

BAB I

PENDAHULUAN

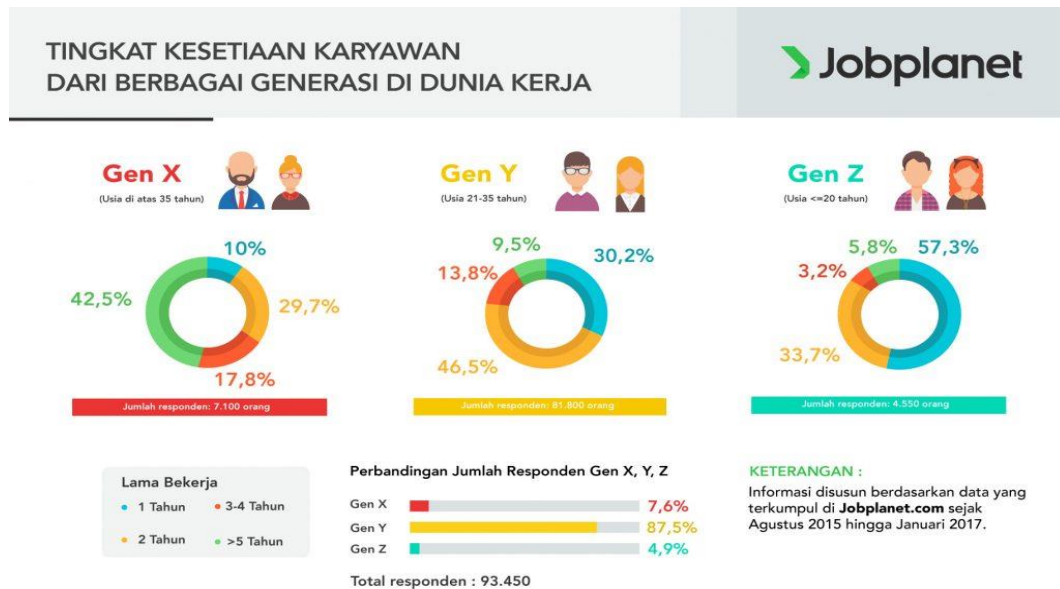
I.1 Latar Belakang

Dengan adanya persaingan bisnis yang semakin ketat, setiap perusahaan merencanakan strategi bisnisnya dalam upaya menjadi *market leader*. Untuk mencapai keberhasilan tersebut, tiap perusahaan perlu memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul dan terampil yang akan membawa perusahaan untuk semakin berkembang agar dapat bersaing dan selaras dengan tujuan perusahaan. SDM suatu perusahaan perlu dikelola dan perusahaan berkewajiban membantu karyawan mengembangkan potensinya untuk meningkatkan efisiensi kerja. Menurut Dessler (2020 p.3) manajemen SDM adalah suatu proses dalam mendapatkan, mengarahkan, mengevaluasi, dan memberikan kompensasi, serta berfokus pada kesehatan, keselamatan, keadilan, dan hubungan kerja. Dengan adanya manajemen SDM, perusahaan dapat mempersiapkan masa depannya, khususnya pada era globalisasi. Selain itu, dalam membantu mencapai tujuan perusahaan, karyawan juga dapat memberikan seluruh tenaga dan pikirannya secara optimal.

Berdasarkan hasil survei kependudukan yang dilaksanakan oleh Badan Pusat Statistik (2020, hlm.4) diketahui bahwa saat ini Indonesia memasuki periode terbaik bonus demografi yang artinya usia produktif karyawan didominasi oleh generasi milenial dan generasi Z. Menurut teori generasi Strauss-Howe (dalam Lubis & Mulianingsih, 2019 hlm.26) generasi Z atau disebut *i-generation* merupakan generasi kelahiran tahun 1995-2010 atau berusia 12-27 tahun. Dari keseluruhan penduduk usia produktif, proporsi jumlah usia produktif pada generasi Z adalah sebesar 27,94%. Hal ini berarti, hingga kini generasi Z banyak dijadikan sebagai karyawan di suatu perusahaan. Generasi Z adalah salah satu generasi yang peduli dengan akses informasi dan kecepatan komunikasi global. Generasi Z memiliki etos kerja yang kuat dalam mengejar kariernya dan memastikan bahwa mereka memberikan kontribusi yang baik bagi organisasi

