

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Stanlie Andrian Noeary, et al (2020) dengan judul Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengaruh Stress Kerja Terhadap Niat Keluar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran dari kepuasan kerja sebagai variabel moderator antara stress kerja dengan niat keluar seorang karyawan pada perusahaan. Banyak sampel adalah 65 karyawan menggunakan teknik sampling jenuh. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis menggunakan uji SEM dan *software WarpPLS 7.0*. Penelitian ini menghasilkan stress kerja berpengaruh secara signifikan terhadap niat keluar karyawan, dan kepuasan kerja terbukti sebagai variabel mediasi.

Persamaan penelitian ini yaitu pada variabel, terdapat stress kerja (*work stress*) sebagai variabel independen, variabel niat keluar (*turnover intention*) sebagai variabel dependen, dan kepuasan kerja (*work satisfaction*) sebagai variabel mediator. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah pada variabel independen, penelitian ini hanya menggunakan 1 variabel independen yaitu stress kerja (*work stress*) sedangkan penelitian ini menggunakan 2 variabel independen, yaitu *work conflict* dan *work stress*. Juga pada lokasi penelitian, penelitian ini dilakukan di Industri Tekstil dan Produk Tekstil (TPT) sedangkan penelitian ini berlokasi di Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dewa Made dan Ni Wayan Mujiati (2019) dengan judul Peran Kepuasan Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap *Turnover Intention*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stress kerja dan motivasi kerja terhadap *turnover intention*, dan untuk mengetahui peran kepuasan kerja sebagai variabel mediasi dalam pengaruh stress kerja dan motivasi kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan Nirmala Plaza *Supermarket* Jimbaran. Sampel berjumlah 34 karyawan menggunakan teknik sampling jenuh. Metode pengumpulan menggunakan kuesioner yang disebar kepada karyawan. Alat yang yaitu SEM-PLS. penelitian ini menghasilkan stress kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, motivasi kerja dan kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, pada penelitian ini juga menghasilkan hubungan secara parsial antara stress kerja dan motivasi kerja terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh kepuasan kerja.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu pada variabel stres kerja (*work stress*) sebagai variabel independen, *turnover intention* sebagai variabel dependen, dan variabel mediasi yaitu kepuasan kerja. Selain persamaan, juga terdapat perbedaan, yaitu pada penelitian ini memiliki 2 variabel independen yaitu stress kerja dan motivasi kerja, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan 2 variabel independen yaitu *work conflict* dan *work stress*. Perbedaan juga ada pada dari tempat, penelitian ini dilakukan pada

Nirmala Plaza *Supermarket* Jimbaran sedangkan penelitian yang dilakukan penulis berlokasi di Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.

Dalam penelitian Putu Sofia Andi Dewi dan Anak Agung Ayu Sriathi (2019) dengan judul Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja. Tujuan dari penelitian ini memprediksi pengaruh stress kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Jumlah sampel sebanyak 72 orang karyawan. menggunakan metode proportionate stratified random sampling. Dan teknik untuk menganalisis data menggunakan teknik *path analysis* dan uji sobel. Penelitian ini menghasilkan stres kerja memiliki arah pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, yang memiliki arti tingginya tingkat stres kerja akan membuat tingkat keinginan pindah juga semakin tinggi, stress kerja memiliki arah pengaruh yang negative dan signifikan terhadap kepuasan, yang memiliki arti bahwa semakin tinggi tingkat stress maka membuat semakin rendah tingkat kepuasan. Kepuasan kerja memiliki arah hubungan yang negative dan signifikan terhadap *turnover intention*, berarti *turnover intention* akan semakin rendah jika tingkat kepuasan kerja semakin tinggi. Pada penelitian ini juga menghasilkan kepuasan kerja terbukti menjadi variabel mediasi dalam hubungan stress dengan *turnover intention*.

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis, yaitu memiliki variabel independen stres kerja (*work stress*), variabel dependen *turnover intention*, dan variabel mediasi kepuasan kerja (*work satisfaction*). Perbedaannya terlihat pada penelitian

yang dilakukan peneliti terdapat *work conflict* sebagai variabel independen 2 dan dalam penelitian ini menggunakan 1 variabel independen. Juga pada tempat penelitian, penelitian ini dilakukan pada rumah sakit Bali Royal Hospital sedangkan lokasi penelitian yang dilakukan penulis pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.

Dalam penelitian Winner Clinton Purba dan Sri Langgeng Ratnasari (2018) dengan judul Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Mutiara Utama Sukses. Tujuan penelitian ini adalah mencari tahu arah pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan, stres kerja terhadap kinerja karyawan, beban kerja terhadap kinerja karyawan, dan pengaruh ketiga variabel independen tersebut terhadap variabel dependennya. Menggunakan populasi sebanyak 40 karyawan PT Mutiara Utama Sukses. Menggunakan metode kuantitatif, dan menggunakan metode sensus untuk teknik penentuan sampel. menggunakan uji t dan uji f dengan alat SPSS 20 *for windows*. Dan menghasilkan konflik kerja dan stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan beban kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis pada variabel independen konflik kerja (*work conflict*) dan stres kerja (*work stress*). Dan memiliki perbedaan pada variabel independen yaitu beban kerja dan variabel dependen yaitu kinerja karyawan, sedangkan pada penelitian yang dilakukan penulis memiliki 1 variabel dependen yaitu *turnover intention*, dan 2 variabel independen, penelitian ini juga tidak

memiliki variabel mediasi, namun pada penelitian yang dilakukan penulis menggunakan *work satisfaction* sebagai variabel mediasi. Perbedaan juga terlihat jelas pada tempat penelitian, penelitian ini dilakukan pada PT Mutiara Utama Sukses, sedangkan penulis melakukan penelitian pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.

