

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

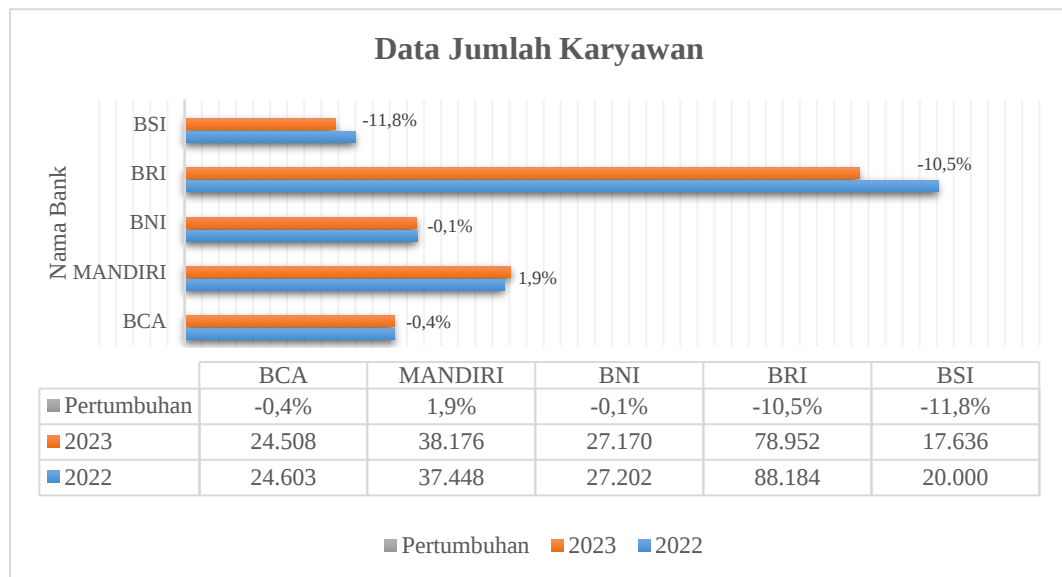
Saat ini, lembaga keuangan menjadi salah satu tempat bekerja yang diidamkan semua orang, fakta menunjukkan sekitar 20% masyarakat Indonesia terutama pada generasi z ingin bekerja di pada bidang keuangan (M. Nasution, 2023). Fakta tersebut menunjukkan bahwa lembaga keuangan menjadi tempat bekerja yang sangat diminati oleh mereka. Namun ternyata bekerja di lembaga keuangan tidak semudah dan seindah yang dibayangkan. Pekerjaan yang dipandang elit dikalangan masyarakat, justru memiliki sisi yang bertolak belakang. Banyak resiko yang akan dihadapi oleh karyawan di lembaga keuangan, seperti persaingan yang ketat antara karyawan, stres yang dialami karena tuntutan untuk bekerja cepat dan mengganti selisih uang bagi kas teler yang tidak sesuai (Tika, 2023).

Karyawan di sektor perbankan dihadapkan pada beban kerja tinggi yang harus diselesaikan dengan cepat, namun terkadang tidak memiliki cukup waktu untuk menyelesaikannya (Surya & Rihayana, 2024). Hal ini membuat banyak karyawan merasa tidak mampu untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka karena standar kerja yang terlalu tinggi. Akibatnya, mereka seringkali tidak puas terhadap pekerjaan yang dilakukan, karena standar kerja yang terlalu tinggi (A. Sari & Rahyuda, 2019). Permasalahan ini seringkali terjadi pada karyawan perbankan, karena pekerjaan yang menumpuk, jam kerja yang panjang bahkan lingkungan kerja yang tidak sesuai dengan jati diri mereka, membuat mereka semakin tertekan.