(Bucovetchi *et al.*, 2019 p.28). Untuk memperoleh hal tersebut, perusahaan harus mengetahui bagaimana cara mengelola karyawan yang berasal dari generasi Z.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan Job Planet kepada 93.450 responden yang berasal dari 35 provinsi di Indonesia menyatakan bahwa karyawan generasi Z mempunyai kelayakitan yang rendah terhadap perusahaan, sehingga jarang menetap pada satu perusahaan dan cenderung sering pindah perusahaan (A. Kurniawan, 2017). Pada gambar 1 merupakan temuan hasil survei, 57,3% karyawan generasi Z merencanakan hanya 1 tahun bekerja pada perusahaan sementara hanya 5,8% karyawan generasi Z yang akan bertahan lebih dari 5 tahun. Survei tersebut didukung oleh pernyataan Yova Beltz dalam situs Detik.com (Celesta, 2022) yang menyatakan bahwa karyawan generasi Z merupakan generasi yang cenderung mudah *resign* dari perusahaan, bahkan dengan alasan yang sederhana seperti ketidakcocokan dengan rekan kerja. Meski demikian, Yova Beltz menganjurkan para petinggi perusahaan tidak cepat memberi cap buruk pada kandidat kerja generasi Z.



Sumber: Job Planet 2017, data diolah.

Gambar 1. Tingkat Kesetiaan Karyawan Dari Berbagai Generasi

Terdapat beberapa faktor penyebab karyawan generasi Z cenderung pindah dari suatu perusahaan, yaitu kepuasan kerja, *organizational citizenship behavior*, dan beban kerja suatu perusahaan. Dalam menekan angka perpindahan karyawan

Emi Hidayah, 2022

PENGARUH KEPUASAN KERJA, ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR, DAN BEBAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION Karyawan Generasi Z Yang Berdomisili Di Rw 05, Kelurahan Kuningan Barat, Kecamatan Mampang Prapatan UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen
[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

dan menjadikan karyawan lebih unggul dalam bersaing, perusahaan perlu melakukan upaya seperti memperbaiki prosedur, dan membuat sistem remunerasi yang memadai. Karyawan generasi Z diistilahkan sebagai “kutu loncat” dikarenakan apabila perusahaan tidak menyediakan kebutuhan mereka, maka mereka akan pindah dari perusahaan tersebut. Zhang *et al.*, (2018, p.2) menegaskan bahwa *turnover intention* adalah probabilitas seorang karyawan secara sukarela meninggalkan pekerjaan mereka di masa depan. Maksudnya adalah *turnover intention* merujuk pada probabilitas seorang karyawan secara sukarela meninggalkan pekerjaannya pada periode mendatang.

