
| A. Kajian Teori..... | 12 |
| 1. Teori Atribusi..... | 12 |
| 2. <i>Turnover Intention</i> | 13 |
| 3. <i>Job Stress</i> | 19 |
| 4. <i>Job Satisfaction</i> | 21 |
| B. Hubungan Antar Variabel | 24 |
| C. Penelitian Relevan | 29 |
| D. Kerangka Konseptual | 35 |
| E. Hipotesis..... | 35 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 39 |
| A. Desain Penelitian | 39 |
| B. Waktu dan Tempat Penelitian | 39 |
| C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional | 40 |
| D. Populasi dan Sampel | 42 |
| 1. Populasi..... | 42 |
| 2. Sampel | 43 |

| | |
|---|-----|
| E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data | 46 |
| 1. Instrumen Penelitian | 46 |
| 2. Jenis dan Sumber Penelitian | 48 |
| 3. Teknik Pengambilan Data..... | 49 |
| 4. Teknik Analisis Data | 50 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 58 |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 58 |
| B. Hasil Penelitian..... | 63 |
| C. Analisis Data | 74 |
| BAB V PENUTUP..... | 92 |
| A. Kesimpulan..... | 92 |
| B. Saran | 93 |
| DAFTAR PUSTAKA | 96 |
| LAMPIRAN..... | 101 |
| Lampiran 1. Surat Izin Observasi dan Penelitian | 101 |
| Lampiran 2. Izin Observasi dan Penelitian..... | 102 |
| Lampiran 3. Surat Izin menyebar Kuesioner..... | 103 |
| Lampiran 4. Kuesioner Penelitian | 105 |
| Lampiran 5. Kuesioner Penelitian | 106 |
| Lampiran 6. Data Responden | 111 |
| Lampiran 7 : Analisis Deskriptif..... | 113 |
| Lampiran 8 : Gambar Outer Model | 117 |
| Lampiran 9 : Outer Loading | 118 |
| Lampiran 10 : Hasil Uji PLS | 120 |
| Lampiran 11 : Hasil Uji Hipotesis..... | 121 |
| Lampiran 12: Tabulasi Data Penelitian | 123 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|------------------------------------|----|
| Gambar 1 Kerangka Konseptual | 35 |
| Gambar 2 Logo Bank Nagari | 65 |
| Gambar 3 Outer Model | 75 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1 Data Turnover Intention karyawan PT. Bank Nagari, Kantor Pusat di Tahun 2019-2022 | 4 |
| Tabel 2 Penelitian Terdahulu | 30 |
| Tabel 3 Rekapitulasi Karyawan PT. Bank Nagari Kantor Pusat Berdasarkan Unit Kerja..... | 43 |
| Tabel 4 Rekapitulasi Sampel Karyawan PT. Bank Nagari Kantor Pusat Berdasarkan Unit Kerja..... | 45 |
| Tabel 5 Daftar Skor Nilai Jawaban setiap responden | 47 |
| Tabel 6 Variabel, Indikator, skala pengukuran dan sumber..... | 47 |
| Tabel 7 Rentang Skala TCR..... | 53 |
| Tabel 8 Deskripsi Responden berdasarkan jenis kelamin..... | 63 |
| Tabel 9 Deskripsi Responden berdasarkan umur..... | 64 |
| Tabel 10 Deskripsi Responden berdasarkan Status | 65 |
| Tabel 11 Deskripsi Responden berdasarkan latar belakang Pendidikan..... | 66 |
| Tabel 12 Deskripsi Responden berdasarkan masa kerja..... | 67 |
| Tabel 13 Distribusi Frekuensi Turnover Intention..... | 68 |

