

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, BEBAN KERJA DAN
MOTIVASI KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
PADA KARYAWAN
PT. BANK BNI SYARIAH KC PALEMBANG**



Oleh :
KRISMONICA MULIA PRATIWI
NIM : 1646300122

SKRIPSI
Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden
Fatah Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

PROGRAM STUDI S1 EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG

2020



**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Filki, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH**

Judul Skripsi : Krismonica Mulia Pratiwi
Nim/Program Studi : 1646300122 / S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Kerja, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan PT. Bank BNI Syariah KC Palembang

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal, 19 November 2020

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal	Pembimbing Utama	: Muhammad Rusdi, SE.,M.Sc
	L.I.:	
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Cita Lestari., SELME
	L.I.:	
Tanggal	Pengaji Utama	: RA. Ritawati, SE., M.H.I
	L.I.:	
Tanggal	Pengaji Kedua	: Lidia Desiana, S.E.,M.Si
	L.I.:	
Tanggal	Ketua	: Dr. Chandra Zaky Maulana, MM.
	L.I.:	
Tanggal	Sekretaris	: Dian Pertiwi., SELME
	L.I.:	



**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir D.2

Hal : Mohon Izin Penjilidan Skripsi

Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

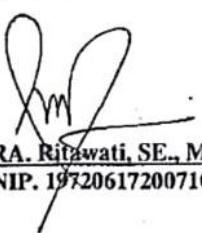
Nama : Krismonica Mulia Pratiwi
Nim/Jurusan : 1646300122 / S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Kerja, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan PT. Bank BNI Syariah KC Palembang

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapan terima kasih.

Palembang, 25 November 2020

Penguji Utama


RA. Rifawati, SE., M.H.I
NIP. 197206172007102004

Penguji Kedua


Lidia Desiana, S.E., M.Si
NIDN.14060110352



PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Krismonica Mulia Pratiwi

NIM : 1646300122

Program Studi : SI Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Kerja, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan PT Bank BNI Syariah KC Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, November 2020



NIM. 1646300122



**UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh Kepuasan Kerja, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan PT. Bank BNI Syariah KC Palembang

Ditulis Oleh : Krismonica Mulia Pratiwi

NIM : 1646300122

Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi

Palembang, 23 November 2020



Dr. Hen Junaidi, M.A.
NIP. 196901241998031006



PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Alamat: Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C.2

NOTA DINAS

Kepada Yth,

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi berjudul:

Pengaruh Kepuasan kerja, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan PT Bank BNI Syariah KC Palembang

Yang ditulis oleh:

Nama : Krismonica Mulia Pratiwi

NIM : 1646400122

Program : SI Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk mengikuti ujian *Komprehensif* dan ujian *Munaqosyah* skripsi.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Palembang, 01 September 2020

Pembimbing Utama


Muhammad Rusdi, SE, MSc
NIP. 197001302006041001

Pembimbing Kedua


Gita Destari, S.E., M.E.
/

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, BEBAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA PT. BANK BNI SYARIAH KC
PALEMBANG**

Oleh :
Krismonica Mulia Pratiwi
1646300122

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja, Beban Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan PT. Bank BNI Syariah KC Palembang.

Populasi dalam penelitian adalah total seluruh karyawan pada PT Bank BNI Syariah KC Palembang. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *Sampling jenuh* yaitu teknik penentuan sampel dengan semua anggota populasi digunakan sebagai sampel diperoleh jumlah 54 karyawan. Jenis data yang digunakan adalah kuesioner dengan sumber data adalah data primer. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan perangkat lunak SPSS 21. Metode analisis yang digunakan adalah dengan analisis regresi linear berganda, dengan menggunakan uji hipotesis yaitu uji F dan uji T.

Hasil analisis linear berganda menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Kerja, Beban Kerja, dan Motivasi Kerja secara parsial kepuasan kerja dan Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*, sedangkan Motivasi Kerja tidak berpengaruh terhadap *Turnover Intention*. Secara Simultan Kepuasan Kerja, Beban Kerja, dan Motivasi Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intenton* sebesar (38, 0%), sedangkan sisanya (62,0%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Beban Kerja, Motivasi Kerja dan *Turnover Intention*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Barang siapa yang ingin do'a nya terkabul dan terlepas dari kesulitannya, maka hendaklah ia mengatasi (meringankan) kesulitan/kesusahan orang lain.”

(HR. Ahmad)

“Saya memohon Kemurahan/Kebaikan Hati. Dan Tuhan memberi saya kesempatan-kesempatan. Saya tidak memperoleh yang saya inginkan, saya mendapatkan segala yang saya butuhkan.”

(HR Ahmad, Ibnu Hibban, dan Al Baghawy)

Terkadang kita terlalu banyak berpikir tentang hal yang seharusnya tidak perlu kita pikirkan. Berpikir terlalu berlebihan, justru membuatmu semakin tidak bisa berpikir.