Istilah “kutu loncat” yang diberikan pada generasi Z ternyata juga ada pada karyawan generasi Z yang berdomisili di RW 05, Kelurahan Kuningan Barat, Kecamatan Mampang Prapatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan lima orang karyawan generasi Z di RW 05 diketahui bahwa mereka memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan tanpa terlalu menghiraukan perihal kondisi yang mana sulit mencari pekerjaan. Mereka menganggap kerugian yang diterima akan lebih banyak jika tetap bertahan dan usia yang masih muda mempunyai probabilitas yang cukup tinggi untuk dapat diterima di perusahaan lain. Keinginan karyawan generasi Z di RW 05 untuk meninggalkan suatu perusahaan diakibatkan oleh beragam hal, misalnya beban kerja yang diemban terlalu berat, ketidakpuasan terhadap gaji, tidak adanya peluang untuk berkembang, ketidakcocokan terhadap peraturan perusahaan, dan lain sebagainya. Adanya *turnover intention* pada karyawan generasi Z di RW 05 berpengaruh negatif terhadap perusahaan, hal ini dikarenakan apabila karyawan memutuskan untuk meninggalkan perusahaan, maka perusahaan harus menyiapkan biaya tambahan dalam merekrut dan melatih karyawan baru. Dampak lainnya adalah penurunan produktivitas kerja pada perusahaan dikarenakan karyawan baru harus mengalami proses adaptasi terlebih dahulu dengan program kerja yang ada pada perusahaan. Tingginya angka *turnover intention* karyawan generasi Z di RW 05 menyatakan adanya ketidakpuasan kerja yang tinggi di suatu perusahaan. Dengan demikian, perusahaan perlu mengungkap suatu hal yang menjadi penyebab ketidakpuasan kerja karyawan dan mencari solusinya melalui konsep-konsep manajemen SDM

agar dapat menjaga loyalitas karyawan generasi Z di RW 05, Kelurahan Kuningan Barat, Kecamatan Mampang Prapatan.

Menurut Surajiyo & Paleni (2020, hlm.22) kepuasan kerja merupakan sebuah pemikiran seorang karyawan mengenai pekerjaan beserta tanggungjawab dalam pekerjaan tersebut, yang mana pengalaman dan harapan menjadi sudut pandang karyawan. Kepuasan kerja biasanya terkait dengan sikap karyawan terhadap efisiensi kerja atau rasa emosional. Menurut Rismayanti *et al.*, (2018, hlm.120) kepuasan kerja yang diinginkan karyawan meliputi pujian ataupun sanjungan, penempatan atau kenaikan pangkat jabatan, serta jumlah kompensasi yang akan diterima dari pekerjaan yang baik. Tingkat kepuasan kerja yang karyawan rasakan memiliki nilai yang berbeda bagi karyawan yang lain. Bagi sebagian karyawan generasi Z di RW 05, pekerjaan yang menantang mungkin memiliki nilai yang netral atau bahkan tidak memuaskan. Namun, bagi karyawan generasi Z di RW 05 lain mungkin pekerjaan menantang dapat memberikan tingkat kepuasan yang tinggi. Karyawan generasi Z di RW 05 mungkin dapat dikatakan nyaman dengan pekerjaannya, namun terdapat beberapa komponen yang dapat mempengaruhi kepuasan dalam bekerja. Berikut ini adalah hasil pra survei mengenai kepuasan kerja pada karyawan generasi Z di RW 05 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Pra Survei Kepuasan Kerja Karyawan Generasi Z di RW 05

No	Indikator	Pernyataan	Jawaban		Jumlah
			Setuju	Tidak Setuju	
1	Pekerjaan	Perusahaan memberikan kesempatan untuk belajar atas bidang pekerjaannya.	13	2	15
2	Upah atau Gaji	Perusahaan memberikan gaji atau upah yang sesuai dengan kebutuhan.	5	10	15
3	Promosi	Perusahaan memberikan peluang promosi untuk meningkatkan jalur karir.	5	10	15
4	Rekan Kerja	Rekan kerja bersikap baik dengan menjalin hubungan yang harmonis.	8	7	15
5	Pengawasan	Perusahaan memberikan pengawasan pekerjaan yang baik.	12	3	15

Sumber: Data diolah, 2022.