| | |
|--|----|
| Tabel 14 Distribusi Frekuensi Job Satisfaction..... | 69 |
| Tabel 15 Distribusi Frekuensi Job Stress | 71 |
| Tabel 16 Hasil Analisis Square Root of Average (AVE) | 73 |
| Tabel 17 Hasil Uji Composite Reliability dan Cronbachs Alpha | 78 |
| Tabel 18 Hasil Analisis R-Square | 79 |
| Tabel 19 Hasil analisis Inner Model | 80 |
| Tabel 20 Perhitungan Koefisien Variabel Mediasi | 83 |
| Tabel 21 Pengaruh Total | 84 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan adalah sektor bisnis yang menawarkan produk-produk kepada konsumen di bidang jasa yang menjadikan sumber daya manusia sebagai penggerak aktivitas pelayanan melalui produk yang diberikan (Widjanarko et., al 2022). Hal ini menunjukkan sumber daya manusia memegang peranan penting dalam mengelola, mengatur, dan mencapai tujuan perusahaan dalam perkembangan dunia bisnis di era globalisasi saat ini. Karyawan adalah aset terpenting yang harus menjadi fokus para pemimpin untuk menyeimbangkan kebutuhan mereka dengan kebutuhan dan kemampuan organisasi. Namun adanya peristiwa yang terjadi dalam sistem manajemen sumber daya manusia di perusahaan yang dapat membuat perusahaan tidak seimbang adalah perilaku karyawan itu sendiri. Salah satu bentuk perilaku karyawan adalah *turnover intention*, yang merujuk pada keputusan karyawan untuk keluar dari perusahaan.

Peristiwa seperti *turnover intention* (kecenderungan untuk meninggalkan pekerjaan) dari karyawan dapat menyebabkan ketidakseimbangan di perusahaan. *Turnover intention* merupakan indikator bahwa karyawan merasa tidak puas atau stres dengan pekerjaannya, dan jika ini terjadi secara luas di perusahaan, dapat berdampak negatif pada kinerja dan stabilitas organisasi. Menurut (Abdillah, 2012) *turnover intention* adalah niat atau keinginan karyawan yang dilakukan secara sadar untuk mencari pekerjaan berbeda yang ada di organisasi lain sebagai

alternatif. Sedangkan menurut Ardianto & Bukhori (2021) *Turnover Intention* adalah suatu bentuk keinginan karyawan untuk meninggalkan tempat kerjanya. *Turnover intention* itu sendiri dapat berupa keinginan atau angan-angan meninggalkan perusahaan untuk mendapatkan pekerjaan ditempat lain, keinginan berpindah berarti masih dalam fase keinginan, dimana karyawan belum pindah.

Banyak perusahaan yang mengalami masalah *turnover intention* salah satunya seperti perusahaan perbankan. Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bista & Regmi (dalam Yukongdi & Sherstha, 2020) menyatakan bahwa di Nepal banyak terjadi *turnover intention* pada karyawan bank dimana hal tersebut adalah suatu hal yang kerap terjadi pada sector perbankan, *turnover intention* tersebut terjadi karena kurangnya sumber daya manusia yang kompeten, serta persaingan yang semakin ketat. Hubungan antara *turnover intention* dengan *turnover* adalah sangat erat. Karyawan yang memiliki *turnover intention* cenderung akan lebih sering meninggalkan perusahaan daripada karyawan yang tidak memiliki niat untuk berpindah kerja. Hal ini dapat menyebabkan adanya tingkat *turnover* yang tinggi dalam perusahaan, yang berdampak pada biaya yang lebih tinggi untuk merekrut dan melatih karyawan baru. Selain itu, tingkat *turnover* yang tinggi juga dapat mengganggu stabilitas organisasi dan mempengaruhi citra perusahaan di mata karyawan dan masyarakat. Oleh karena itu, mengurangi *turnover intention* harus menjadi prioritas bagi perusahaan, untuk menjaga kestabilan dan kemajuan organisasi. Maka, perlu adanya upaya – upaya guna menurunkan *turnover intention* tersebut (Siddiqui & Jamil, 2015).