Problem yang dialami oleh karyawan perbankan tersebut semakin jelas menggambarkan, bahwa mereka tidak sepenuhnya puas terhadap pekerjaan yang mereka lakukan, hal ini terjadi karena beban dan stres terhadap pekerjaan yang semakin meningkat (Tajudeen et al., 2023) (Saputra, 2022). Seiring dengan beban kerja yang semakin meningkat pada lembaga keuangan, banyak di antara mereka yang memilih untuk resign dari pekerjaannya. Sehingga tenaga kerja

pada lembaga keuangan seperti perbankan semakin berkurang. Data menunjukkan bahwa pada lembaga keuangan setidaknya ada 29% penyusutan tenaga kerja pada tahun 2022 dibanding tahun sebelumnya (Hansen, 2023). Berikut disajikan data pertumbuhan karyawan pada bank besar di Indonesia:

Gambar 1.1 Data jumlah karyawan bank besar di Indonesia



Sumber: *kompas.com*, *asumsi.co*, *databoks.katadata.co.id* & *cnbcindonesia.com*.
(Data diolah 2022-2023).

Dilihat pada data tersebut dari beberapa bank besar di Indonesia, bank BRI mengalami penurunan tenaga kerja, dimana terjadi pengurangan tenaga kerja sebesar 10,5% dari tahun sebelumnya. Bank BSI juga mengalami penurunan sebesar 11,8% dari tahun sebelumnya. Penurunan ini juga terjadi pada bank BCA sebesar 0,4% dan bank BNI sebesar 0,1%. Namun pada bank Mandiri terjadi peningkatan tenaga kerja sebesar 1,9% dari tahun sebelumnya. Jika dilihat dari angka tersebut, pada perusahaan perbankan tenaga kerja relatif menurun dari tahun sebelumnya.

Karyawan perbankan sering menghadapi berbagai masalah, salah satunya adalah ketidakpuasan terhadap pekerjaan mereka, yang disebabkan oleh pekerjaan yang tidak sesuai dengan mereka. Seorang marketing sering kali mengalami tekanan tinggi dari perusahaan. Data menunjukkan bahwa pada tahun 2022, terdapat penurunan jumlah karyawan di divisi sales atau marketing,

yaitu 31% dari mereka memilih untuk mengundurkan diri dari profesi mereka (Verlinden, 2023). Penyusutan tenaga kerja bisa saja terjadi karena adanya kebijakan internal perusahaan, namun sebagian besar terjadi karena mereka tidak puas dengan pekerjaan yang mereka tekuni, sehingga merasakan stres dan mulai mencari pekerjaan baru yang sesuai dengan fasion mereka (Shahid, 2017).

Permasalahan di atas perlu mendapat perhatian khusus bagi lembaga keuangan, hal ini karena berkaitan dengan produktivitas lembaga keuangan itu sendiri. Fakta di atas juga menunjukkan tingginya tekanan kerja yang diberikan kepada karyawan, membuat mereka semakin tidak puas atas pekerjaan yang mereka lakukan. Padahal kepuasan kerja menjadi tolak ukur bagi perusahaan, karena semakin karyawan puas dalam melakukan pekerjaannya, maka semakin besar keuntungan yang didapatkan perusahaan (Singh & Tripathy, 2021). Dalam konteks lembaga keuangan, kepuasan kerja sangat penting untuk diperhatikan, agar produktivitasnya tetap stabil di tengah persaingan pasar yang ketat (Garg et al., 2016).

Kepuasan kerja berkaitan dengan emosional yang datang dalam diri seseorang, yaitu adanya dorongan untuk melakukan suatu pekerjaan. Herzberg mengatakan kepuasan kerja terjadi karena dua faktor utama yaitu *motivation and hygiene*, kedua faktor tersebut mampu membangun semangat diri agar bekerja maksimal dan merasa bahagia di tempat mereka bekerja, sehingga terciptalah perasaan puas atas pekerjaan yang dilakukan (Dikbas et al., 2023) (Tajudeen et al., 2023). Tidak hanya itu, kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh beberapa faktor dominan seperti keamanan kerja, gaji, promosi, kondisi lingkungan dan iklim, budaya kerja, tunjangan, dan motivasi kerja (Kaur et al., 2020). Faktor tersebut memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan kerja karyawan di lembaga keuangan perbankan.