(Krismonica Mulia Pratiwi)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini adalah bagian dari ibadahku kepada Allah SWT, karena kepada-Nyalah kami menyembah dan kepada-Nyalah kami memohon pertolongan. Serta sebagai ungkapan terimakasihku kepada:

- ❖ Kedua orang tuaku Agus S. Soedjito dan Sri Rochani atas cinta, kasih dan ketulusan selama ini yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi dalam hidupku
- ❖ Keluarga besar tersayang yang selalu mendoakan dari jauh
- ❖ Dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
- ❖ Teman-teman Seperjuangan S1 Perbankan Syariah 4 angkatan 2016
- ❖ Almamaterku

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB–LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama Latin	Huruf	Keterangan
ا	Alief	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba>'	B	-
ت	Ta>'	T	-
ث	S a>'	S	s dengan titik di atasnya
ج	Ji>m	J	-
ح	H}a>'	H{	h dengan titik di atasnya
خ	Kha>'	Kh	-
د	Da>l	D	-
ذ	Z a>'	Z	z dengan titik di atasnya
ر	Ra>'	R	-
ز	Za>'	Z	-
س	Si>n	S	-
ش	Syi>n	Sy	-
ص	S{a>d	S{	s dengan titik di bawahnya
ض	D{a>d	D{	d dengan titik di bawahnya
ط	T{a>'	T{	t dengan titik di bawahnya
ظ	Z{a>'	Z{	z dengan titik di bawahnya
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atasnya
غ	Gain	G	-
ف	Fa>'	F	-
ق	Qa>f	Q	-
ك	Ka>f	K	-
ل	La>m	L	-
م	Mi>m	M	-
ن	Nu>n	N	-
و	Wa>wu	W	-
ه	Ha>'	H	-

ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya>'	Y	-

B. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap, termasuk tanda Syad | d | ah, ditulis lengkap
احمد ية : ditulis Ah}madiyyah

C. Ta>' Marbu>t}ah *di akhir Kata*

1. Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia.
خما عة : ditulis jamaā'ah
2. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain, ditulis t.
نحمة الله : ditulis ni'matullāh
زكاة الفطر : ditulis zakātul – fit{ri

D. Vokal Pendek

Fathah ditulis a, kasrah ditulis I, dan dammah ditulis u.

E. Vokal Panjang

1. a ditulis a >, i panjang ditulis i> dan u panjang ditulis u>, masing-masing dengan tanda (') di atasnya.
2. Fathah + ya>' tanpa dua titik yang dimatikan ditulis ai, dan fathah + wa>uw ditulis au.

F. Vokal-vokal Pendek yang Berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (')

أَنْتُمْ : ditulis a'antum
مُوْتَث : ditulis mu'annas |

G. Kata Sandang Alief +La>m

1. Bila diikuti huruf Qamariyyah ditulis al-
القرآن : ditulis al-Qur'an
2. Bila diikuti huruf syamsiyah, huruf i diganti dengan huruf
syamsiyah yang mengikutinya
الشيخة : ditulis asy-syī'ah

H. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD

I. Kata dalam Rangkaian Frase dan Kalimat

1. Ditulis kata per kata, atau
2. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut
شیخ ال‌سلام : ditulis syaikh al-Islām atau syaikhul – Islām

J. Lain-lain

Kata-kata yang sudah dilakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata ijmak, nas, dll.), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

KATA PENGANTAR

Bismillahirahmanirahim..

Alhamdulillahi rabbil ‘alamin, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja, Beban Kerja, dan Motivasi Kerja Terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan PT. Bank BNI Syariah KC Palembang”. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah menghantarkan dari zaman kegelapan hingga zaman yang terang benderang ini.

Skripsi ini disusun dan diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam ilmu Perbankan Syariah. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih ada kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kemampuan menulis. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis dengan ketulusan dan kerendahan hati ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah dengan ikhlas memberikan doa, dukungan dan bantuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dan pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Ibu Dr. Nyanyu Khodijah, S.AG., M.Si selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Bapak Dr. Heri Junaidi, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. Chandra Zaki Maulana,M.M selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
4. Ibu Dian Pertiwi, S.E.I.,M.S.I selaku Sekretaris Prodi S1 Perbankan Syariah
5. Bapak Muhammad Rusdi, SE.,M.Sc dan Citra Lestari, SEI.,ME selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing dan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi.

6. Bapak Muhammaddinah,SE.,M.Si yang telah memberikan arahan dan masukkan selama proses penyelesaian skripsi.
7. Seluruh bapak dan ibu dosen program studi S1 Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu selama proses perkuliahan.
8. Sahabat seperjuangan dari semester satu hingga semester akhir Miftahul Jannah dan Mitha Amelia yang selalu bersama menemani kesana kesini kemari dan selalu memberikan warna warni seperti pelangi di masa-masa perkuliahan ini.
9. Grup MONIMINI (Detrie, Reni, Jani, Amik dan Yuni) bestie KKN Kamar 1 kelompok 10 Desa Sawahan, yang sudah menemani dalam proses pembuatan skripsi baik suka maupun duka, selalu ada saat penulis membutuhkan tempat berbagi cerita dan memberikan kebahagiaan yang tiada tara.
10. Muhammad Firmansyah yang telah menjadi *Support System*, senantiasa sabar membantu, selalu memberikan dukungan dan semangat ketika penulis patah semangat dalam proses penyelesaian skripsi.
11. Sahabatku Try Melany menanyakan kapan sidang dan kapan pulang.