Penelitian ini mengambil objek pada karyawan PT. Bank Nagari Kantor Pusat. Mengutip dari situs resmi www.banknagari.co.id, PT. Bank Nagari Kantor Pusat adalah satu-satunya bank milik Pemerintahan Provinsi Sumatera Barat dengan total sumber daya manusia sebanyak 248 orang. PT Bank Nagari Kantor Pusat memiliki visi menjadi Bank Pembangunan Daerah yang terkemuka dan terpercaya di Indonesia. Dimana misi dari PT. Bank Nagari adalah mencerminkan dasar atau latar belakang pendidikan bank, sebagaimana diamanatkan dalam akta pendirian yang merupakan cita-cita dan tujuan yang harus dijalankan yaitu memberikan kontribusi untuk membangun kegiatan ekonomi yang kuat, untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan bank akan selalu dijalankan dengan prinsip mematuhi tanggung jawab kepada pemilik, pelanggan, karyawan dan masyarakat.

Turnover intention merupakan salah satu permasalahan yang juga dialami oleh Bank Nagari Kantor Pusat, dimana setiap tahunnya banyak ditemukan karyawan yang keluar masuk dari Bank Nagari Kantor Pusat. Untuk mengetahui tingkat *turnover* perusahaan, Berikut data karyawan yang keluar dari PT. Bank Nagari Kantor Pusat yang dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Data *Turnover* karyawan PT Bank Nagari Kantor Pusat dari Tahun 2019 - 2022

| Tahun | Karyawan Masuk | Karyawan Keluar | Persentase |
|-------|----------------|-----------------|------------|
| 2019 | 249 | 54 | 21,68% |
| 2020 | 264 | 38 | 14,39% |
| 2021 | 248 | 17 | 6,85% |
| 2022 | 245 | 26 | 10,61% |

Sumber: Data karyawan Bank Nagari Sumatera Barat

Pada table 1 di atas dapat diketahui bahwa adanya permasalahan *turnover* yang naik turun pada karyawan di PT. Bank Nagari Kantor Pusat dalam 4 tahun terakhir yaitu 2019 hingga tahun 2022. Menurut (Sukamto *et., al* 2014) suatu perusahaan melakukan pergantian karyawan yang normal berkisar dari 5% sampai dengan 9% per tahun, apabila lebih dari 10%, maka perusahaan tersebut dinyatakan mengalami *turnover* yang tinggi. Dari data *turnover* Bank Nagari Kantor Pusat pada tahun 2022 mencapai tingkat *turnover* yang cukup tinggi dikarenakan *turnover* mencapai 10,61%. Persentase lebih dari 10% perusahaan akan mengalami perputaran karyawan yang lebih cepat yang menyebabkan kerugian, maka dari itu perusahaan perlu melakukan evaluasi terkait penyebab karyawan ingin melakukan *turnover*. Disamping itu, *turnover* yang tinggi juga mengindikasikan bahwa *turnover intention* pada perusahaan tinggi, dan akan menghambat sebuah proses perusahaan dalam mencapai tujuan. Untuk mengurangi masalah *turnover* para peneliti terdahulu menyarankan bahwa

perusahaan memeriksa *turnover intention* pada karyawan bukan hanya mempelajari *turnover* itu sendiri (Tnay *et al.*, 2013).

Menurut (Siddiqui & Jamil, 2015) stress kerja adalah salah satu faktor utama yang mempengaruhi *turnover intention*. Menurut Mobley (dalam Karomah, 2020) seperti beban kerja, biaya penarikan karyawan, biaya latihan, produksi yang hilang, pemborosan, dan memicu stress kerja, maka penting bagi perusahaan memperhatikan hal tersebut sebagai masalah yang membawa dampak kerugian yang berujung pada penarikan seorang karyawan dari perusahaan (*turnover*) yang dapat menyebabkan terhambatnya kemajuan perusahaan. Peningkatan stress kerja yang dialami karyawan akan menimbulkan fenomena *turnover intention* yang tinggi pada karyawan. Jika hal tersebut tidak segera diatasi maka akan berakibat pada terjadinya *turnover* yang tertuju pada pergerakan karyawan untuk meninggalkan organisasi. *Turnover* adalah pengunduran diri karyawan secara permanen baik sukarela atau pengunduran diri karena adanya hal yang mendesak (Judge & Robbins, 2011). *Turnover* yang dialami perusahaan dapat membawa dampak pada pertumbuhan perusahaan karena dapat menciptakan ketidakstabilan pada kegiatan operasional perusahaan, hal tersebut dapat terlihat pada fenomena karyawan yang mulai malas melakukan pekerjaan, menunda pekerjaan, dan terlambat dalam menyelesaikan tugas yang menghasilkan tugas tidak dapat diselesaikan tepat pada waktunya (Siddiqui & Jamil, 2015).