Dalam penelitian Muhammad Ali Basyah, Angga Brian Santama, dan Umar Yeni Suyanto (2021) dengan judul Pengaruh Stres Kerja Dan *Organization Citizenship Behavior* Terhadap *Turnover Intention* Dimoderasi Oleh Kepuasan Kerja (Studi Kasus Pada PT Trimitra Sakti Lamongan). Tujuannya adalah melakukan uji dan melakukan analisis bagaimana pengaruh antara stress kerja dan *organization citizenship behavior* terhadap *turnover intention* yang dimoderasi oleh variabel kepuasan kerja. Jumlah populasi sebanyak 123 orang karyawan pada PT Trimitra Sakti Lamongan. Dilakukan dengan metode kuantitatif. Menggunakan instrumen penelitian untuk mengumpulkan data. Dan menggunakan alat SPSS 26.0 *for windows* dan memakai Moderated Regression Analysis (MRA). Menghasilkan stress kerja dan *organization citizenship behavior* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention*, kepuasan kerja terbukti memperkuat hubungan antara stress kerja dan *organization citizenship behavior* terhadap *turnover intention*.

Memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis pada variabel independen stress kerja (*work stress*), dan variabel dependen *turnover intention*. Dan memiliki perbedaan pada penelitian ini terdapat variabel *organization citizenship behavior*, dan pada penelitian yang

dilakukan penulis tidak terdapat variabel tersebut, dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis memiliki variabel *work conflict* sedangkan pada penelitian ini tidak terdapat variabel tersebut, pada penelitian ini *work satisfaction* digunakan sebagai variabel moderasi, sedangkan pada penelitian yang dilakukan penulis *work satisfaction* digunakan sebagai variabel mediasi. Perbedaan juga terdapat pada lokasi, penelitian ini berlokasi di PT Trimitra Sakti Lamongan dan penelitian yang dilakukan oleh penulis dilakukan pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.

Dalam penelitian Adi Lukman Hakim, Sudarmiati, dan Sutrisno (2018) dengan judul "*The Effect of Work Stress on Turnover Intention With Work Satisfaction and Commitment as Intervening Variable (Study at PT Infomedia Solusi Humanika in Malang)*". Memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh antara *work stress* terhadap *work satisfaction*, *work stress* terhadap *commitment*, *work stress* terhadap *turnover intention*, *work satisfaction* terhadap *commitment*, *work satisfaction* terhadap *turnover intention*, *commitment* terhadap *turnover intention* melalui *work satisfaction*, *work stress* terhadap *turnover intention* melalui *commitment*, *work stress* terhadap *commitment* melalui *work satisfaction*, dan *work stress* terhadap *turnover intention* melalui *work satisfaction* dan *commitment*. Populasi penelitian ini sebanyak 203 pegawai kontrak, dan 135 sampel menggunakan rumus Slovin. Analisis data menggunakan teknik analisis jalur. Hasil dari penelitian ini yaitu *work stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *work satisfaction* dan *commitment* dan *turnover intention*, *commitment* berpengaruh positif dan signifikan

terhadap *turnover intention*, *work stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* melalui *commitment*, *Work satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* melalui *commitment*, *work stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* melalui *work satisfaction* dan *commitment*.

Memiliki kesamaan pada variabel, yaitu *work stress* sebagai variabel Independen, *turnover intention* sebagai variabel dependen, dan *work satisfaction* sebagai variabel intervening. Juga memiliki perbedaan pada variabel independen penulis menggunakan 2 variabel independen yaitu *work conflict* dan *work stress*, sedangkan pada penelitian ini hanya menggunakan 1 variabel independen yaitu *work stress*. Kemudian pada variabel intervening, penelitian ini menggunakan 2 variabel intervening yaitu *work satisfaction* dan *commitment*, sedangkan penulis hanya menggunakan 1 variabel intervening yaitu *work satisfaction*. Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis juga dapat dilihat pada lokasi penelitian, penelitian ini berlokasi di PT Infomedia Solusi Humanika, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis berlokasi di Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.

Dalam penelitian yang dilakukan Mohammad Amas Lahat dan Amas Sari Marthanti (2021) dengan judul *The Effect Of Work Engagement And Work Stress On Job Satisfaction And Their Impact On Turnover Intention Of Gojek Partners In Jakarta*. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh dari *work engagement* dan *work stress* terhadap *turnover intention* dengan *work satisfaction* sebagai variabel interferensi.

Responden pada penelitian ini adalah sebanyak 100 mitra Gojek di sekitar DKI Jakarta. Metode analisis yang digunakan adalah menggunakan *Structural Equation Model (SEM)* dengan *SmartPLS 3.0*. Hasil dari penelitian ini adalah *work engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*, *work stress* tidak berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction*, dan *job satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, *work engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, *work stress* tidak berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*, *job satisfaction* memediasi pengaruh signifikan antara *work engagement* terhadap *turnover intention*.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah sama sama menggunakan *work stress* sebagai salah satu variabel independen, *turnover intention* sebagai variabel dependen, dan *work satisfaction* sebagai variabel intervening. Juga terdapat perbedaan pada variabel independen, pada penelitian ini terdapat *work engagement* sebagai variabel independen dan pada penelitian yang dilakukan penulis terdapat *work conflict* sebagai variabel independen. Perbedaan juga terdapat pada lokasi penelitian, penelitian ini dilakukan pada Gojek di Jakarta, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis dilakukan pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.