Namun pada dasarnya, seseorang akan menemukan kepuasan jika kebutuhan finansialnya sudah terpenuhi. Oleh karena itu, penting bagi seseorang untuk memiliki pendapatan yang besar untuk memenuhi kebutuhan finansialnya. Kompensasi menjadi hal utama yang diharapkan oleh seorang karyawan dari tempat mereka bekerja, karena adanya kompensasi karyawan

dapat langsung memenuhi kebutuhannya, terutama kebutuhan fisiologis (Sopiah, 2013). Terlebih pemberian kompensasi yang adil dan kompetitif dapat menumbuhkan rasa dihargai yang tinggi, hal ini dapat meningkatkan kepuasan kerja mereka secara langsung (Ali et al., 2023). Kompensasi yang adil juga dapat memberikan rasa aman terhadap finansial mereka, yang pada akhirnya dapat mengurangi kecemasan dan meningkatkan kesejahteraan psikologis mereka.

Namun tidak hanya sampai disitu, faktor lainnya seperti kebutuhan batiniah seperti ibadah, dalam konteks ini disebut sebagai religiusitas juga memainkan peran penting dalam kepuasan kerja karyawan (Gael & Ramadhania, 2022). Religiusitas yang baik, dapat mendorong seseorang bersyukur atas apa yang mereka kerjakan, terlebih religiusitas dibutuhkan untuk meningkatkan kebahagiaan hidup (Prilatama & Churiyah, 2023). Religiusitas berperan penting terhadap kepuasan kerja pegawai perbankan (Afrianty, 2020). Hal ini terlihat dari implementasi rasa syukur yang dihasilkan dari keyakinan dan norma agama yang mereka anut. Nilai-nilai keagamaan seperti integritas dan kejujuran sering ditekankan kepada karyawan perbankan, sehingga menciptakan lingkungan kerja positif yang meningkatkan kepuasan kerja (Robbie & Novianti, 2020).

Selain itu, religiusitas memberikan tujuan dan makna dalam pekerjaan mereka, yang mengarah pada tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi. Religiusitas juga menumbuhkan rasa kebersamaan dan dukungan yang kuat di antara rekan kerja, yang selanjutnya berkontribusi terhadap kepuasan kerja (Novitasari et al., 2021). Di samping itu, karyawan yang memiliki religiusitas tinggi akan selalu patuh terhadap peraturan perusahaan. Religiusitas dapat bertindak sebagai sumber motivasi intrinsik, yang dapat mengontrol stres pada beban kerja yang mereka rasakan. Karena karyawan dengan tingkat religiusitas yang lebih tinggi dapat menyeimbangkan emosional pada diri mereka (Azzara et al., 2022). Secara keseluruhan, pengaruh religiusitas terhadap kepuasan kerja karyawan perbankan memiliki banyak aspek dan mencakup unsur-unsur seperti rasa syukur, tujuan, nilai-nilai, komunitas, dan motivasi intrinsik (Gael &

Ramadhania, 2022). Dengan demikian penting bagi perusahaan untuk menyertai nilai-nilai dan praktik keagamaan ke dalam tempat kerja.

Jika beberapa komponen seperti kebutuhan finansial dan batiniah sudah terpenuhi, maka kepuasan selanjutnya timbul dari lingkungan keluarga karyawan itu sendiri. Seorang karyawan akan lebih banyak menghabiskan waktunya di tempat mereka bekerja, sehingga waktu untuk bersama keluarga akan semakin berkurang (Li et al., 2022). Seseorang karyawan cenderung memainkan dua peran ganda sekaligus, tuntutan kerja yang harus dipenuhi dapat menyita waktu mereka untuk bersama keluarga. Konflik keluarga dan pekerjaan, dapat menguras energi dan waktu karyawan sehingga berdampak pada suasana hati yang mulai tidak nyaman (Orellana et al., 2023).

Secara bersamaan perasaan tidak puas muncul yang didominasi oleh perasaan stres terhadap pekerjaan yang mereka lakukan. Permasalahan ini sering terjadi dikalangan karyawan perbankan, karena tuntutan pekerjaan yang menyita waktu mereka untuk bersama keluarga, hasilnya terjadi pertengkaran antara anggota keluarga dengan karyawan. Konflik yang terjadi antara keluarga dan pekerja dapat menghilangkan fokus mereka terhadap pekerjaan yang mereka lakukan (Vickovic & Morrow, 2020). Kurang maksimalnya pekerjaan yang dilakukan karyawan, akan menuai permasalahan baru di tempat mereka bekerja, seperti kurangnya produktivitas, kecenderungan untuk melanggar peraturan di tempat kerja dan memprotes atasan (Sarianti et al., 2018).

Fenomena konflik keluarga dan pekerjaan ini banyak menimbulkan banyak dampak negatif, baik terhadap pekerja itu sendiri, keluarganya, maupun perusahaan tempatnya bekerja. Oleh sebab itu, perusahaan harus memperhatikan jam kerja yang diberikan kepada karyawannya seperti jam pulang yang tidak teratur dan lembur yang terlalu sering (Bairwa, 2020). Jika hal tersebut diperhatikan oleh perusahaan, konflik keluarga dan pekerjaan tidak akan terjadi dan kepuasan kerja karyawan tidak akan menurun. Ketidakpuasan kerja terjadi bukan karena konflik keluarga semata, namun beban pekerjaan yang berlebihan juga menjadi pemicu hal tersebut.

Beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan kelelahan dan stres kerja pada karyawan (A. Sari & Rahyuda, 2019). Hal ini dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan. Persoalan ini tentunya harus mendapatkan perhatian khusus dari pihak perusahaan, jika persoalan ini berlarut kinerja perusahaan juga akan ikut menurun. Beban kerja erat kaitannya dengan stres kerja, di mana seseorang akan merasakan stres dalam bekerja saat mereka mendapatkan yang berlebihan terhadap waktu, mental, dan fisik pekerja (Anees et al., 2021). Terkadang dalam mengejar target bisnis suatu perusahaan akan memilih menambah jam kerja karyawan, sehingga waktu istirahat dan waktu bersama keluarga akan tersita. Akibatnya, mereka akan merasakan stres dan individu akan lebih sulit dalam mengerjakan pekerjaannya.

Stres yang dialami karyawan akan mempengaruhi keadaan emosionalnya. Jika emosional karyawan terganggu mereka akan sulit dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan (Suzabar et al., 2020). Pekerjaan yang awalnya mudah untuk dikerjakan, akan terasa sulit karena keadaan emosional yang tidak stabil. Hal seperti ini yang menjadi indikator utama pemicu stres pada karyawan. Ditambah perkembangan zaman yang semakin menuntut karyawan harus paham, atas setiap teknologi canggih pada perusahaan tersebut (Johan & Satrya, 2023). Tentunya membutuhkan banyak waktu untuk mempelajari dan memahami perkembangan tersebut. Lebih jauh stres kerja memberikan efek buruk terhadap karyawan, ketika karyawan menghadapi kesulitan dalam memenuhi tuntutan pekerjaan, akibatnya akan menurunkan motivasi dalam bekerja (Semaksiani et al., 2019). Pada tahap ini kepuasan kerja akan hilang pada karyawan, oleh karenanya perusahaan penting untuk memperhatikan faktor-faktor kepuasan kerja karyawan.

Beberapa literatur telah membahas hal tersebut, seperti Uddin dalam penelitiannya Menentukan Dimensi Kepuasan Kerja di antara Karyawan: Bukti dari Industri Perbankan Komersial di Bangladesh dengan mengambil sampel berupa kuisioner online pada karyawan bank umum di Bangladesh, sebanyak 200 sampel diambil, penelitian ini menunjukkan bahwa pemberdayaan karyawan, keamanan kerja, dukungan manajemen, dan kompensasi yang

menarik meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada bank umum Bangladesh (Uddin et al., 2023).

Sementara Amri pada studinya tentang pengaruh yang ditimbulkan oleh Religiusitas dengan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan kerja. Studi ini dilakukan kepada karyawan UMKM, hasil studinya memberikan gambaran bahwa religiusitas dan kualitas pelayanan berkontribusi kuat dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Hasil ini diperoleh dengan menganalisis survei kuisioner sebanyak 120 orang karyawan dari sepuluh UMKM di Indonesia. Analisis dilakukan dengan metode Structural Equation Modeling (SEM), Smart PLS. Hasil penelitian dapat dijadikan landasan bagi UMKM untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, perusahaan harus memperhatikan kepuasan kerja pegawai perusahaan tersebut (Amri et al., 2021).

Siswanto melakukan riset tentang kepuasan kerja dan stres kerja pada karyawan yang dimediasi oleh konflik pekerjaan-keluarga, studi dilakukan di Indonesia. Hasil ini memberikan gambaran tentang adanya konflik antara karyawan dengan keluarganya karena pekerjaan yang dia lakukan. Hasil menunjukkan bahwa konflik pekerja-keluarga memiliki berhasil meningkatkan kepuasan kerja pegawai Bank Syariah Indonesia. Selain itu pegawai bank syariah juga memiliki stres kerja yang tinggi karena adanya konflik pekerjaan-keluarga. Akibatnya pegawai tidak puas terhadap pekerjaan yang mereka lakukan karena semakin banyak beban pikiran yang mereka tanggung. Penelitian ini dilakukan dengan menganalisis sampel sebanyak 382 orang pegawai bank syariah menggunakan metode model struktural (Siswanto et al., 2022).

Johan mengungkapkan dalam studinya kepuasan kerja digunakan sebagai mediator antara beban kerja, stres dan kinerja karyawan. Beban kerja dan stres kerja berkorelasi negatif dengan kinerja karyawan, sementara kepuasan kerja memiliki berkorelasi positif terhadap kinerja karyawan. Pada hasil tersebut didapatkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja, artinya semakin tinggi beban kerja dan stres kerja karyawan semakin tidak puas dengan pekerjaan mereka. Hal ini menunjukkan hubungan negatif terhadap

kepuasan kerja. Penelitian ini menggunakan sampel data sebanyak 207 orang pegawai bank konvensional dengan metode survei online, kemudian dianalisis menggunakan metode SEM (Johan & Satrya, 2023).

Semaksiani dkk. dalam penelitiannya mengungkap produktivitas kerja pegawai pada perusahaan tinta, dalam temuannya menggunakan sampel sebanyak 147 orang karyawan. Hasil studinya mengemukakan bahwa bahwa ternyata beban kerja dan stres kerja dapat memberefek kepada motivasi kerja karyawan, hal ini karena korelasinya negatif. Beban kerja berkontribusi mempengaruhi motivasi kerja sebanyak 38%. Sementara stres kerja berkontribusi sebanyak 30,1% mempengaruhi motivasi kerja. Disamping penelitian ini juga melihat pengaruh beban kerja terhadap produktivitas. Beban kerja dan stres kerja memiliki korelasi negatif terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT Sumber Harapan Abadi (Semaksiani et al., 2019).

Yusuf dalam penelitian menyelidiki bagaimana motivasi intrinsik dan ekstrinsik mempengaruhi kinerja karyawan, indentiknya pada studi ini menambahkan kepuasan kerja sebagai moderator. Penelitian ini dilakukan kepada 51 orang karyawan di perusahaan Alwi Assegaf Palembang. Studi ini berhasil mengungkap bahwa motivasi intrinsik dan ekstrinsik berkontribusi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada perusahaan tersebut, namun berbeda dengan ekstrinsik yang tidak terlalu kuat dalam meningkatkan kinerja karyawan. Perlu ditegaskan bahwa kepuasan kerja tidak berfungsi sebagai variabel yang memediasi hubungan antara motivasi intrinsik dan ekstrinsik dengan kinerja. Kepuasan kerja tidak menjadi penghubung di antara ketiganya. hasil utama penelitian ini adalah pada pengaruh langsung motivasi terhadap kinerja, karena kepuasan kerja tidak berperan sebagai faktor intervening. (Yusuf, 2021).

Wijayanti dan Nurhayati melakukan studi yang mengkaji pengaruh religiositas karyawan dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan, dengan motivasi intrinsik sebagai variabel mediasi, pada Kantor Pusat Bank Syariah Indonesia (BSI) yang sebelumnya merupakan BNI Syariah.. Penelitian ini dilakukan pada pegawai kantor Bank Syariah Indonesia (BSI) eks Kantor Pusat

BNIS dengan sampel sebanyak 111 orang. Temuan penelitian menunjukkan bahwa religiositas karyawan dan budaya organisasi memberikan dampak yang signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Selain itu, motivasi intrinsik berfungsi sebagai penghubung antara religiositas dan budaya organisasi dengan kinerja karyawan. Secara keseluruhan, motivasi intrinsik memediasi hubungan antara religiositas karyawan dan budaya organisasi dengan kinerja pegawai secara efektif (Wijayanti & Nurhayati, 2021).

Berdasarkan permasalahan di atas studi ini bertujuan untuk memperluas dan mengembangkan cakupan penelitian sebelumnya. Studi ini akan menfokuskan pada profesi sales atau marketing di lembaga keuangan bank dan non-bank, baik itu lembaga keuangan konvensional maupun lembaga keuangan syariah. Dengan beberapa variabel penelitian seperti *compensation*, *religiosity*, *work-family conflict*, *workload* sebagai variabel independen, sementara itu *job stress* dan *Intrinsic Motivation* menjadi variabel mediasi. Studi ini akan menganalisis faktor apa saja yang paling dominan dalam menentukan kepuasan kerja karyawan di lembaga keuangan syariah maupun lembaga keuangan konvensional. Di samping itu studi ini juga akan mengungkap apakah ada perbedaan kepuasan bekerja pada lembaga keuangan bank dan non-bank baik itu lembaga keuangan syariah maupun konvensional.

Studi ini berbeda dengan studi sebelumnya, karena studi ini difokuskan pada sales atau marketing pada lembaga keuangan syariah maupun lembaga keuangan konvensional, sementara studi terdahulu mengambil sampel pada seluruh karyawan dan organisasi selain lembaga keuangan. Divisi sales atau marketing dipilih karena cenderung memiliki tekanan kerja yang lebih besar dibandingkan dengan divisi lainnya seperti bidang administrasi, keuangan, teller, customer service dan back officer. Di samping itu, analisis yang digunakan pada studi ini juga diperbaharui dengan menambahkan dua variabel mediasi, sementara studi sebelumnya tidak menggunakan variabel mediasi dalam analisisnya.

Studi ini dilakukan di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat. Karena Kota Padang merupakan pusat perekonomian provinsi Sumatera Barat. Selain

itu kota Padang juga sebagai pusat perkantoran, banyak lembaga keuangan bank dan non-bank tumbuh dan berkembang di Kota Padang, dengan begitu penelitian ini akan lebih maksimal dilakukan di Kota Padang. Berdasarkan permasalahan di atas peneliti merasa tertarik untuk melakukan riset ilmiah lebih lanjut dalam bentuk tesis yang berjudul “**Pengaruh *Compensation, Religiosity, Work-family conflict* dan *Workload* terhadap *Job Satisfaction* di Lembaga Keuangan dengan *Job stress* dan *Intrinsic Motivation* sebagai variabel mediasi**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan di atas, maka untuk mendapatkan solusi dari masalah penelitian ini, peneliti akan merumuskan masalah dalam penelitian ini, rumusan masalah dalam penelitian ini diuraikan berikut ini:

- 1.2.1 Faktor apa saja yang paling dominan dalam menentukan kepuasan kerja pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah.
- 1.2.2 Apakah ada perbedaan kepuasan bekerja pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah dengan mengedepankan perbandingan hasil analisis.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan Latar belakang dan rumusan masalah di atas agar lebih spesifik dalam mencapai tujuan serta sasaran yang diinginkan maka dalam penelitian ini penulis memfokuskan dalam penelitian yaitu pengaruh *compensation, religiusitas, work-family conflict* dan *workload* terhadap *job satisfaction* marketing pada lembaga keuangan bank dan non bank dengan *Job stres* dan *Intrinsic Motivation* sebagai variabel mediasi.

1.4 Pertanyaan Penelitian

- 1.4.1 Apakah *Compensation* berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.4.2 Apakah *Religiosity* berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.4.3 Apakah *Work-Family Conflik* berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.4.4 Apakah *Workload* berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.4.5 Apakah *Compensation* berpengaruh terhadap *Job stress* pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.4.6 Apakah *Religiosity* berpengaruh terhadap *Job stress* pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.4.7 Apakah *Work-Family Conflik* berpengaruh terhadap *Job stress* pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.4.8 Apakah *Workload* berpengaruh terhadap *Job stress* pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.4.9 Apakah *Compensation* berpengaruh terhadap *Intrinsic Motivation* pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.4.10 Apakah *Religiosity* berpengaruh terhadap *Intrinsic Motivation* pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.4.11 Apakah *Work-Family Conflik* berpengaruh terhadap *Intrinsic Motivation* pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.4.12 Apakah *Workload* berpengaruh terhadap *Intrinsic Motivation* pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.4.13 Apakah *Job stress* berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.4.14 Apakah *Intrinsic Motivation* berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?

- 1.4.15 Apakah *Job stress* berpengaruh terhadap *Intrinsic Motivation* pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.4.16 Apakah *Compensation* berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* melalui *Job stress* sebagai variabel mediasi pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.4.17 Apakah *Religiosity* berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* melalui *Job stress* sebagai variabel mediasi pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.4.18 Apakah *Work-Family Conflik* berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* melalui *Job stress* sebagai variabel mediasi pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.4.19 Apakah *Workload* berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* melalui *Job stress* sebagai variabel mediasi pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.4.20 Apakah *Compensation* berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* melalui *Intrinsic Motivation* sebagai variabel mediasi pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.4.21 Apakah *Religiosity* berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* melalui *Intrinsic Motivation* sebagai variabel mediasi pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.4.22 Apakah *Work-Family Conflik* berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* melalui *Intrinsic Motivation* sebagai variabel mediasi pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.4.23 Apakah *Workload* berpengaruh terhadap *Job Satisfaction* melalui *Intrinsic Motivation* sebagai variabel mediasi pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.4.24 Apakah ada perbedaan kepuasan bekerja pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah dengan mengedepankan perbandingan hasil analisis?

1.5 Tujuan Penelitian

- 1.5.1 Untuk mengetahui pengaruh *Compensation* terhadap *Job Satisfaction* pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.5.2 Untuk mengetahui pengaruh *Religiosity* terhadap *Job Satisfaction* pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.5.3 Untuk mengetahui pengaruh *Work-Family Conflik* terhadap *Job Satisfaction* pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.5.4 Untuk mengetahui pengaruh *Workload* terhadap *Job Satisfaction* pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.5.5 Untuk mengetahui pengaruh *Compensation* terhadap *Job stress* pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.5.6 Untuk mengetahui pengaruh *Religiosity* terhadap *Job stress* pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.5.7 Untuk mengetahui pengaruh *Work-Family Conflik* terhadap *Job stress* pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.5.8 Untuk mengetahui pengaruh *Workload* terhadap *Job stress* pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.5.9 Untuk mengetahui pengaruh *Compensation* terhadap *Intrinsic Motivation* pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.5.10 Untuk mengetahui pengaruh *Religiosity* terhadap *Intrinsic Motivation* pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.5.11 Untuk mengetahui pengaruh *Work-Family Conflik* terhadap *Intrinsic Motivation* pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?

- 1.5.12 Untuk mengetahui pengaruh *Workload* terhadap *Intrinsic Motivation* pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.5.13 Untuk mengetahui pengaruh *Job stress* terhadap *Job Satisfaction* pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.5.14 Untuk mengetahui pengaruh *Intrinsic Motivation* terhadap *Job Satisfaction* pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.5.15 Untuk mengetahui pengaruh *Job stress* terhadap *Intrinsic Motivation* pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.5.16 Untuk mengetahui pengaruh *Compensation* terhadap *Job Satisfaction* melalui *Job stress* sebagai variabel mediasi pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.5.17 Untuk mengetahui pengaruh *Religiosity* terhadap *Job Satisfaction* melalui *Job stress* sebagai variabel mediasi pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.5.18 Untuk mengetahui pengaruh *Work-Family Conflik* terhadap *Job Satisfaction* melalui *Job stress* sebagai variabel mediasi pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.5.19 Untuk mengetahui pengaruh *Workload* terhadap *Job Satisfaction* melalui *Job stress* sebagai variabel mediasi pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.5.20 Untuk mengetahui pengaruh *Compensation* terhadap *Job Satisfaction* melalui *Intrinsic Motivation* sebagai variabel mediasi pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.5.21 Untuk mengetahui pengaruh *Religiosity* terhadap *Job Satisfaction* melalui *Intrinsic Motivation* sebagai variabel mediasi pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?

- 1.5.22 Untuk mengetahui pengaruh *Work-Family Conflik* terhadap *Job Satisfaction* melalui *Intrinsic Motivation* sebagai variabel mediasi pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.5.23 Untuk mengetahui pengaruh *Workload* terhadap *Job Satisfaction* melalui *Intrinsic Motivation* sebagai variabel mediasi pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?
- 1.5.24 Untuk mengetahui perbedaan kepuasan bekerja pada marketing di lembaga keuangan bank non-bank konvensional dan syariah?

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini di harapkan bermanfaat serta dapat memberikan sumbangan pemikiran atau masukan kepada lembaga terkait yaitu berikut ini:

1.6.1 Bagi Peneliti

Diharapkan, penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam memperluas pengetahuan dan pemahaman peneliti dalam menganalisis secara ilmiah mengenai bagaimana pengaruh kompensasi, religiusitas, work-family conflict dan workload terhadap job satisfaction pada sales atau marketing di lembaga keuangan bank dan non-bank dengan Job stres dan *Intrinsic Motivation* sebagai variabel mediasi.

1.6.2 Bagi Masyarakat

Penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat dengan adanya penelitian ini bisa memberikan informasi, wawasan dan pengalaman serta sebagai bahan referensi bagi para peneliti pengaruh kompensasi, religiusitas, work-family conflict dan workload terhadap job satisfaction pada sales atau marketing di lembaga keuangan bank dan non bank dengan Job stres dan *Intrinsic Motivation* sebagai variabel mediasi.

1.6.3 Bagi Perusahaan

Studi ini diharapkan dapat menambah informasi dan sebagai masukan kepada perusahaan untuk memperhatikan sumber daya manusia yang bekerja pada perusahaan tersebut. Untk itu penelitian ini diharapkan

agar pihak perusahaan mementingkan kesejahteraan pegawainya dengan memperhatikan kepuasan bekerja mereka. Sehingga dengan terciptanya lingkuan kerja yang baik, perusahaan juga akan meraup keuntungan yang besar dari usaha yang mereka kembangkan.