Selain itu, melihat gejala *turnover intention* yang terjadi pada karyawan di perusahaan, Mobley dalam (Karomah, 2020) mengungkapkan terdapat 3 indikator untuk mengukur *turnover intention* yang pertama adalah pikiran untuk

keluar, dimana situasi di dalam perusahaan dirasa kurang nyaman yang menyebabkan karyawan memiliki pikiran untuk keluar dari perusahaan, kedua adalah keinginan untuk mencari lowongan pekerjaan lain, hal ini merupakan ketidakmampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan karyawannya sehingga memicu keinginan karyawan untuk mencari lowongan pekerjaan lain, dan yang terakhir adalah adanya keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi dalam beberapa bulan kedepan. Pengukuran yang dilakukan perusahaan dengan indikator tersebut dapat meminimalisir dan menurunkan dampak terjadinya *turnover intention* pada karyawan.

Pada penelitian Ramlawati *et al.*, (2021) menyatakan bahwa stress kerja berhubungan positif dengan *turnover intention*. Dengan kesimpulan bahwa *turnover intention* merupakan salah satu hasil dari stres kerja yang dialami oleh karyawan. Karyawan yang mengalami stress kerja yang tinggi akan membuat *turnover intention* pada diri karyawan meningkat, sehingga karyawan akan cenderung melakukan penurunan prestasi dan produktivitas kerja menjadi rendah.

Selain dapat mempengaruhi *turnover intention* yang dirasakan karyawan, *job stress* (stress kerja) juga dapat mempengaruhi *job satisfaction* (kepuasan kerja) yang ada pada diri karyawan. Karena stres di lingkungan kerja juga mempengaruhi emosi kepuasan kerja. Semakin tinggi stres kerja yang dialami karyawan, maka kepuasan kerja yang dirasakan akan menurun, begitupun sebaliknya semakin tinggi kepuasan kerja maka akan semakin rendah stress kerja. Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hussain Pahi (2016) dan

Yuliantoro (2022) menyatakan bahwa apabila stres kerja karyawan tinggi, maka kepuasan kerja karyawan akan menurun dan akan meningkatkan *turnover intention* karyawan yang beresiko akan mengalami penurunan kinerja.

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai perasaan atau sikap terkait pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Atau faktor tingkat individu dalam mencerminkan pengaruh dan emosi seseorang terhadap pekerjaannya. Karyawan yang merasa puas dengan apa yang diperolehnya dari perusahaan, akan memberikan lebih dari apa yang diharapkan. Peneliti menjadikan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi, karena kepuasan kerja adalah suatu cerminan individu dalam menghadapi bagaimana keseluruhan perasaan individu tentang organisasi dan berbagai aspek yang ada disekelilingnya (Spector, 1997). Kepuasan kerja telah ditemukan menjadi prediktor yang signifikan niat karyawan untuk tetap dengan organisasi dan memiliki pengaruh dalam mengurangi *turnover*, sedangkan ketidakpuasan yang tinggi mengakibatkan karyawan menghasilkan niat keluar yang lebih tinggi untuk mempertimbangkan pekerjaan alternatif lainnya (Hellman, 1997).

