

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat**

Bank Muamalat Indonesia memulai perjalanannya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management. Seluruh produk-produk tersebut

menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infakdan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”.

## 2. Perubahan Nama dan Status Badan Hukum

Bank Muamalat Indonesia resmi berdiri pada 1 November 1991 atau 24 Rabi’us Tsani 1412 Hijriah dengan nama PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Bank Muamalat Indonesia pernah melakukan perubahan atau pergantian nama menjadi PT Bank Syariah Muamalat Indonesia Tbk yang disahkan pada Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa

tanggal 22 Juni 2000 merujuk SK Dir BI No. 32/34/KEP/DIR tanggal 12 Mei 1999 tentang Bank Umum Berdasarkan Prinsip Syariah yang menentukan kewajiban mencantumkan kata “Syariah” setelah kata “Bank”. Bank kembali menggunakan nama Bank Muamalat Indonesia pada tahun 2008 sesuai dengan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tanggal 23 April 2008 dan merujuk pada UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah Pasal 5 ayat 4 di mana pencantuman kata “Syariah” setelah kata “Bank” hanya berlaku bagi Bank yang mendapatkan izin usaha setelah berlakunya UU Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008.

### 3. Visi dan Misi Bank Muamalat

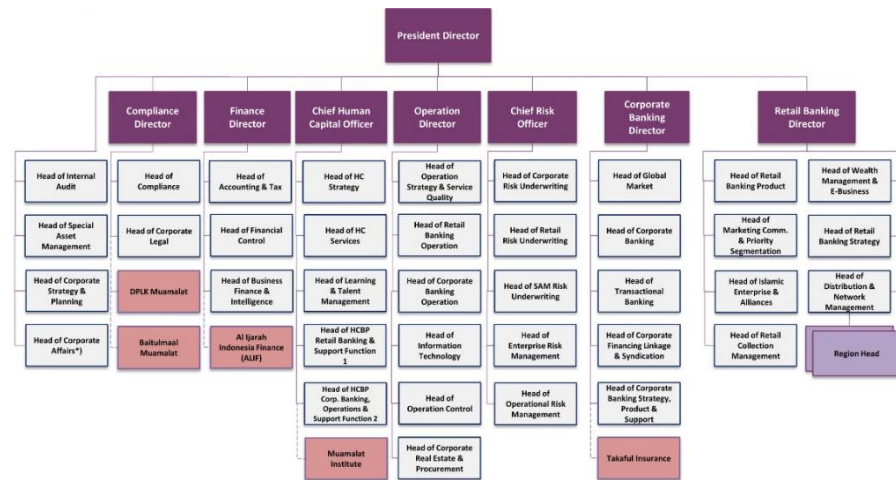
#### a. Visi

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”

#### b. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

#### 4. Struktur Organisasi Bank Muamalat



**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Bank Muamalat**

#### B. Hasil Penyebaran Kuesioner

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui metode survey dengan menyebarkan kuesioner kepada karyawan Bank Muamalat Yogyakarta. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang telah dikembangkan oleh peneliti sebelumnya. Total item pernyataan dalam kuesioner sebanyak 44 item pernyataan, yang terdiri dari 11 pernyataan mengenai stres kerja, 20 pernyataan mengenai kepuasan kerja, 5 pernyataan mengenai *turnover intention*, dan 8 pernyataan mengenai *perceived organizational support*.

Kuesioner yang disebarkan sebanyak 90 kuesioner kepada responden yang merupakan karyawan Bank Muamalat yang tersebar di Yogyakarta. Penyebaran kuesioner dilakukan setelah mendapat izin penelitian dari pihak Bank Muamalat. Pengumpulan kuesioner dilakukan selama 20 hari, dari tanggal 30 Januari sampai 19 Februari 2019.

Hasil pengumpulan data dalam penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 4.1. Secara keseluruhan jumlah kuesioner yang didistribusikan sebanyak 90 kuesioner, dari jumlah tersebut kuesioner yang kembali sebanyak 76 kuesioner dan 3 diantaranya tidak diisi dengan lengkap, sehingga 3 kuesioner tersebut tidak dapat digunakan. Secara ringkas, hasil pengumpulan data dalam penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 4.1 berikut ini.