Emi Hidayah, 2022

PENGARUH KEPUASAN KERJA, ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR, DAN BEBAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION Karyawan Generasi Z Yang Berdomisili Di Rw 05, Kelurahan Kuningan Barat, Kecamatan Mampang Prapatan
UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen
[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

Tabel 1 mendeskripsikan dari 15 karyawan generasi Z di RW 05, sebagian karyawan belum merasakan kepuasan kerja yang diakibatkan dari berbagai indikator. Indikator yang menjadi penyebab utama karyawan generasi Z di RW 05 belum merasakan kepuasan kerja adalah terkait dengan gaji dan promosi. Sepuluh orang menjawab “tidak setuju”, yang artinya karyawan generasi Z di RW 05 belum merasakan bahwa perusahaan memberikan gaji atau upah yang sesuai dengan kebutuhan, karena rata-rata karyawan generasi Z di RW 05 adalah perempuan yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan finansial bagi keluarganya. Selain itu, karyawan generasi Z di RW 05 belum merasakan bahwa perusahaan memberikan peluang promosi untuk meningkatkan jalur karir karyawan. Karyawan generasi Z di RW 05 merasa perusahaan tidak memberitahukan secara terbuka mengenai syarat atau prosedur untuk mendapatkan promosi jabatan, sehingga jenjang karir dari sebagian karyawan generasi Z di RW 05 akan cenderung statis. Selanjutnya, disusul oleh indikator lain yaitu rekan kerja dengan tujuh orang menjawab “tidak setuju”. Artinya karyawan generasi Z di RW 05 belum merasakan bahwa rekan kerja bersikap baik dengan menjalin hubungan yang harmonis. Rata-rata karyawan generasi Z di RW 05 beranggapan bahwa rekan kerjanya saling membentuk grup pertemanan dan bersaing dengan cara yang tidak sehat sehingga tidak terjalin hubungan yang harmonis antar rekan kerja. Karyawan generasi Z di RW 05 dengan kepuasan kerja yang rendah memiliki kemungkinan menjadi karyawan yang tidak loyal terhadap perusahaan. Dan sebaliknya, karyawan generasi Z di RW 05 dengan reaksi emosional yang puas atau senang dengan pekerjaannya cenderung menjadi karyawan yang loyal terhadap perusahaan. Manfaat penting lainnya dari kepuasan kerja adalah karyawan generasi Z yang berdomisili di RW 05 merasa bahwa perusahaan menghargai dan memperlakukan karyawannya dengan baik. Namun, untuk memenuhi kepuasan kerja karyawan generasi Z di RW 05 tidaklah mudah. Hal ini dikarenakan tingkat balas jasa yang di harapkan setiap karyawan pasti berbeda-beda. Sehingga, ini menjadi tantangan bagi perusahaan untuk mencari cara agar mencapai nilai balas jasa yang diharapkan setiap karyawan generasi Z di RW 05.

Faktor lain yang berpengaruh terhadap tekad karyawan untuk pindah tempat kerja adalah *organizational citizenship behavior*. Menurut Husniati & Pangestuti (2018, hlm.237) *organizational citizenship behavior* merupakan sikap diskresi karyawan yang berhubungan dengan imbalan secara tidak langsung, tetapi berkontribusi pada efisiensi organisasi. Karyawan tidak sekadar berperilaku *in-role* (melakukan pekerjaan sesuai *job description*), namun juga dituntut berperilaku *extra-role* dengan melakukan kontribusi aktif dalam merancang dan melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi (Robbins & Coulter, 2012 p.373). *Organizational citizenship behavior* cenderung memperlakukan karyawan sebagai makhluk sosial daripada individu yang egois. Manusia mempunyai rasa empati terhadap orang lain, lingkungan, dan menyesuaikan nilai-nilainya. Karyawan generasi Z di RW 05 dapat menjaga dan meningkatkan interaksi sosial, sikap ini tumbuh akibat rasa puas bila berkontribusi lebih kepada perusahaan. Untuk itu, perilaku pemimpin yang tidak memihak dapat memperkuat rasa kewarganegaraan karyawan generasi Z di RW 05 pada perusahaan. Karyawan generasi Z yang berdomisili di RW 05, sadar bahwa bekerja tidak hanya tentang imbalan yang diterima, namun juga mengenai cara mengembangkan diri dan membangun hubungan yang baik. Namun, karyawan generasi Z di RW 05 tidak bersedia untuk dipaksa bekerja saat mereka tidak ingin bekerja. Berikut ini adalah hasil pra survei mengenai *organizational citizenship behavior* pada karyawan generasi Z di RW 05 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Pra Survei *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Generasi Z di RW 05.

No	Indikator	Pernyataan	Jawaban		Jumlah
			Setuju	Tidak Setuju	
1	<i>Altruism</i>	Membantu rekan kerja apabila sewaktu-waktu membutuhkan bantuan.	6	9	15
2	<i>Conscientiousness</i>	Menyelesaikan tugas berdasarkan prosedur perusahaan.	10	5	15
3	<i>Sportmanship</i>	Mengambil sisi positif dari masalah yang terjadi di perusahaan.	8	7	15

4	<i>Courtesy</i>	Menjaga hubungan baik dengan rekan kerja.	12	3	15
5	<i>Civic Virtue</i>	Terlibat dalam fungsi yang membantu perusahaan.	7	8	15

Sumber: Data diolah, 2022.

Tabel 2 mendeskripsikan dari 15 karyawan generasi Z di RW 05, sebagian karyawan belum merasakan *organizational citizenship behavior* yang diakibatkan dari berbagai indikator. Indikator yang menjadi penyebab utama karyawan generasi Z di RW 05 belum merasakan *organizational citizenship behavior* adalah terkait dengan *altruism* (kepedulian). Sembilan orang menjawab “tidak setuju”, yang artinya karyawan generasi Z di RW 05 tidak bersedia membantu rekan kerjanya apabila sewaktu-waktu mereka membutuhkan bantuan sekalipun itu pada waktu istirahat. Hal ini dikarenakan rata-rata karyawan generasi Z di RW 05 ini merasa rekan kerja yang dibantu akan meminta tolong secara terus menerus tanpa memperhatikan kondisi dan karyawan generasi Z di RW 05 tidak bersedia untuk dipaksa bekerja saat mereka tidak ingin bekerja. Selanjutnya, disusul oleh indikator lain yaitu *civic virtue* (kewarganegaraan) dengan delapan orang menjawab “tidak setuju”. Artinya karyawan generasi Z di RW 05 belum terlibat dalam fungsi yang membantu perusahaan. Rata-rata karyawan generasi Z di RW 05 beranggapan bahwa mereka hanya perlu melakukan pekerjaan sesuai dengan *job description* yang diberikan oleh perusahaan. *Organizational citizenship behavior* didefinisikan sebagai suatu perilaku karyawan yang mau melakukan pekerjaan di luar tugas formal mereka tanpa memperoleh imbalan atau upah lebih untuk mendukung perusahaan bertahan dalam kompetensi dan mencapai keberhasilan. *Organizational citizenship behavior* mendorong karyawan generasi Z di RW 05 untuk melakukan pekerjaan tambahan di luar tugas formal, sehingga meningkatkan kompetensi, pengalaman, dan keterlibatan dalam perusahaan. Perilaku *organizational citizenship behavior* yang dominan pada karyawan generasi Z di RW 05 akan menurunkan keinginan untuk berpindah atau keluar dari perusahaan. Dimana karyawan yang memiliki *organizational citizenship behavior* akan merasa aman dan produktivitasnya tinggi, maka keinginan untuk berpindah atau keluar cenderung rendah.

Emi Hidayah, 2022

PENGARUH KEPUASAN KERJA, ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR, DAN BEBAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION Karyawan Generasi Z Yang Berdomisili Di Rw 05, Kelurahan Kuningan Barat, Kecamatan Mampang Prapatan
UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen
[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