Dalam penelitian yang dilakukan Nurjaya, Heri Erlangga, Lim Zhen Hong, dan Kiki Dwi Wijayanti (2020) dengan judul *The Effect Of Work Stress And Work Conflict On Employes Turnover Intention In*

*Middle Small Micro Enterprises (MSMEs) In South Tangerang Region.*

Tujuan dari penelitian ini adalah agar mengetahui pengaruh dari *work stress* dan *work conflict* terhadap *turnover intention* pada karyawan yang bekerja di Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di wilayah Tangerang Selatan. Banyak populasi 96 karyawan UMKM sekitar wilayah Tangerang Selatan. Dan analisis data yang digunakan adalah analisis Statistik dengan Uji Regresi, Korelasi, Determinasi, dan Uji Hipotesis.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama sama menggunakan 2 variabel independen yaitu *work stress* dan *work conflict*, dan sama sama menggunakan variabel dependen *turnover intention*. Perbedaan terlihat pada variabel mediasi, pada penelitian yang dilakukan penulis menggunakan variabel mediasi yaitu *work satisfaction*. Juga terdapat pada lokasi penelitian, penelitian ini dilakukan pada karyawan UMKM di wilayah Tangerang Selatan, sedangkan penulis melakukan penelitian pada karyawan Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.

**Tabel 2.1**  
**Hasil Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Alat Analisis	Hasil
1.	Stanlie Andrian Noeary, Albert Kurniawan Purnomo, Fotuho Waruwu (2020)	Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengaruh Stress Kerja Terhadap Niat Keluar	Stres Kerja (X) Niat Keluar (Y) Kepuasan Kerja (Z)	SEM dengan <i>Software WarpPLS 7.0</i>	Hasil dari penelitian ini adalah stress kerja berpengaruh secara signifikan terhadap niat keluar karyawan, dan kepuasan kerja

					terbukti sebagai variabel mediasi
2.	Dewa Made Bayu Adi Putra, Ni Wayan Mujiati (2019)	Peran Kepuasan Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Stress Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	Stress Kerja (X1) Motivasi Kerja (X2) <i>Turnover Intention</i> (Y) Kepuasan Kerja (Z)	SEM-PLS	Hasil dari penelitian ini adalah stress kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , sedangkan motivasi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , pada penelitian ini juga menghasilkan hubungan secara parsial antara stress kerja dan motivasi kerja terhadap <i>turnover intention</i> yang dimediasi oleh kepuasan kerja
3.	Putu Sofia Andi Dewi, Anak Agung Ayu Sriathi (2019)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja	<i>Stres Kerja</i> (X) <i>Turnover Intention</i> (Y) Kepuasan Kerja (M)	<i>Path Analysis</i> Dan Uji Sobel	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , stres

					kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , dan kepuasan kerja memoderasi hubungan antara stres kerja terhadap <i>turnover intention</i>
4.	Winner Clinton Purba, Sri Langgeng Ratnasari (2018)	Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Mutiara Utama Sukses	Konflik Kerja (X1) Stres Kerja (X2) Beban Kerja (X3) Kinerja Karyawan (Y)	SPSS 21 <i>For windows</i>	Pada penelitian ini menghasilkan bahwa konflik kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja, stres kerja juga berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, dan beban kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan
5.	Muhammad Ali Basyah, Angga	Pengaruh Stress Kerja Dan	Stress Kerja (X1) <i>Organization</i>	SPSS 26.0 <i>for windows</i>	Hasil dari penelitian ini menyatakan

	Brian Santama, dan Umar Yeni Suyanto (2021)	<i>Organization Citizenship Behavior Terhadap Turnover Intention Dimoderasi Oleh Kepuasan Kerja (studi Kasus Pada PT Trimitra Sakti)</i>	<i>Citizenship Behavior (X2) Turnover Intention (Y) Kepuasan Kerja (Z)</i>		bahwa stress kerja dan <i>organization citizenship behavior</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , kepuasan kerja memperkuat hubungan pengaruh stress kerja dan <i>organization citizenship behavior</i> terhadap <i>turnover intention</i>
6.	Adi Lukman Hakim, Sudarmiatn, Sutrisno (2018)	<i>The Effect Of Work Stress On Turnover Intention With Work Satisfaction And Commitment As Intervening Variable (Study at PT Infomedia Solusi Humanika in Malang)</i>	<i>Work stress (X) Turnover Intention (Y) Work Satisfaction (Z1) Commitment (Z2)</i>	<i>Path Analysis / Analisis Jalur</i>	Hasil dari penelitian ini adalah <i>work stress</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>work satisfaction</i> dan <i>commitment</i> dan <i>turnover intention</i> , <i>commitment</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , <i>work stress</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>

					<p>melalui <i>commitment</i>, <i>Work satisfaction</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> melalui <i>commitment</i>, <i>work stress</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> melalui <i>work satisfaction</i> dan <i>commitment</i></p>
7.	Mohammad Amas Lahat, Amas Sari Marthanti (2021)	<i>The Effect Of Work Engagement And Work Stress On Job Satisfaction And Their Impact On Turnover Intention Of Gojek Partners In Jakarta</i>	<i>Work Engagement (X1) Work Stress (X2) Turnover Intention (Y) Job Satisfaction (Z)</i>	<i>Structural Equation Model (SEM) dengan SmartPLS 3.0</i>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah <i>work engagement</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>job satisfaction</i>, <i>work stress</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>job satisfaction</i>, dan <i>job satisfaction</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>, <i>work engagement</i> berpengaruh</p>

					positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , work stress tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , <i>job satisfaction</i> memediasi pengaruh signifikan antara <i>work engagement</i> terhadap <i>turnover intention</i>
8.	Nurjaya, Heri Erlangga, Lim Zhen Hong, Kiki Dwi Wijayanti (2020)	<i>The Effect Of Work Stress And Work Conflict On Employes Turnover Intention In Middle Small Micro Enterprises (MSMEs) In South Tangerang Region</i>	<i>Work Stress (X1) Work Conflict (X2) Turnover Intention (Y)</i>	Analisis Statistik dengan Uji Regresi, Korelasi, Determinasi, dan Uji Hipotesis	Hasil dari penelitian ini adalah <i>work stress</i> berpengaruh secara signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , <i>work conflict</i> berpengaruh secara signifikan terhadap <i>turnover intention</i> , <i>work stress</i> dan <i>work conflict</i> secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i>

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 SDM (Sumber Daya Manusia)**

#### **A. Pengertian SDM (Sumber Daya Manusia)**

Manusia merupakan suatu aspek terpenting dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Jika dalam sebuah perusahaan atau organisasi tersebut memiliki kekurangan dalam hal SDM maka akan terjadi keterlambatan dalam perusahaan atau organisasi tersebut dalam mencapai tujuannya. SDM juga harus memiliki keahlian supaya mereka dapat dipekerjakan dengan baik di sebuah perusahaan atau organisasi tersebut. Menurut Hasriany Huzain (2021:3) Sumber Daya Manusia merupakan, orang yang ikut terlibat dalam suatu organisasi untuk mengupayakan terwujudnya tujuan organisasi tersebut. Menurut M.T.E Hariandja (2002, H2) mengatakan bahwa SDM merupakan faktor utama pada perusahaan selain modal. Jadi dapat disimpulkan bahwa SDM adalah semua manusia yang memiliki keahlian dalam bidangnya yang dapat membantu tercapainya tujuan dari sebuah organisasi atau perusahaan.

#### **B. MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia)**

MSDM merupakan sebuah cara untuk mengatur atau memanajemen sumber daya manusia yang ada di sebuah perusahaan atau organisasi supaya perusahaan atau organisasi tersebut dapat mencapai tujuannya. Menurut Daya (1996), mengatakan bahwa MSDM adalah proses perencanaan,

pengorganisasian, pengarahan, juga pengawasan kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan juga pelepasan SDM, supaya tercapai berbagai tujuan individu, organisasi, dan juga masyarakat (Nurfadilla Nur Ali, 2021:6). Maka dapat disimpulkan bahwa MSDM adalah mengatur sumber daya manusia supaya SDM tersebut dapat ditempatkan pada fungsi yang tepat untuk mempermudah pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan.

### **C. Fungsi MSDM**

1. Perencanaan untuk kebutuhan sumber daya manusia pada perusahaan atau organisasi.
2. *Staffing* atau membuat susunan kepegawaian sesuai kebutuhan organisasi atau perusahaan.
3. Menilai kinerja dari SDM.
4. Perbaikan kualitas dari SDM, juga perbaikan kualitas lingkungan kerja pada organisasi atau perusahaan.
5. Membuat efektifitas hubungan kerja.

## **2.2.2 BPR**

### **A. Pengertian BPR**

Dalam Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 pasal 1 ayat 6 menyatakan bahwa BPR (Bank Pengkreditan Rakyat) adalah bank yang kegiatan usahanya dilakukan dengan cara konvensional atau kegiatan usahanya dilakukan dengan menggunakan prinsip syariah,

sehingga kegiatan yang dilakukan BPR tidak dapat memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran atau kliring. (Perbarindo, 2016)

### **B. Kegiatan Yang Dilakukan BPR**

1. Menghimpun dana dari masyarakat, yang berbentuk simpanan, seperti tabungan, deposito berjangka, atau dalam bentuk lain yang sama dengan itu.
2. Memberi layanan kredit bagi masyarakat.
3. Memberikan pembiayaan dan penempatan dana yang dilakukan dengan prinsip syariah, sesuai ketentuan Bank Indonesia.
4. Menempatkan dana dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia, sertifikat deposito, deposito berjangka, dan bentuk tabungan pada bank lain.

### **C. Kegiatan Yang Tidak Bisa Dilakukan Oleh BPR**

1. BPR tidak memproses tabungan berupa Giro.
2. Tidak ikut serta dalam usaha yang berkaitan dengan valuta asing, kecuali sebagai pedagang namun harus terlebih dahulu memiliki izin dari BI.
3. Tidak bisa ikut serta dalam penyertaan modal.
4. Tidak bisa ikut dalam kegiatan pengasuransian.
5. Tidak bisa melakukan kegiatan selain yang sudah disebutkan pada bagian "B".

### **2.2.3 Konflik**

#### **A. Pengertian Konflik**

Konflik merupakan peristiwa atau keadaan dimana terjadinya pertentangan atau perbedaan pendapat seseorang dengan orang lain ataupun dengan kelompok lain. Keadaan tersebut sangatlah wajar dalam dunia sosial.

Menurut Killman dan Thomas (1978), konflik merupakan adanya ketidakcocokan antar nilai ataupun tujuan yang ingin dicapai, baik dalam individu maupun dengan orang lain. Kondisi tersebut bisa mengganggu dan menghambat tercapainya emosi atau stres yang dapat mempengaruhi efisiensi dan produktivitas kerja (Rusdiana, 2015:162). Daniel Webster mengartikan bahwa konflik merupakan persaingan atau pertentangan antara pihak yang tidak cocok satu dengan yang lain (Rusdiana, 2015:162).

#### **B. Konflik Organisasi**

Menurut Stoner konflik organisasi adalah ketidaksepakatan mengenai alokasi sumber daya yang langka, atau perselisihan mengenai tujuan, status, nilai, persepsi, dan atau kepribadian (Rusdiana, 2015:162).

#### **C. Ciri-Ciri Konflik Dalam Organisasi**

Rusdiana (2015:162-163) menyebutkan bahwa ada beberapa ciri-ciri konflik dalam sebuah organisasi, yaitu :

1. Terdapat 2 pihak perseorangan atau kelompok yang ikut terlibat dalam interaksi yang bertentangan.
2. Timbulnya pertentangan 2 pihak, dalam bentuk kelompok atau individu, dalam mencapai sebuah tujuan dalam organisasi.
3. Memainkan peranan dan terdapat nilai yang berlawanan.
4. Adanya interaksi yang direncanakan dengan tujuan saling meniadakan, mengurangi, dan menekan pihak lain untuk memperoleh keuntungan.
5. Munculnya tindakan yang saling berhadapan, akibat dari perselisihan yang terlalu lama dan berlarut.
6. Adanya ketidakseimbangan karena usaha masing-masing pihak yang terkait dengan kedudukan, pangkat, golongan, status sosial, kewibawaan, harga diri, kekuasaan, prestise, dan lain sebagainya.

#### **D. Konflik Kerja (*Work Conflict*)**

Dana (2001 : 4-5) mengatakan terdapat wajah konflik dalam situasi pekerjaan yang dituangkan Daniel Dana dalam bukunya dengan judul *Conflict Resolution*, dia mengatakan bahwa konflik harus memenuhi syarat definisi yang memuat 4 ciri khas, yaitu: (Soemarman, 2013)

1. Pihak yang bertingkai memiliki hubungan ketergantungan (*interdependent*).

2. Kedua pihak saling menyalahkan (*blaming each other*), masing-masing pihak melihat pihak lain sebagai pembuat masalah.
3. Menimbulkan rasa marah terhadap pihak yang bersangkutan (*angry with each other*).
4. Menimbulkan kerugian pada pekerjaan (*causing business problem*).

Dari penjelasan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa *work conflict* atau konflik kerja adalah timbulnya rasa marah antara dua pihak yang memiliki hubungan ketergantungan dalam sebuah pekerjaan atau organisasi, yang bisa membuat seseorang merasa rugi dalam pekerjaan atau organisasi tersebut.

#### **E. Indikator Konflik Kerja (*work conflict*)**

Fitriana (2013 : 192) mengatakan bahwa indikator dari *work conflict* yaitu :

##### **1. Kesalahpahaman Komunikasi**

Kesalahpahaman komunikasi dapat disebabkan apabila karyawan satu dengan yang lain menerima informasi yang berbeda, yang dapat memunculkan perbedaan dalam menerjemahkan maksud dari informasi tersebut.

##### **2. Perbedaan Tujuan**

Perbedaan tujuan seringkali terjadi apabila tiap karyawan tidak memiliki persamaan pemahaman tentang tujuan dari organisasi atau perusahaan tersebut.

### 3. Perbedaan Persepsi

Terjadinya perbedaan dalam menilai sesuatu antar karyawan dalam suatu perusahaan sering juga diikuti dengan perbedaan sikap dan persepsi sehingga timbul konflik kerja.

### 4. Interdependensi Kerja

Hal ini terjadi ketika karyawan saling bergantung pada karyawan yang lain. Konflik kerja akan terjadi jika salah satu karyawan diberikan tugas berlebihan dan bila salah satu karyawan diharuskan menunggu dan menggantungkan pekerjaannya kepada karyawan lain.

### 5. Kesalahan Dalam Afeksi

Hal ini akan terjadi apabila seorang karyawan memiliki perasaan tidak nyaman di dalam pekerjaannya.

## 2.2.4 Stres

### A. Pengertian Stres

Stres merupakan perubahan keadaan seseorang secara fisik maupun secara psikis yang bisa disebabkan oleh faktor lingkungan yang mengharuskan seseorang itu menyesuaikan dengan keadaan saat itu. Biasanya stres disebabkan oleh rasa khawatir yang berlebihan atau tekanan dari tugas dan tanggung jawab yang berat.

### B. Pengertian Stres Kerja (*Work Stress*)

Stres kerja (*work stress*) merupakan keadaan tertekan seorang karyawan dalam menjalankan pekerjaannya yang

disebabkan oleh ketidakmampuan dalam melaksanakan tugas dalam perusahaan tersebut, dengan kata lain stres kerja timbul akibat dari seorang karyawan mengalami ketidakharmonisan antara keadaan diri dengan lingkungan kerja.

Bila karyawan mengalami stres kerja (*work stress*) maka akan berpengaruh terhadap pelaksanaan aktivitas dalam pekerjaan di dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Menurut P.Robbins (2006 : 796) mengatakan bahwa stres kerja (*work stress*) merupakan keadaan yang timbul akibat dari interaksi antar manusia dan pekerjaannya, serta dikarakteristikan oleh perubahan manusia, yang membuat mereka untuk menyimpang dari fungsi normalnya. *“work stress is defined as an employes reaction to characteristics at the workplace that seem mentally and physically threatening, a high level of work stress could make employes unhealthy, poorly motivated, less productive, and less safe at work.”* (Lu, Young, et al, 2017:2).

### **C. Faktor Penyebab Stres Kerja (*Work Stress*)**

Hasibuan (2012) mengatakan ada beberapa faktor yang menyebabkan karyawan mengalami stres kerja, diantaranya sebagai berikut : (Ditya Dwi Novita, 2021)

1. Beban dan kesulitan yang berlebihan.
2. Kurang adilnya dalam hal tekanan dan sikap dari pimpinan perusahaan.

3. Sarana Prasarana yang tidak memadai dan jangka waktu kurang wajar.
4. Konflik yang terjadi secara interpersonal dengan atasan atau kelompok kerja.
5. Gaji yang rendah juga tidak sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan.

#### **D. Indikator Stres Kerja (*Work Stress*)**

Menurut Jin et al., (2017) beberapa Indikator stress kerja yaitu : (Muhamad Ibrahim Nurhasan, 2019:19)

##### 1. Kekhawatiran

Kekhawatiran muncul dalam diri seorang karyawan karena ada rasa takut mengenai hal yang belum jelas dan belum pasti dalam pekerjaan.

##### 2. Gelisah

Gelisah terjadi apabila terdapat perasaan tidak nyaman atau tidak tenang yang muncul dalam diri karyawan, biasanya hal tersebut karena karyawan tersebut melaksanakan pekerjaan yang terlalu beresiko.

##### 3. Tekanan

Tekanan biasanya disebabkan oleh pekerjaan itu sendiri, bisa karena pekerjaan itu terlalu berat sehingga karyawan merasa tertekan saat melaksanakan tugas atau pekerjaan.