**Tabel 4.1**  
**Hasil Penyebaran Kuesioner**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>
Kuesioner yang didistribusikan	90
Kuesioner yang dikembalikan	76
Kuesioner yang tidak dikembalikan	14
Kuesioner yang tidak dapat diolah	3
Kuesioner yang dapat diolah	73

Sumber: Data primer yang diolah (2019)

### **C. Data Demografi**

Terdapat 6 pertanyaan demografi yang peneliti ajukan dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, lama bekerja, pendidikan terakhir, pendapatan/bulan, dan posisi pekerjaan. Data demografi yang sudah diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS 21.0 ini disajikan dalam bentuk tabel dan data sebagai berikut:

#### **1. Jenis Kelamin**

Berdasarkan data yang terkumpul dari penyebaran kuesioner dapat diketahui jenis kelamin responden, dapat dilihat pada tabel 4.2 dibawah ini:

**Tabel 4.2**  
**Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah (orang)</b>	<b>Persentase %</b>
Laki-laki	44	60.3
Perempuan	29	39.7
Total	73	100

Sumber: Data primer yang diolah (2019)

Dari tabel 4.2 diatas, menunjukkan bahwa jenis kelamin laki-laki lebih banyak dari jenis kelamin perempuan yaitu laki-laki sebanyak 44 orang dengan persentase 60,3%, sedangkan perempuan sebanyak 29 dengan persentase 39,7%.

## 2. Usia

Berdasarkan data yang terkumpul dari penyebaran kuesioner dapat diketahui usia responden, yang dapat dilihat pada tabel 4.3 dibawah ini:

**Tabel 4.3**  
**Usia**

<b>Usia Responden</b>	<b>Jumlah (orang)</b>	<b>Persentase %</b>
20-25 tahun	10	13.7
26-31 tahun	35	47.9
32-37 tahun	23	31.5
> 37 tahun	5	6.8
Total	73	100

Sumber: Data primer yang diolah (2019)

Dari tabel 4.3 diatas, menunjukkan bahwa data demografi berdasarkan usia responden di dominasi oleh usia 26-31 tahun sebanyak 35 orang dengan persentase 47,9%.

### 3. Lama Bekerja

Berdasarkan data yang terkumpul dari penyebaran kuesioner dapat diketahui lama bekerja responden, yang dapat dilihat pada tabel 4.4 dibawah ini:

**Tabel 4.4**  
**Lama Bekerja**

<b>Kategori</b>	<b>Jumlah (orang)</b>	<b>Persentase %</b>
< 1 tahun	6	8.2
1-3 tahun	18	24.7
3-6 tahun	24	32.9
6-10 tahun	18	24.7
> 10 tahun	7	9.6
Total	73	100

Sumber: Data primer yang diolah (2019)

Dari tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa data demografi responden berdasarkan lama bekerja di dominasi selama 3-6 tahun sebanyak 24 responden dengan persentase 32,9%.

### 4. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan data yang terkumpul dari penyebaran kuesioner dapat diketahui pendidikan terakhir responden, dapat dilihat pada tabel 4.5 dibawah ini:

**Tabel 4.5**  
**Pendidikan Terakhir**

<b>Kategori</b>	<b>Jumlah (orang)</b>	<b>Persentase %</b>
Diploma/S1	73	100

Sumber: Data primer yang diolah (2019)

Dari tabel 4.5 diatas menunjukan bahwa data demografi responden berdasarkan pendidikan terakhir, keseluruhan responden berpendidikan terakhir diploma/S1 sebanyak 73 responden dengan persentase 100%.



## 5. Pendapatan/bulan

Berdasarkan data yang terkumpul dari penyebaran kuesioner dapat diketahui pendapatan/bulan responden, dapat dilihat pada tabel 4.6 dibawah ini:

**Tabel 4.6**  
**Pendapatan/bulan**

<b>Kategori</b>	<b>Jumlah (orang)</b>	<b>Persentase %</b>
2-3 Jt	14	19.2
3-5 Jt	43	58.9
5-10 Jt	16	21.9
Total	73	100

Sumber: Data primer yang diolah (2019)

Dari tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa data demografi responden berdasarkan pendapatan, sebagian besar adalah responden dengan pendapatan 3-5 juta sebanyak 43 responden dengan persentase 58,9%.

## 6. Posisi Pekerjaan

Berdasarkan data yang terkumpul dari penyebaran kuesioner dapat diketahui posisi pekerjaan responden, dapat dilihat pada tabel 4.7 dibawah ini:

**Tabel 4.7**  
**Posisi Pekerjaan**

<b>Kategori</b>	<b>Jumlah (orang)</b>	<b>Prosentase %</b>
Customer Service	10	13.7
Teller	10	13.7
Marketing	18	24.7
Retail Financing Center / Staf Jasa	35	47.9
Total	73	100

Sumber: Data primer yang diolah (2019)

Dari tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa data demografi responden berdasarkan posisi bagian kerja, sebagian besar adalah responden

bagian Retail Financing Center/Staf Jasa sebanyak 35 responden dengan persentase 47,9%. Retail Financing Center adalah orang yang bertugas untuk menganalisis kelayakan pembiayaan, sedangkan Staf Jasa adalah orang yang bekerja untuk fasilitas jasa, seperti petugas kliring atau inkaso.

#### D. Uji Instrumen

##### 1. Uji Validitas

Untuk mengukur item pernyataan apakah layak atau tidak dijadikan instrumen penelitian adalah dengan melakukan uji validitas. Pernyataan dinyatakan valid jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dinyatakan tidak valid.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Pernyataan	R	Sig.	Ket
<b>Stres Kerja</b>	1	0.231	0.050	Valid
	2	0.371	0.001	Valid
	3	0.526	0.000	Valid
	4	0.629	0.000	Valid
	5	0.563	0.000	Valid
	6	0.599	0.000	Valid
	7	0.468	0.000	Valid
	8	0.419	0.000	Valid
	9	0.324	0.005	Valid
	10	0.394	0.001	Valid
	11	0.300	0.010	Valid
<b>Kepuasan Kerja</b>	1	0.287	0.014	Valid
	2	0.365	0.002	Valid
	3	0.283	0.015	Valid
	4	0.260	0.027	Valid
	5	0.363	0.002	Valid

Variabel	Pernyataan	R	Sig.	Ket
	6	0.401	0.000	Valid
	7	0.310	0.008	Valid
	8	0.277	0.017	Valid
	9	0.427	0.000	Valid
	10	0.359	0.002	Valid
	11	0.264	0.024	Valid
	12	0.416	0.000	Valid
	13	0.411	0.000	Valid
	14	0.449	0.000	Valid
	15	0.374	0.001	Valid
	16	0.315	0.007	Valid
	17	0.259	0.027	Valid
	18	0.342	0.003	Valid
	19	0.381	0.001	Valid
20	0.453	0.000	Valid	
<i>Turnover Intention</i>	1	0.780	0.000	Valid
	2	0.704	0.000	Valid
	3	0.739	0.000	Valid
	4	0.685	0.000	Valid
	5	0.555	0.000	Valid
<i>Perceived Organizational Support</i>	1	0.713	0.000	Valid
	2	0.518	0.000	Valid
	3	0.514	0.000	Valid
	4	0.558	0.000	Valid
	5	0.597	0.000	Valid
	6	0.338	0.003	Valid
	7	0.452	0.000	Valid
	8	0.612	0.000	Valid

Sumber: Data primer yang diolah (2019)

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa setiap pernyataan pada variabel stres kerja, kepuasan kerja, *turnover intention*, dan *perceived organizational support* adalah valid karena semua item pernyataan memperoleh nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan pada ke 4 (empat) variabel tersebut valid atau layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Uji reliabilitas dianggap reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6. Berikut adalah hasil uji reliabilitas:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Ket
<b>Stres Kerja</b>	0.604	Reliabel
<b>Kepuasan Kerja</b>	0.608	Reliabel
<i>Turnover Intention</i>	0.730	Reliabel
<i>Perceived Organizational Support</i>	0.657	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah (2019)

Hasil uji reliabilitas pada tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa seluruh variabel mempunyai nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,6. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa setiap variabel penelitian tersebut adalah reliabel dan dapat di gunakan sebagai instrumen penelitian.