12. Karyawan PT. Bank BNI Syariah KC Palembang yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner demi kelancaran penulisan skripsi ini.
13. Teman-teman seperjuangan SPS angkatan 2016, khususnya SPS4.

Akhir kata hanya kepada Allah penulis memanjatkan doa, semoga Allah SWT memberikan balasan berupa amal yang berlipat kepada mereka dan penulis mengharapkan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa dan para pembaca sekalian dan bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Palembang, September 2020

Penulis

Krismonica Mulia Pratiwi

NIM 1646300122

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN IZIN PENJILIDAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
NOTA DINAS.....	vi
ABSTRAK	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB–LATIN	x
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	14
E. Sistematika Penulisan.....	15

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A.	Teori (MSDM) Manajemen Sumber Daya Manusia	17
B.	Kepuasan Kerja.....	20
a.	Pengertian Kepuasan Kerja	20
b.	Teori-teori Kepuasan Kerja	21
c.	Indikator Kepuasan Kerja.....	25
C.	Beban Kerja	26
a.	Pengertian Beban Kerja	26
b.	Beban Kerja Perspektif Islam	28
c.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja.....	29
d.	Indikator Beban Kerja	31
D.	Motivasi Kerja	32
a.	Pengertian Motivasi Kerja	32
b.	Teori-teori Motivasi Kerja.....	33
c.	Faktor-faktor yang mempengaruhi Motivasi Kerja....	39
d.	Indikator Motivasi Kerja	43
E.	<i>Turnover Intention</i>	44
a.	Pengertian <i>Turnover Intention</i>	44
b.	Turnover Intention Perspektif Islam.....	45
c.	Faktor-faktor <i>Turnover Intention</i>	47
d.	Indikator <i>Turnover Intention</i>	47
F.	Peneliti Terdahulu	48
G.	Kerangka Pemikiran	52
H.	Hipotesis	53

BAB III METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian	59
B. Lokasi Penelitian	59
C. Obyek Penelitian	60
D. Populasi dan Sampel.....	60
E. Sumber Data	61
F. Teknik Pengumpulan Data	62
G. Variabel-variabel Penelitian	64
H. Definisi Operasional Variabel	65
I. Instrumen Penelitian	67
J. Teknik Analisis Data	68

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian	75
1. Profil Bank BNI Syariah	75
2. Sejarah Singkat Bank BNI Syariah	75
3. Visi dan Misi Bank BNI Syariah.....	76
4. Produk Bank BNI Syariah	77
B. Karakteristik Responden.....	78
1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
2. Data Responden Berdasarkan Usia.....	80
C. Hasil Analisis Data	81
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	81
2. Uji Reliabilitas	84
3. Analisis Regresi Linear Berganda	89
D. Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	95

E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	96
1. Kepuasan Kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan PT. Bank BNI Syariah KC Palembang.....	97
2. Beban Kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan PT. Bank BNI Syariah KC Palembang.....	100
3. Motivasi Kerja (X3) tidak berpengaruh terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan PT. Bank BNI Syariah KC Palembang.....	103

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	107
B. Saran	107

DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	118

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Observasi Terhadap Karyawan PT Bank BNI Syariah KC Palembang	8
Tabel 1.2	Research Gap Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention	10
Tabel 1.3	Research Gap Beban Kerja Terhadap Turnover Intention	11
Tabel 1.4	Research Gap Motivasi Kerja Terhadap Keputusan Pembelian	12
Tabel 2.1	Peneliti Terdahulu	48
Tabel 3.1	Tabel Skala Likert	63
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel (X)	65
Tabel 3.3	Definisi Operasional Variabel (Y)	66
Tabel 4.1	Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
Tabel 4.2	Deskripsi Data Responden Berdasarkan Usia	80
Tabel 4.3	Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (X1)	81
Tabel 4.4	Uji Validitas Variabel Beban Kerja (X2)	82
Tabel 4.5	Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja (X3)	82
Tabel 4.6	Uji Validitas Variabel Turnover Intention(Y)	83
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas	84
Tabel 4.8	Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	85
Tabel 4.9	Uji Multikolinieritas Tolerance dan VIF	87
Tabel 4.10	Uji Glejser	88
Tabel 4.11	Durbin-Watson	89
Tabel 4.12	Uji Parsial (Uji T)	90

Tabel 4.13	Uji Simultan (Uji F)	93
Tabel 4.14	Uji Koefisien Determinasi (R2)	95
Tabel 4.15	Rekapitulasi Hasil Penelitian	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar	2.1 Kerangka Berfikir	52
--------	-----------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	119
Lampiran 2	Daftar Keseluruhan Jawaban Kuesioner	124
Lampiran 3	Uji Validitas dan Reliabilitas	132
Lampiran 4	Uji Asumsi Klasi	136
Lampiran 5	Analisis Regresi Berganda	140