Dalam hasil beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, telah menyarankan bahwa kepuasan kerja sebagai efek mediator pada variabel stres kerja dan *turnover intention* yang dialami karyawan. Pada penelitian Zunaidah (2019) ditemukan hasil bahwa *Job satisfaction* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hussain Pahi *et al.*, (2016) bahwa *Job satisfaction* memediasi hubungan

antara *job stress* dengan *turnover intention*. Fenomena stress kerja yang rendah akan membuat angka kepuasan kerja karyawan tinggi dan akan membuat *turnover intention* karyawan menjadi rendah, dan sebaliknya stress kerja yang tinggi akan membuat kepuasan kerja karyawan rendah, dan akan membuat tingkat *turnover intention* menjadi tinggi.

Selain itu, dari penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Widjanarko *et al.*, (2022) menyatakan bahwa pada Bank Jateng Cabang Utama memiliki angka *turnover intention* yang tinggi yang dipengaruhi oleh stress kerja yang tinggi dengan kepuasan kerja yang rendah. Hal tersebut dikarenakan tuntutan kerja yang mengharuskan karyawan memiliki ketelitian dan ketekunan yang tinggi dalam bekerja untuk meminimalisir kesalahan yang dilakukan dalam bekerja karena pekerjaan di Bank bersangkutan pada keuangan yang beresiko tinggi. Sehingga menghasilkan respon rasa kepuasan kerja yang berbeda dari karyawan karena sifat yang beragam dimiliki individu yang terkadang menimbulkan emosi kepuasan kerja pada diri karyawan rendah yang dapat memicu *turnover intention*.

Maka berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk untuk mengetahui lebih lanjut tentang **“Pengaruh *Job Stress* Terhadap *Turnover Intention* Dengan *Job Satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada PT. Bank Nagari Kantor Pusat)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penulis kemukakan diatas, dan fenomena yang penulis amati dilapangan, maka penulis mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Adanya indikasi bahwa karyawan di PT Bank Nagari Kantor Pusat dapat mengalami *turnover intention* berdasarkan data *turnover* dari perusahaan setiap tahunnya.
2. Adanya rasa stress dari tuntutan antar pribadi karya PT Bank Nagari Kantor Pusat.
3. Adanya karyawan di PT Bank Nagari Kantor Pusat mengalami penurunan *job satisfaction* akibat efek tidak langsung dari adanya *job stress* yang menyebabkan *turnover intenion* karyawan.

C. Batasan Masalah

Penelitian ini dilakukan pada suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan yang berada di Provinsi Sumatera Barat yaitu PT Bank Nagari Kantor Pusat. Pada penelian ini terdapat variabel yang bertindak sebagai variabel independen yaitu *Turnover Intention*, variabel dependen yaitu *Job Stress*, dan variabel mediasi yaitu *Job Satisfaction*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Sejauhmana pengaruh *job stress* terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Bank Nagari Kantor Pusat?
2. Sejauhmana pengaruh *job stress* terhadap *job satisfaction* pada karyawan PT. Bank Nagari Kantor Pusat?
3. Sejauhmana pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Bank Nagari Kantor Pusat?
4. Sejauhmana pengaruh *job stress* terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh *job satisfaction* pada karyawan PT. Bank Nagari Kantor Pusat?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji:

1. Untuk mengetahui dan menguji *job stress* terhadap *turnover intention* karyawan di PT. Bank Nagari Kantor Pusat.
2. Untuk mengetahui dan menguji *job stress* terhadap *job satisfaction* karyawan di PT. Bank Nagari Kantor Pusat.
3. Untuk mengetahui dan menguji *job satisfaction* terhadap *turnover intention* karyawan di PT. Bank Nagari Kantor Pusat.

4. Untuk mengetahui dan menguji *job stress* terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh *job satisfaction* karyawan di PT. Bank Nagari Kantor Pusat

F. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis

Dari hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan serta referensi dalam pembelajaran *turnover intention* pada penelitian dimasa yang akan datang.

2. Bagi Bank Nagari Kantor Pusat

- a. Untuk meningkatkan kinerja perusahaan agar mampu berjalan optimal.
- b. Sebagai pemacu agar para karyawan mampu bekerja secara optimal dan terus meningkatkan kinerjanya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya tentang Pengaruh *Job Stress* Terhadap *Turnover Intention* dengan *Job Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi.