

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perbankan telah lama dikenal sebagai salah satu sumber pemasukan daerah yang vital, khususnya di daerah Jawa Barat dan Banten, apalagi jika ditinjau sebagai sebuah BUMD yang ikut berperan dalam pemasukan daerah, berbagai bank yang ada di daerah baik Kabupaten maupun Kota banyak yang merupakan asli daerah, nasional, ataupun bank luar negeri yang telah lama berkecimpung di dunia perbankan. Sebagai suatu perbankan asli daerah, PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, atau biasa dikenal sebagai PT. Bank BJB atau Bank BJB saja merupakan salah satu BUMD penyumbang penghasilan daerah khususnya di daerah provinsi jawa barat.

Bank BJB, merupakan suatu perusahaan milik daerah Pemerintah Provinsi Jawa Barat yang bergerak di bidang perbankan, didirikan berdasarkan peraturan pemerintah No. 33 Tahun 1960 tentang pengnasionalisasian perusahaan milik belanda yang berkedudukan di Bandung, hingga berselang beberapa dekade, pada tahun 1998 badan hukum bank pembangunan daerah ini berubah dari perusahaan daerah (PD) menjadi perseroan terbatas (PT). Bank yang umunya tersebar di seluruh daerah kota dan kabupaten di Jawa Barat ini bahkan ditemui di beberapa kota diluar Jawa Barat dan Banten, seperti Bali dan Sulawesi pun kini mulai dijadikan wilayah ekspansi bisnisnya.

Sebagai perusahaan yang memiliki bentuk perseroan, Bank BJB telah lama menjadi primadona investasi pemerintah dan masyarakat Jawa Barat, dengan jumlah lembar saham sebanyak 9.838.787.161 lembar menjadikan bank BJB memiliki banyak investor yang berasal dari pemerintah kabupaten/kota diseluruh Jawa Barat. Dengan banyaknya ketertarikan investasi tersebut, sudah selayaknya perusahaan ini dijalankan oleh tenaga-tenaga yang berkompeten dan berpengalaman dibidangnya serta bersifat

sustainable. Namun tidak berhenti disitu saja, untuk menciptakan suatu kondisi organisasi yang stabil dan berkelanjutan, diperlukan adanya iklim organisasi yang baik, serta terlebih lagi interaksi sesama karyawan yang bisa diandalkan. Salah satu dari sekian banyak permasalahan yang kerap ditemui dan membuat iklim tersebut goyah yakni *turnover intention*. (Infografis Perusahaan: www.bankbjb.co.id, 2019)

Provinsi Jawa Barat meupakan “rumah” bagi Bank BJB, dari sekian banyak cabang yang dimiliki oleh Bank BJB, Salah satunya yakni yang berada di Kabupaten Sumedang, dengan Kantor Cabangnya yang berlokasi di JL. Prabu Geusan Ulun No. 89, Kotakulon, Kec. Sumedang Selatan, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat. Sebagai kantor cabang yang beada di Kabupaten Sumedang, penulis pernah menghabiskan waktu kurang lebih 1 bulan menjalankan program PKL. Berdasarkan pengamatan penulis, penulis mengamati bahwasanya ada fenomena *effort* ekstra yang diberikan oleh karyawan kepada perusahaan berupa bentuk bantuan menyelesaikan pekerjaan sesama rekan kerja meskipun volume/intensitas pekerjaan setiap orang terhitung banyak, serta hal tersebut merupakan diluar dari *benefit* yang diberikan oleh perusahaan kepadanya, dengan kata lain dapat diklasifikasikan sebagai *OCB* (Noriah Abdul Malek, 2015). Hal ini memunculkan rasa penasaran penulis, setelah melihat fenomena ersebut serta banyaknya pekerjaan yang mana penulis klasifikasikan sebagai intensitas Pekerjaan (*Work intemsity*), dari permasalahan intesifnya pekerjaan terebut, interaksi saling membantu tidak bisa dipisahkan dari hal ini, interaksi tersebut bukanlah interaksi yang terjadi begitu saja, melainkan ada timbal balik dari satu sama lain dan mengharapkan bantuan yang serupa suatu saat dimasa depan dari orang yang mereka bantu, hal ini lebih tepat penulis klasifikasikan sebagai budaya kewarganegaraan didalam organisasi atau biasa kita sebut dengan *OCB (Organizational Citizenship Behavior)* (Lau, 2016) yang mana melandasi variable kedua dri penelitian ini.

Lebih jauhnya lagi, setelah penulis menemukan 2 permasalahan utama, adanya rasa penasaran, apakah bila kedua factor tersebut berpengaruh terhadap factor lain. Secara logis, penulis berfikir bahwa sikap saling membantu biasanya akan

menimbulkan kesan betah dan nyaman di dalam organisasi pada umumnya, sehingga hal ini akan menghindarkan karyawan memunculkan faktor lain yang menurut penulis unik dan menarik untuk diteliti, yakni keinginan *resign* atau keluar dari perusahaan (*Turnover Intention*) karyawan, sehingga keseluruhan faktor tersebut melandasi judul penelitian penulis, yakni “Pengaruh *Work Intensity* dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Di PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten KC. Sumedang”.

Sebagai landasan sebuah penelitian, untuk mengukur niat serta tujuan karyawan yang ingin/akan melakukan *turnover*, atau dengan kata lain, mencari tahu *turnover intention* karyawan, penulis melakukan wawancara informal dengan 5 orang karyawan, dengan pertanyaan yang sama, dan jumlah yang sama, yakni 3 buah pertanyaan, tiap karyawan yang diminta partisipasinya di Bank BJB KC.Sumedang, serta wawancaranya dilakukan di kantor cabang Bank BJB Sumedang.

Tabel 1.1

Pedoman wawancara informal faktor *Turnover Intention*

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten (BJB) KC. Sumedang

NO	Nama/inisial	Pertanyaan	Respon
1.	Fitri	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah anda merasa intensitas kerja anda berat? 2. Apakah anda merasa bantuan dari rekan kerja meringankan pekerjaan anda ? 3. Apakah anda merasa karena intensitas kerja yang berat,namun dengan bantuan rekan kerja untuk 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Relatif, jam sibuk saya biaanya tergantung pertanggalan bank, paling sibuk di awal bulan, akhir bulan, dan bulan kelipatan 3 2. Membantu sekali, karena meringankan

		<p>menyelesaikan pekerjaan membuat anda berfikir keinginan resign anda terhalang oleh 2 hal itu?</p>	<p>dan behubngan dengan banyak individu .</p> <p>3. Kadang, tetapi masih tergolong nyaman, biarpun tingkat <i>pressure</i> yang tinggi, namun tidak berarti setiap saat, pekerjaan membuat saya tertekan hingga ingin keluar</p>
2.	Dicky	<p>1. Apakah anda merasa intensitas kerja anda berat?</p> <p>2. Apakah anda merasa bantuan dari rekan kerja meringankan pekerjaan anda ?</p> <p>3. Apakah anda merasa karena intensitas kerja yang berat,namun dengan bantuan rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaan membuat anda berfikir keinginan resign anda terhalang oleh 2 hal itu?</p>	<p>1. Intensitasnya tinggi, apalagi pekerjaan saya membutuhkan bantuan dari karyawan</p> <p>2. Dengan banyaknya komunikasi dan koordinasi dengan rekan kerja, saya bisa menyelesaikan pekerjaan saya</p> <p>3. Saya Pernah terfikir untuk resign, salah satu alasanya karena adanya pressure didalam pekerjaan yang saya jalani,apalagi secara psikis.</p>

3.	Agus Mulyana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah anda merasa intensitas kerja anda berat? 2. Apakah anda merasa bantuan dari rekan kerja meringankan pekerjaan anda ? 3. Apakah anda merasa karena intensitas kerja yang berat,namun dengan bantuan rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaan membuat anda berfikir keinginan resign anda terhalang oleh 2 hal itu? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Relative, karena sejauh ini sbagai karyawan baru saya masih merasa-normal saja 2. Sangat membantu, selain dapat membantu menyelesaikan masalah, saya juga dapat membantu rekan saya yang kesulitan di lain waktu 3. Tidak pernah terfikir untuk keluar, karena saya belum meraakan intensitas dan pressure yang tingi walaupun adanya bantuan dari rekan kerja
4.	Jati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah anda merasa intensitas kerja anda berat? 2. Apakah anda merasa bantuan dari rekan kerja meringankan pekerjaan anda ? 3. Apakah anda merasa karena intensitas kerja yang berat,namun dengan bantuan rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Relative, karena pada saat ini saya sedang focus terhadap dana payroll dan bumdes, sehingga tidak banyak pekerjaan yang membuat intensitas saya tinggi 2. Sangat, karena saya

		membuat anda berfikir keinginan resign anda terhalang oleh 2 hal itu?	mendapatkan bantuan yang signifikan dalam menyasikan pekerjaan saya 3. Tidak terfikir untuk keluar, karena intensitas yang saya dapatkan masih saya kategorikan normal dan bantuan dari rekan kerja membuat saya nyaman.
5.	Hadi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah anda merasa intensitas kerja anda berat? 2. Apakah anda merasa bantuan dari rekan kerja meringankan pekerjaan anda ? 3. Apakah anda merasa karena intensitas kerja yang berat,namun dengan bantuan rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaan membuat anda berfikir keinginan resign anda terhalang oleh 2 hal itu? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tinggi, yang pertama karena dikejar target, membuka potensi pasar yang baru serta <i>me-maintenance</i> debitur. 2. Masing masing memiliki tanggung jawabnya sendiri, dan terlebih memonitoring dan mengawasi hasil kerja. Dengan bekerja secara mandiri pun saya rasa sudah siap 3. Belum pernah ada fikiran keluar serta belum pernah

			terlintas, tetapi jika keinginan mutasi pernah ada.
--	--	--	---

Terlepas dari permasalahan yang melandasi judul diatas, telah banyak penelitian-penelitian dan temuan sebelumnya yang meneliti hubungan antar variable ini secara terpisah. Namun, sejauh yang penulis ketahui penelitian penelitian sebelumnya belum pernah ada yang menggabungkan variabel *work Intensity* dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *Turnover intention*. Berdasarkan faktor-faktor yang melandasi penlitian tersebut (Empiris, Logis, dan berlandaskan penelitian terdahulu) serta objek penelitian yang unik dan berbeda, penulis memutuskan untuk mengangkat judul “Pengaruh *work Intensity* dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *Turnover intention* Karyawan Di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten (BJB) KC. Sumedang”.

B. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dijabarkan oleh penulis sebagai berikut;

1. Bank Pembangunan Derah Jawa Barat dan Banten sebagi suatu BUMD yang memberikan pemasukan kepada daerah dan telah tepat olah oleh tenaga yang kompeten.
2. Bank BJB merupakan salah satu primadona invstasi di Jawa Barat, untuk menjaga status tersebut, diperlukan tenaga kerja yang kompeten, dengan percontohan di Bank BJB KC Kabupaten Sumedang.

3. Salah satu dari sekian banyak masalah yang ditemui di setiap perusahaan adalah *turnover intention*, dan hal ini menarik untuk diteliti di Bank BJB KC Sumedang.
4. Interaksi karyawan yang ada di Bank BJB KC Sumedang merupakan suatu intraksi yang menarik untuk diteliti khususnya antar *Work intensity* dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *Turnover Intention*

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, penulis menguraikan rumusan masalah yang akan dibahas [ada penelitian kali ini, yaitu;

1. Apakah *Work Intensity* berpengaruh secara parsial terhadap *Turnover Intention* karyawan PT. Bank BJB KC Sumedang?
2. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh secara parsial terhadap *Turnover Intention* karyawan PT. Bank BJB KC Sumedang?
3. Apakah *Work Intensity* dan *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh secara simultan terhadap *Turnover Intention* karyawan PT. Bank BJB KC Sumedang?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diangkat oleh penulis pada penelitian kali ini adalah sebagai berikut;

1. Untuk mengetahui *Work Intensity* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* karyawan PT. Bank BJB KC Sumedang.
2. Untuk mengetahui *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* karyawan PT. Bank BJB KC Sumedang.

3. Untuk mengetahui *Work Intensity* (X1) dan *Organizational Citizenship* (X2) *Behavior* Bersama-sama berpengaruh terhadap *Turnover Intention* (Y) karyawan PT. Bank BJB KC Sumedang.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian yang dibuat akan membantu memberikan informasi tambahan kepada perusahaan mengenai kondisi lapangan dan kesejahteraan karyawan, khususnya di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Bank BJB) di bidang sumberdaya manusia, serta diharapkan dapat membantu dalam menyikapi penelitian saya sebagai salah satu faktor penentu dalam pengambilan keputusan yang menyangkut pengembangan sumberdaya manusia.

2. Bagi Akademis

Melalui penelitian ini, diharapkan hasil yang ada dapat menjadi suatu sumbangsih ilmu pengetahuan di bidang sumberdaya manusia dan menjadi suatu referensi penelitian yang lebih baik kedepannya, menjadi suatu perbendaharaan ilmu pengetahuan yang dapat digunakan di kemudian hari dan menjadi suatu terobosan di bidang keilmuan kamps, khususnya yang menyangkut faktor *Work intensity*, *OCB* dan *Turnover Intention*.

3. Bagi Pihak Lain

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi sumber bacaan yang bermanfaat bagi banyak Kalangan, dapat memberikan tambahan keilmuan bagi para pembaca dari kalangan pelajar, mahasiswa, maupun masyarakat pada umumnya.

4. Bagi penulis

Sebagai suatu wahana untuk menambah wawasan penulis, memperdalam pengetahuan khususnya dalam bidang sumberdaya manusia serta menjadi suatu refleksi pengetahuan penulis dari yang penulis dapatkan selama proses Pendidikan di kelas dan lapangan.

F. Kerangka Pemikiran

Peningkatan kualitas dan kesejahteraan karyawan bukan lagi menjadi rahasia untuk menjaga suatu iklim sumberdaya manusia yang kondusif dalam perusahaan, dengan peningkatan kualitas berbagai aspek dan sejahteranya karyawan, perusahaan akan memiliki kekuatan dari dalam organisasinya sendiri untuk dapat bersaing di dunia industri (Sanpark, 2009). Dalam penelitian kali ini, penulis menggunakan 3 teori utama yang dapat menyokong proses serta hasil yang akan diraih, ketiga teori tersebut yakni *Work Intensity*, *Organizational Citizenship Behavior*, serta *Turnover intention*.

1. *Work intensity*

Dalam bahasa ilmiahnya, fenomena ini disebut *work intensity*. Seringkali *work Intensity* dapat kita pahami sebagai intensitas pekerjaan atau beban pekerjaan yang diberikan kepada karyawan agar dapat diselesaikan dengan ketentuan-ketentuan yang disepakati oleh perusahaan dan karyawan (Ronald J. Burke, 2009).

Dalam mengukur sebuah teori, ada dimensi yang digunakan, sehingga kita bisa mengetahui apa saja hal yang termasuk kedalam faktor ini, maka dari itu, berikut penulis paparkan dimensi dari *Work Intensity*, yakni

- a) *Work Status*
- b) *Organizational Level*

- c) *Work Hours*
- d) *Job Tenore*

2. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Perilaku karyawan yang didasari atas dasar kerelaan dan bermotif untuk membantu seringkali membuat pekerjaan rekanya teringankan, sehingga hal ini membuat mereka menjadi lebih bersemangat dalam bekerja dan menciptakan atmosfer didalam organisasi yang nyaman untuk ditinggali, atmosfer ini akan muncul dengan sendirinya, dan tidak dapat diekspor atau dimunculkan secara paksa, maka dari itu, OCB seringkali juga disebut sebagai budaya karyawan yang saling bahu membahu dalam segala hal secara sukarela (Lau, 2016). Dimensi dari OCB sendiri dapat dilihat sebagai berikut:

- a) *Alturism*
- b) *Courtesy*
- c) *Sportsmanship*
- d) *Consciencetiousness*
- e) *Civic Virtue*

3. *Turnover Intention*

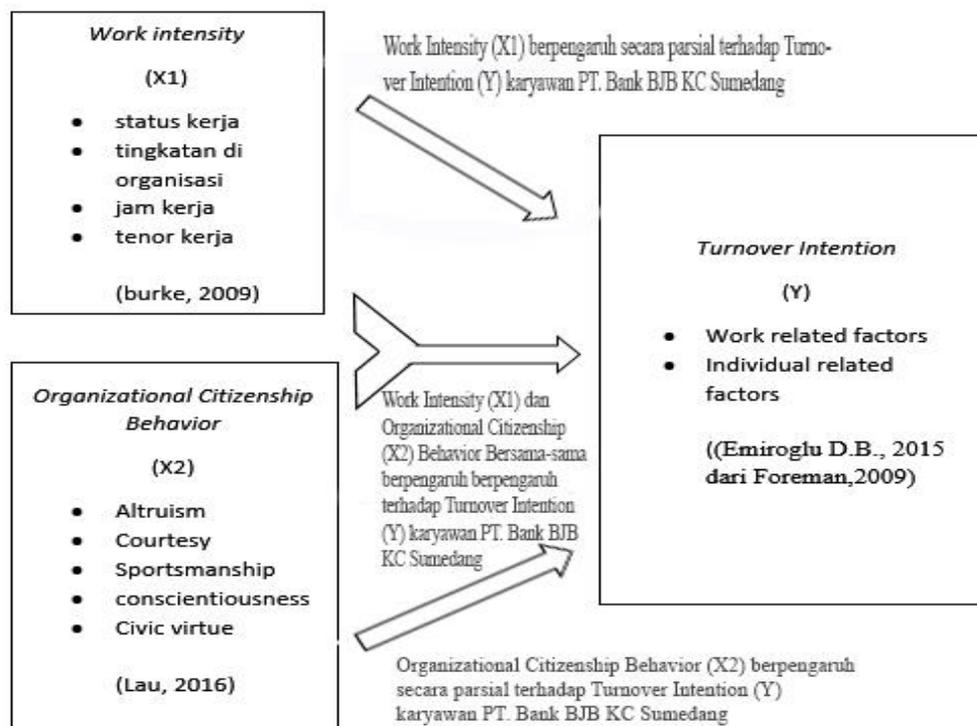
Segala bentuk siasat, niat, keinginan dan kecendrungan karyawan untuk keluar dari perusahaan yang bermuara putusnya hubungan kerja dapat diartikan sebagai *turnover intention*. putusnya hubungan kerja ini lebih menitik beratkan kepada karyawan yang ingin keluar daripada perusahaan yang memutuskan hubungan kerja kepada mereka, sehingga dapat dikatakan perusahaan akan mengalami kekurangan tenaga kerja dikarenakan hal ini dan tentu

sangat merugikan perusahaan (Dyvik, 2010). Dimensi dari *Turnover Intention* sendiri yakni:

- a) *Work-Related Factors*
- b) *Individual-Related Factors*
- c) *External-Related Factors*

Gambar 1.1

Bagan Kerangka Pemikiran



G. Penelitian Terdahulu

Sebagai langkah awal dalam memulai penelitian, penelitian ini telah dikembangkan sebelumnya oleh berbagai peneliti dari banyak negara yang meneliti teori teori diatas, namun penelitian tersebut terbagi hanya dari variable-variable yang terpisah dan belum pernah disatukan menjadi satu penelitian yang mengukung teori yang kali ini penulis gunakan, penelitian-penelitian tersebut dapat dilihat pada bagan sebagai berikut;

Tabel 1.2
Penelitian Terdahulu

NO.	NAMA PENELITI	TAHUN	JUDUL	PUBLIKASI
1.	Ronald J. Burke	2009	<i>Work intensity, work hours, satisfactions, and psychological well-being among Egyptian managers</i>	<i>Emerald Insight</i>
2.	Ronald J. Burke	2010	<i>Work intensity: potential antecedents and consequences</i>	<i>Emerald Insight</i>
3.	Noriah Abdul Malek	2015	<i>Discretionary Behavior and Performance in Educational Organizations: The Missing Link in Educational Leadership and Management</i>	<i>Emerald Insight</i>

4.	Mohammed Yesin Ghadi	2017	<i>The impact of workplace spirituality on voluntary turnover intentions through loneliness in work</i>	<i>Emerald Insight</i>
5.	Kim Woocheol	2017	<i>The impact of personal resources on turnover intention: the mediating effects of work engagement</i>	<i>Emerald Insight</i>
6.	Patricia Yin Lau	2016	<i>Self-rated and peer-rated organizational citizenship behavior, affective commitment, and intention to leave in a Malaysian context</i>	<i>Emerald Insight</i>
7.	Park San Jae	2009	<i>Do types of organizational culture matter in nurse job satisfaction and turnover intention?</i>	<i>Emerald Insight</i>
8.	Arash Shahin	2014	<i>Developing a model for the influence of perceived organizational climate on organizational citizenship behaviour and organizational performance based on balanced score card</i>	<i>Emerald Insight</i>

H. Hipotesis Penelitian

1. *Work Intensity* terhadap *Turnover Intention*

Perusahaan dan karyawan merupakan suatu unsur yang saling berkaitan, menentukan, saling membutuhkan dan saling bergantung pada satu sama lain dengan begitu eratnya (Zinta S. Byrne, 2008). Berdasarkan fenomena tersebut, pada kegiatan operasional perusahaan, karyawan akan dibebankan suatu pekerjaan untuk diselesaikan. Namun, ada kalanya pekerjaan yang diemban mereka terlalu padat sehingga akan memunculkan variabel *work intensity* yang tinggi, dari kemunculan *work intensity* tersebut, kadangkali karyawan tidak bisa lagi menahan diri akan beban pekerjaan yang terlalu banyak, beban tanggung jawab yang terlalu besar, serta dari situlah keinginan karyawan untuk keluar mencari pekerjaan baru yang memiliki tingkat intensitas dan beban yang lebih ringan.

2. *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap *Turnover Intention*

Disaat terjadinya interaksi, karyawan yang satu dengan lainnya akan semakin dekat sehingga memunculkan *OCB*, disaat *OCB* ini muncul, akan ada sinergi antara sesama karyawan untuk membantu rekan mereka yang sedang kesulitan, dengan bantuan ini, diharapkan beban pekerjaan yang terbebaskan kepada mereka akan berkurang, serta dengan adanya kondisi kerja yang baik ini akan memunculkan perilaku “*extra*” yang mereka berikan kepada perusahaan daripada yang “*selyaknya*” perusahaan berikan pada mereka (Lau, 2016).

3. *Work intensity* dan *OCB* bersama sama terhadap *Turnover Intention*

Disaat karyawan bekerja didalam suatu perusahaan, mereka akan dibebankan dengan intensitas pekerjaan yang tinggi, namun disaat yang bersamaan, mereka akan mengharapkan bantuan rekan kerjanya dan akan membantu rekan kerjanya pula. Disini muncul rasa penasaran penulis, apakah jika terlepas dari intensitas pekerjaan yang tinggi, namun disaat yang sama terdapat atmosfer lingkungan kerja yakni *OCB* yang dapat meringankan beban kerja sehingga tidak mengarahkan karyawan pada niat untuk keluar perusahaan atau *turnover intention*?

Berdasarkan ketiga fenomena logis dan empiris diatas, maka inilah hipotesis penelitian kali ini, Yakni;

Hipotesis 1

Ha1 : Tidak Terdapat pengaruh yang signifikan dari *Work Intensity* (X_1) terhadap *Turnover Intention* (Y)

Ho1 : Terdapat pengaruh yang signifikan dari *Work Intensity* (X_1) terhadap *Turnover Intention* (Y)

Hipotesis 2

Ha2 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari *OCB* (X_2) terhadap *Turnover intention* (Y) karyawan Bank BJB

Ho2 : Terdapat pengaruh yang signifikan dari *OCB* (X_2) terhadap *Turnover intention* (Y) karyawan Bank BJB

Hipotesis 3

Ha3 : *Work Intensity* (X_1) dan *OCB* (X_2) secara Bersama sama tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *Turnover Intention* (Y)

Ho3 : *Work Intensity* (X_1) dan *OCB* (X_2) secara Bersama sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *Turnover Intention* (Y)