#### 4. Frustrasi

Frustrasi biasanya dialami karyawan jika karyawan tersebut merasa gagal dalam mencapai tujuan dari pekerjaan tersebut, sehingga karyawan tersebut merasa kecewa. Frustrasi juga disebabkan karena karyawan merasa kurang puas pada pekerjaan yang dilakukan.

### 2.2.5 Niat Pindah (*Turnover Intention*)

#### A. Pengertian Niat Pindah (*Turnover Intention*)

*Turnover* merupakan berhentinya pegawai dari tempat kerjanya, atau pindahnya seorang karyawan dari tempat kerjanya ke tempat kerja yang lain. *Intention* merupakan sebuah keinginan atau niat yang muncul dari seseorang untuk melakukan sesuatu. Sehingga jika digabungkan *turnover intention* atau niat pindah adalah niat yang muncul untuk memutuskan berhenti dari pekerjaannya dan pindah dari tempat bekerjanya.

Ditya Dwi Novita (2021) mengatakan bahwasanya *turnover intention* merupakan awal dari seorang karyawan meninggalkan pekerjaannya, karena beberapa hal yang mempengaruhi seperti kepuasan kerja, keterlibatan dalam sebuah pekerjaan, dan komitmen dari organisasi itu sendiri. Menurut Zeffane (2003) menyatakan bahwasanya *turnover intention* biasanya dilakukan oleh karyawan yang merasa tidak nyaman pada pekerjaan yang dilakukan (Sivellea Firdaus dkk, 2017). “*employess are always required to do a good job. But not accompanied by the impetus of*

*financial needs. So, in this case the spirit of employess is low. Resulting in the discharge of employes from the workplace. In other words, turnover intention is related to job satisfaction.”* (Adi L.H, Sudarmiadin, Sutrisno, 2018:85)

## **B. Aspek Yang Mempengaruhi *Turnover Intention***

Both dan Hamer (2012) menyatakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi *Turnover Intention*, diantaranya sebagai berikut :  
(Ditya Dwi Novita, 2021)

1. Tingkat kepercayaan, yaitu menyangkut perasaan dalam diri individu karyawan terhadap perusahaan.
2. Kepuasan kerja, yaitu apresiasi yang diberikan perusahaan atas pencapaian atau hasil yang diperoleh karyawan.
3. Dukungan manajemen, merupakan keadaan dimana karyawan merasa dihargai dan diapresiasi oleh perusahaan melalui kritikan yang membangun, memahami pekerjaan serta mempunyai tujuan dalam pekerjaan.
4. Perkembangan karir, yaitu tanggapan dari karyawan mengenai banyaknya gaji atau upah yang didapatkan untuk tercapainya kepuasan karyawan dengan pencapaian pengembangan karir.
5. Peningkatan kerja, yaitu pencapaian dan perkembangan yang dialami karyawan dalam melakukan pekerjaan.

Rajakpaksha (2015) mengemukakan beberapa aspek pokok *Turnover Intention*, terdapat 4 kategori, yaitu : (Ditya Dwi Novita, 2021)

1. Karyawan yang meninggalkan pekerjaannya kemudian pindah ke perusahaan lain bukan hanya dipengaruhi gaji yang diperoleh, namun juga dipengaruhi oleh aspek lain.
2. Integrasi tingkat keterlibatan dan keikutsertaan karyawan memiliki hubungan pokok dalam sebuah perusahaan atau organisasi.
3. Keadaan dan kondisi perusahaan atau organisasi yang baik akan berdampak terhadap loyalitas karyawan untuk tetap memiliki komitmen pada perusahaan atau organisasi, hal itu meliputi keadaan dalam lingkungan sekitar, iklim, budaya organisasi, serta beban yang dilumpahkan kepada karyawan.
4. *Turnover intention* juga dipengaruhi oleh tingkat kekuasaan yang berpusat pada sistem sosial, serta pemimpin yang sangat fokus dengan pengalaman, sehingga karyawan merasa tidak memiliki kewenangan.

### **C. Indikator *Turnover Intention***

Mobley mengatakan bahwa terdapat 3 indikator dari *turnover intention*, yaitu: (Muhamad Ibrahim Nurhasan, 2019 : 19)

#### **1. Malas Bekerja**

Malas bekerja terjadi apabila seorang karyawan mengalami ketidakpuasan dalam sebuah pekerjaan, sehingga mengakibatkan tingginya keinginan untuk tidak datang atau tidak hadir ke tempat ia bekerja, sehingga akan muncul pikiran untuk keluar dan meninggalkan pekerjaannya.

## 2. Mencari Pekerjaan Lain

Jika karyawan sudah merasa tidak nyaman dalam lingkungan pekerjaan yang dihadapinya, maka akan ada niat untuk keluar dari pekerjaan itu, dan karyawan akan mulai mencari-cari tempat kerja yang baru.

## 3. Resign

Apabila seorang karyawan merasa tidak nyaman dalam pekerjaannya, kemudian mulai mencari tempat kerja yang baru, dan mendapatkannya, maka niat karyawan untuk keluar meninggalkan pekerjaannya itu akan benar-benar dilakukan.

### 2.2.6 Kepuasan Kerja (*Work Satisfaction*)

#### A. Pengertian Kepuasan Kerja (*Work Satisfaction*)

Kesawa et al (2019) menjelaskan bahwa kepuasan kerja (*work satisfaction*) adalah perilaku dari seorang karyawan terhadap pekerjaan, yang menunjukkan perbedaan antara apresiasi yang diperoleh karyawan tersebut dengan apa yang mereka harapkan. sedangkan Ali dan Wardoyo (2021) menyebutkan bahwa, *work satisfaction* adalah energi yang bersifat positif, yang disebabkan hasil evaluasi kerja. Sehingga bisa disimpulkan bahwa *work satisfaction* adalah dorongan baik yang dialami oleh karyawan yang diperoleh dari hasil kerja karyawan tersebut.