## E. Statistik Deskriptif

**Tabel 4.10**  
**Statistik Deskriptif**

Variabel	N	Min	Maks	Mean	Std, Deviation
<b>SK</b>	73	1.64	3.18	2.41	0.372
<b>KK</b>	73	3.40	4.20	3.83	0.225
<b>TI</b>	73	1.80	4.00	2.93	0.488
<b>POS</b>	73	2.50	4.13	3.24	0.325

Sumber: Data primer yang diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 4.10 dari total keseluruhan data kuesioner yang diolah sebanyak 73 (N), pada variabel stres kerja memiliki nilai minimum 1,64, dengan nilai maksimum 3,18. Sementara itu, variabel stres kerja mempunyai rata-rata (*mean*) sebesar 2,41 dengan standar deviasi sebesar 0,372.

Adapun variabel kepuasan kerja memiliki nilai minimum 3,40 dengan nilai maksimal 4,20. Rata-rata (*mean*) kepuasan kerja dalam penelitian ini sebesar 3,83 dengan standar deviasi sebesar 0,225. Sementara itu, variabel *turnover intention* memiliki nilai minimum 1,80 dengan nilai maksimum 4,00. Variabel *turnover intention* memiliki rata-rata (*mean*) sebesar 2,93 dengan standar deviasi sebesar 0,488.

Selanjutnya hasil pengolahan variabel *perceived organizational support* menunjukkan bahwa variabel *perceived organizational support* memiliki nilai minimum sebesar 2,50 dengan nilai maksimum 4,13. Rata-rata (*mean*) menunjukkan angka sebesar 3,24 dengan standar deviasi 0,325.

## F. Uji Hipotesis

Penelitian ini menggunakan metode analisis data Regresi Linier untuk menguji hipotesis 1 dan 2, dan untuk menguji hipotesis 3 dan 4 peneliti menggunakan *Moderated Regression Analysis*. Hasil analisis dari pengujian hipotesis 1 dan 3 dapat dilihat pada tabel 4.11, dan hasil uji hipotesis 2 dan 4 dapat ditunjukkan dalam tabel 4.12 sebagai berikut.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Hipotesis 1 dan 3**

	Kepuasan Kerja		
	$\beta$	T	p
<b>Langkah 1</b>			
SK	-0,284	-2,491	0,015**
$R^2 = 0,080$			
$\Delta R^2 = 0,080$			
<b>Langkah 2</b>			
SK	-0,314	-2,697	0,009***
POS	-0,137	-1,180	0,242
$R^2 = 0,098$			
$\Delta R^2 = 0,018$			
<b>Langkah 3</b>			
SK	-1,191	-0,942	0,349
POS	-0,730	-0,850	0,398
SK x POS	0,947	0,697	0,488
$R^2 = 0,105$			
$\Delta R^2 = 0,006$			

\*p < 0,10; \*\*p < 0,05; \*\*\*p < 0,01

N = 73

Sumber: Data primer yang diolah (2019)

Hipotesis pertama menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan tabel 4.11 langkah pertama, dapat dilihat bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja ( $\beta = -0,284$ ;  $t = -2,491$ ;  $p < 0,05$ ). Besarnya hasil perhitungan nilai koefisien regresi menunjukkan  $R^2$  sebesar 0,080 artinya 8,0% variabel independent mempengaruhi variabel dependent, sisanya

sebesar 92,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Hal ini memberi dukungan pada hipotesis 1.

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa *perceived organizational support* memoderasi pengaruh negatif stres kerja pada kepuasan kerja, sehingga pengaruh negatif stres kerja pada kepuasan kerja akan menurun ketika *perceived organizational support* tinggi. Hasil pengujian hipotesis yang ditunjukkan dalam tabel 4.11 langkah ketiga menyatakan bahwa *perceived organizational support* tidak memoderasi pengaruh negatif stres kerja terhadap kepuasan kerja ( $\beta = 0,947$ ;  $t = 0,697$ ;  $p > 0,50$ ). Hasil pengujian ini tidak mendukung hipotesis 3.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Hipotesis 2 dan 4**

	$\beta$	T	Turnover Intention <i>P</i>
<b>Langkah 1</b>			
SK	0,263	2,300	0,024**
$R^2 = 0,069$			
$\Delta R^2 = 0,069$			
<b>Langkah 2</b>			
SK	0,251	2,123	0,037**
POS	-0,058	-0,489	0,626
$R^2 = 0,073$			
$\Delta R^2 = 0,003$			
<b>Langkah 3</b>			
SK	0,139	0,108	0,914
POS	-0,133	-0,153	0,879
SK x POS	0,121	0,087	0,931
$R^2 = 0,157$			
$\Delta R^2 = 0,082$			

\* $p < 0,10$ ; \*\* $p < 0,05$ ; \*\*\* $p < 0,01$

N = 73

Sumber: Data primer yang diolah (2019)

Hipotesis kedua menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Berdasarkan tabel 4.12 langkah pertama, dapat

dilihat bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention* ( $\beta = 0,263$ ;  $t = 2,300$ ;  $p < 0,05$ ). Besarnya hasil perhitungan nilai koefisien regresi menunjukkan  $R^2$  sebesar 0,069 artinya 6,9% variabel independent mempengaruhi variabel dependent, sisanya sebesar 93,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Hal ini memberi dukungan pada hipotesis 2.

Hipotesis keempat menyatakan bahwa *perceived organizational support* memoderasi pengaruh positif stres kerja pada *turnover intention*, sehingga pengaruh positif stres kerja pada *turnover intention* akan menurun ketika *perceived organizational support* tinggi. Hasil pengujian hipotesis yang ditunjukkan dalam tabel 4.12 langkah ketiga menyatakan bahwa *perceived organizational support* tidak memoderasi pengaruh positif stres kerja terhadap *turnover intention* ( $\beta = 0,121$ ;  $t = 0,087$ ;  $p > 0,05$ ). Hasil pengujian ini tidak mendukung hipotesis 4.

## **G. Pembahasan**

### **1. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.**

Dari uji hipotesis diatas, hipotesis 1 dinyatakan didukung. Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja. Dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,015 dimana angka tersebut dinyatakan signifikan karena lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan terdapat dukungan pada hipotesis 1 yang artinya semakin tinggi tingkat stres kerja pada karyawan Bank Muamalat Yogyakarta maka kepuasan kerja karyawan berkurang atau menurun.



Beban kerja yang terlalu berat, tugas kerja yang sering mengakibatkan kelelahan fisik, dan tuntutan harus melakukan pekerjaan dengan cepat merupakan penyebab stres kerja karyawan Bank Muamalat Yogyakarta tinggi. Penyebab stres tersebut berhubungan dengan berkurangnya kepuasan kerja. Artinya ketika karyawan mengalami stres kerja yang tinggi maka dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan, sehingga stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kusuma, Raharjo, dan Prasetya (2015) yang menemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Ketika karyawan mengalami stres kerja tinggi maka karyawan tidak akan puas dengan pekerjaannya dan tidak maksimal dalam bekerja, sehingga stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ketika karyawan mengalami stres kerja yang tinggi maka tingkat kepuasan kerja semakin rendah, atau semakin rendah stres kerja maka kepuasan kerja semakin tinggi.

## 2. Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention*.

Dari uji hipotesis diatas, hipotesis 2 dinyatakan didukung. Stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*. Dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,024 dimana angka tersebut dinyatakan signifikan karena lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan terdapat dukungan pada hipotesis 2 yang artinya semakin tinggi tingkat

stres kerja pada karyawan Bank Muamalat Yogyakarta maka *turnover intention* karyawan akan semakin tinggi atau meningkat.

Beban kerja yang terlalu berat, tugas kerja yang sering mengakibatkan kelelahan fisik, dan tuntutan harus melakukan pekerjaan dengan cepat merupakan penyebab stres kerja karyawan Bank Muamalat Yogyakarta tinggi. Penyebab stres tersebut berhubungan dengan tingginya tingkat *turnover intention*. Selain itu *turnover intention* juga terjadi karena masalah yang tidak dapat diselesaikan oleh karyawan, sehingga stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.

Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yani, Sudibya, dan Rahyuda (2016) yang menemukan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention*. Stres kerja menyebabkan karyawan merasa tidak nyaman dalam bekerja sehingga berkeinginan untuk meninggalkan perusahaan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ketika karyawan mengalami stres kerja yang tinggi maka tingkat *turnover intention* semakin tinggi, atau semakin rendah stres kerja maka *turnover intention* juga rendah.

### 3. *Perceived Organizational Support* Sebagai Variabel Moderasi Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil analisis, hipotesis 3 dinyatakan tidak didukung. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,488 dimana angka tersebut dinyatakan tidak signifikan karena lebih besar dari 0,05.

*Perceived organizational support* tidak memoderasi pengaruh negatif stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Bank Muamalat Yogyakarta. Hal ini menggambarkan peningkatan atau nilai *perceived organizational support* yang tinggi tidak memperlemah pengaruh negatif stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

Tidak terdukungnya hipotesis 3 pada penelitian ini dapat dijelaskan dengan beberapa argumen alternatif. Dugaan pertama adalah para responden merasakan adanya dukungan organisasi di Bank Muamalat Yogyakarta namun tidak dapat mengurangi tingkat stres kerja. Berkurangnya tingkat stres kerja dari karyawan di tempat kerja diduga bukan berasal dari dukungan yang diberikan organisasi melainkan perasaan senang terhadap pekerjaan.

Dugaan kedua, apa yang dikatakan oleh organisasi memang harus dilakukan oleh karyawan, tekanan yang dialami oleh karyawan ini dapat memicu timbulnya stres kerja, sehingga karyawan tidak merasakan adanya dukungan dari organisasi dan menyebabkan karyawan tidak merasakan kepuasan kerja.

Dugaan ketiga, kepuasan kerja tidak timbul karena dukungan organisasi namun timbul karena apresiasi dari pimpinan seperti gaji yang diterima sudah sesuai dengan apa yang telah dilakukan yang dapat membuat karyawan merasa bahwa pimpinan menilai baik kemampuan yang dimiliki dan merasa dihargai kemampuan yang sudah diberikan pada pekerjaan.

4. *Perceived Organizational Support* Sebagai Variabel Moderasi Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Berdasarkan hasil analisis, hipotesis dinyatakan tidak didukung. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,931 dimana angka tersebut dinyatakan tidak signifikan karena lebih besar dari 0,05. *Perceived organizational support* tidak memoderasi pengaruh positif stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan di Bank Muamalat Yogyakarta. Hal ini menggambarkan peningkatan atau nilai *perceived organizational support* yang tinggi tidak memperlemah pengaruh positif stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan.

Tidak terdukungnya hipotesis 4 pada penelitian ini dapat dijelaskan dengan beberapa argumen alternatif yang terjadi. Dugaan pertama yaitu berkurangnya tingkat *turnover intention* di tempat kerja diduga bukan berasal dari dukungan organisasi melainkan ruang kerja, kondisi kerja dan peralatan yang memadai untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan.

Dugaan kedua, stres kerja timbul akibat banyaknya tekanan dari perusahaan dan banyaknya tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan dengan cepat mengakibatkan karyawan ingin keluar dari perusahaan. Meskipun adanya dukungan organisasi seperti membantu ketika karyawan menghadapi masalah tidak mampu mengurangi stres kerja yang mengakibatkan keinginan untuk keluar dari perusahaan juga berkurang. Bertahannya karyawan di perusahaan bukan karena dukungan organisasi melainkan karena karyawan merasa nyaman dan

kontribusi yang diberikan oleh karyawan dihargai dalam bentuk apresiasi.