## **B. Faktor-faktor Kepuasan Kerja (*Work Satisfaction*)**

Etri Gusmarany (2016), menyatakan terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi *work satisfaction*, diantaranya: (Muhamad Ibrahim Nurhasan, 2019)

1. Psikologis, yaitu hal yang menyangkut kejiwaan dari seorang karyawan, seperti hal yang menyangkut minat, ketentraman, sikap, dan keterampilan atau bakat dalam bekerja.
2. Sosial, yaitu hal yang berkaitan dengan interaksi dengan karyawan lain ataupun dengan pimpinan.
3. Fisik, seperti jenis pekerjaan, pengaturan waktu, sarana prasarana pekerjaan, keadaan ruangan, kondisi kesehatan, umur, sdb.
4. Finansial, merupakan hal yang menyangkut kesejahteraan dan jaminan karyawan. Contohnya system, besarnya gaji, tunjangan, jaminan sosial, fasilitas, promosi, dsb.

## **C. Indikator Kepuasan Kerja (*work satisfaction*)**

Robbins (2015) mengatakan terdapat beberapa indikator kepuasan kerja (*work satisfaction*), yaitu: (Muhamad Ibrahim Nurhasan, 2019 : 16)

### **1. Pekerjaan yang Secara Mental Menantang**

Pekerjaan yang memberikan kesempatan kepada para karyawannya untuk menerapkan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh karyawannya akan cenderung lebih disukai,

hal itu dikarenakan jika ada pekerjaan yang kurang menantang akan menimbulkan rasa bosan bagi para karyawannya.

## 2. Kondisi Kerja Yang Mendukung

Keadaan lingkungan kerja akan sangat diperhatikan dan dipedulikan oleh para karyawan. Studi-studi sering membuktikan bahwa keadaan lingkungan pekerjaan yang aman dan tidak merepotkan akan lebih disukai oleh para karyawan, di samping itu juga karyawan akan lebih menyukai keadaan lingkungan pekerjaan yang dilengkapi fasilitas yang memadai untuk menunjang pekerjaan mereka.

## 3. Gaji Yang Pantas

Gaji, promosi yang adil sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan merupakan harapan utama dari seorang karyawan. Jika sistem upah dan promosi itu dilakukan dengan adil maka kemungkinan besar akan muncul kepuasan kerja dalam diri seorang karyawan.

## 4. Kesesuaian Kepribadian dengan Pekerjaan

Holland mengatakan terjadinya kecocokan antar karyawan dengan okupasi, akan menimbulkan kepuasan individu (Muhamad Ibrahim Nurhasan, 2019 : 17). Apabila seorang karyawan memiliki kecocokan antara kepribadiannya dengan pekerjaan, maka berkemungkinan besar dapat berhasil, sehingga akan merasakan kepuasan kerja.

## 5. Rekan Kerja yang Mendukung

Manusia adalah makhluk sosial, dan bekerja juga merupakan kegiatan untuk mengisi kebutuhan interaksi sosial. Sehingga ketika di dalam pekerjaan memiliki rekan kerja yang mendukung, maka karyawan tersebut akan merasakan kepuasan dalam pekerjaannya.

### **2.2.7 Hubungan Antara *Work Conflict*, *Work Stress*, *Turnover Intention* Dan *Work Satisfaction*.**

*Turnover intention* adalah suatu hal yang timbul dalam diri individu karyawan untuk berhenti dan meninggalkan pekerjaan awalnya ketika karyawan tersebut mengalami suatu masalah dalam pekerjaannya. Individu tersebut akan berpikiran untuk pergi dari organisasinya atau meninggalkan pekerjaan awalnya.

*Turnover intention* berhubungan dengan *work conflict*, *work conflict* itu sendiri merupakan konflik yang terjadi dalam lingkup pekerjaan, konflik adalah keadaan timbulnya ketidakcocokan tujuan yang ingin dicapai. Rusdiana (2015) juga mengatakan konflik merupakan terjadinya pertentangan antarpihak yang tidak cocok antara satu sama lain. Jika terjadi pertentangan antar karyawan dalam sebuah perusahaan maka berkemungkinan karyawan tersebut merasa tidak senang dan malas untuk bekerja sehingga dapat memicu munculnya *turnover intention*.

Bukan hanya *work conflict*, *work stress* juga berhubungan dengan *turnover intention*. *Work stress* merupakan keadaan dimana

seorang karyawan merasa tertekan dan stres dan hal itu disebabkan oleh pekerjaan yang dikerjakannya. Biasanya stres kerja muncul ketika pegawai tidak bisa menyelesaikan tugas dengan baik. Ketika karyawan tersebut merasa tertekan maka akan mendorong munculnya niat seorang karyawan tersebut berhenti dari pekerjaannya dan pindah mencari temoat kerja yang baru, yang lebih sesuai dengan kemampuan karyawan tersebut.

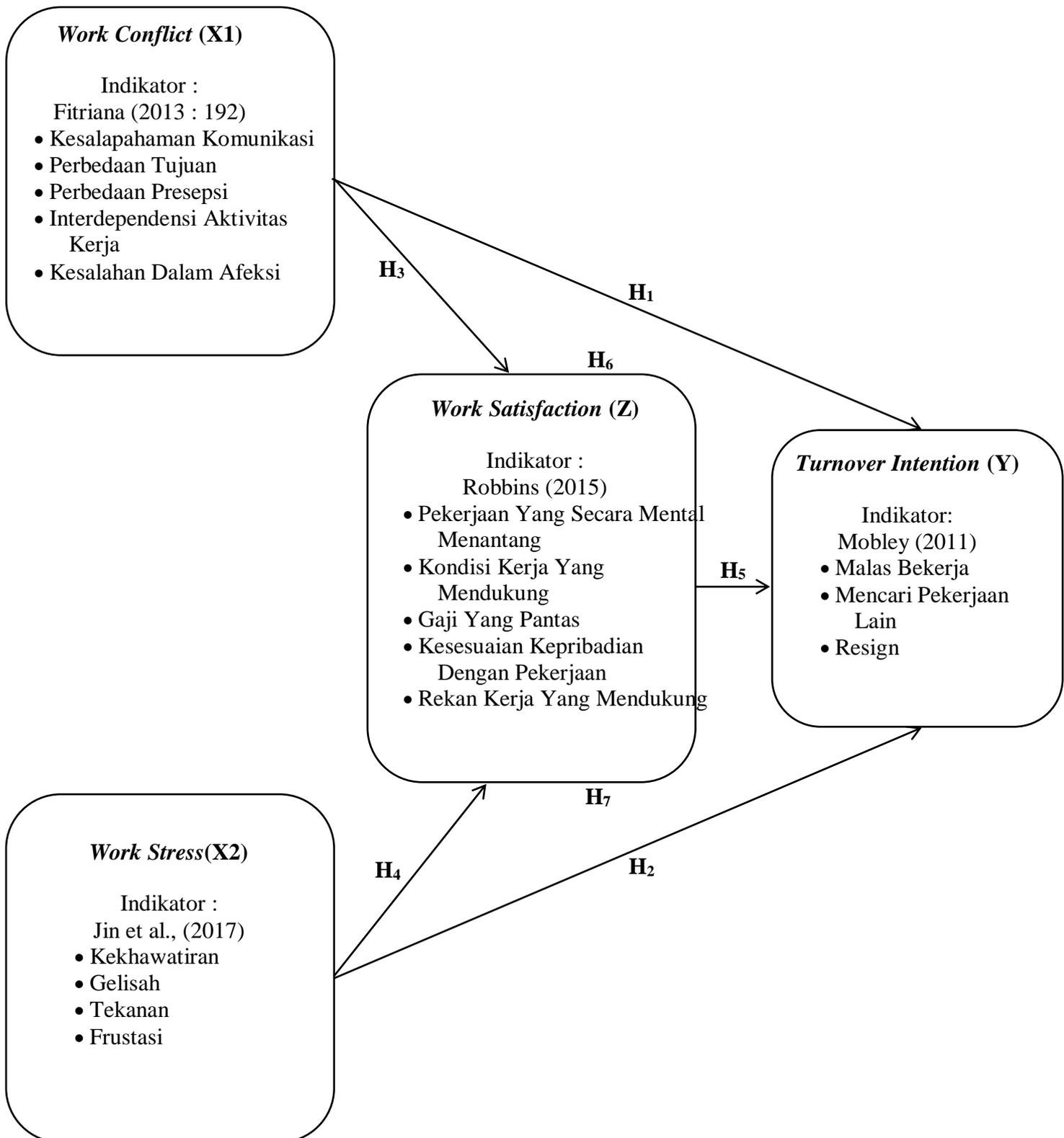
*Work satisfaction* atau kepuasan kerja merupakan suatu hal yang positif yang diperoleh karyawan atas hasil dari evaluasi kerja. Karyawan akan merasa senang dan bersemangat dalam melakukan pekerjaan apabila karyawan tersebut puas atas hasil yang mereka dapatkan dari pekerjaan tersebut. Jika terdapat kepuasan kerja yang tinggi pada karyawan, maka dimungkinkan dapat memperkecil kemungkinan timbulnya *turnover intention*, karena jika seorang karyawan merasa nyaman dalam pekerjaannya karyawan tersebut tidak akan berniat untuk meninggalkan pekerjaannya dan berpindah ke pekerjaan yang lain.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa *work conflict*, *work stress*, *turnover intention*, dan *work satisfaction* sangat berkaitan, *work conflict* dan *work stress* yang dialami karyawan akan memicu timbulnya *turnover intention* dan hal itu akan semakin didorong apabila tidak terdapat *work satisfaction* yang tinggi dalam sebuah perusahaan. Seperti penelitian yang dilakukan Prahyudi dan Siswoyo, dengan judul “Pengaruh Tekanan Kerja, Beban Kerja,

dan Lingkungan Kerja Terhadap Intensi *Turnover*: Peran Mediasi Kepuasan Kerja ” yang menghasilkan stres dan beban kerja memiliki arah pengaruh positif terhadap *turnover intention*, yang diartikan jika semakin tinggi stres dan beban kerja maka akan semakin tinggi juga *turnover intention*, penelitian itu juga menghasilkan lingkungan kerja memiliki arah pengaruh negatif terhadap *turnover intention* yang artinya semakin baik lingkungan kerja pada suatu perusahaan maka akan semakin kecil munculnya *turnover intention* pada individu karyawan.

1.

### 2.3 Kerangka Berpikir



**Gambar 2.1**  
**Kerangka berpikir**

## 2.4 Hipotesis

Fraenkel dan Wallen dalam Darwin (2021) mengatakan hipotesis adalah prediksi atas kemungkinan dari hasil suatu penelitian.

Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Diduga variabel *work conflict* berpengaruh positif secara signifikan terhadap *turnover intention* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.
2. Diduga variabel *work stress* berpengaruh positif secara signifikan terhadap *turnover intention* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.
3. Diduga variabel *work conflict* berpengaruh negatif secara signifikan terhadap *work satisfaction* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.
4. Diduga variabel *work stress* berpengaruh negatif secara signifikan terhadap *work satisfaction* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.
5. Diduga variabel *work satisfaction* berpengaruh negatif secara signifikan terhadap *turnover intention* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.
6. Diduga variabel *work satisfaction* memediasi pengaruh *work conflict* terhadap *turnover intention* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.

7. Diduga variabel *work satisfaction* memediasi pengaruh *work stress* terhadap *turnover intention* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.