Menurut Mahawati *et al* (2021, hlm.4) beban kerja merupakan sebuah pekerjaan yang dilimpahkan kepada karyawan, baik berupa pekerjaan secara fisik maupun mental. Beban kerja yang dimiliki pada setiap individu di perusahaan tentu berbeda-beda tergantung pada berbagai faktor di mulai dari posisi atau jabatan individu tersebut di perusahaan, kebijakan perusahaan perihal jam kerja, kemampuan atau kapasitas diri, dan lain sebagainya. Beban kerja yang dilimpahkan kepada karyawan harus sepadan dengan pekerjaannya. Ketidaksesuaian beban kerja akan menjadikan karyawan mudah lelah fisik, lelah mental, dan berdampak buruk lainnya. Ketidaksesuaian beban kerja yang dialami karyawan generasi Z di RW 05 diakibatkan oleh perusahaan tempat mereka bekerja tidak melakukan analisis beban kerja. Padahal melakukan analisis beban kerja bermanfaat untuk mempertimbangkan hal terkait dengan pengurangan atau penambahan jumlah karyawan di dalam suatu unit kerja. Selain itu, karyawan generasi Z di RW 05 merasa sulit mencapai *work-life balance* karena pengaturan waktu kerja yang tidak tepat. Berikut ini adalah hasil pra survei mengenai beban kerja pada karyawan generasi Z di RW 05 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Pra Survei Beban Kerja Karyawan Generasi Z di RW 05

No	Indikator	Pernyataan	Jawaban		Jumlah
			Setuju	Tidak Setuju	
1	Beban Fisik	Pekerjaan saat ini tidak membutuhkan tenaga yang kuat.	6	9	15
2	Beban Mental	Pekerjaan saat ini membutuhkan kekuatan mental dalam bekerja.	12	3	15
3	Beban Waktu	Perusahaan memberikan waktu yang cukup untuk menyelesaikan pekerjaan.	5	10	15

Sumber: Data diolah, 2022.

Tabel 3 mendeskripsikan dari 15 karyawan generasi Z di RW 05, sebagian karyawan merasakan beban kerja berlebihan yang diakibatkan dari berbagai indikator. Indikator yang menjadi penyebab utama karyawan generasi Z di RW 05 merasakan beban kerja berlebihan adalah terkait dengan beban waktu. Sepuluh orang menjawab “tidak setuju”, yang artinya karyawan generasi Z di RW 05 memiliki waktu terbatas untuk menyelesaikan pekerjaan. Karyawan generasi Z di

RW 05 merasa seringkali mendapatkan tugas secara mendadak dengan *deadline* pengerjaan yang terbatas dan mengganggu aktivitas utama mereka. Hal ini mengakibatkan karyawan generasi Z di RW 05 perlu menambah jam kerja atau biasa dikenal dengan lembur. Selanjutnya, disusul oleh indikator lain yaitu beban fisik dengan sembilan orang menjawab “tidak setuju”. Artinya karyawan generasi Z di RW 05 membutuhkan tenaga yang kuat dalam bekerja, hal ini membuat karyawan generasi Z di RW 05 merasa mudah lelah saat menyelesaikan pekerjaan. Kelelahan yang dirasakan oleh karyawan generasi Z di RW 05 dapat menimbulkan ketidakpuasan yang diduga akan mempengaruhi kepuasan kerja setiap karyawan. Beban kerja yang terlalu banyak mengakibatkan timbulnya perasaan tidak nyaman dalam bekerja. Beban kerja sendiri menjadi tolak ukur bagi karyawan generasi Z yang berdomisili di RW 05 untuk tetap tinggal di suatu perusahaan atau keluar dari perusahaan. Karyawan generasi Z di RW 05 cenderung mencari lingkungan yang menyenangkan untuk bekerja, dengan jadwal yang fleksibel dan bayaran lembur (*paid time off*) yang tinggi.

Tantangan lain yang dihadapi oleh perusahaan saat ini ialah menghadapi peristiwa pandemi Covid-19, yang mana merupakan peristiwa menyebarnya sebuah virus bernama korona di seluruh dunia. Peristiwa pandemi menuntut seluruh masyarakat untuk melakukan pembatasan sosial yang kemudian mempengaruhi berbagai aspek, diantaranya ialah adanya kebijakan *Work From Home* (WFH) hingga terjadinya Pemutusan Hubungan Kerja (PHK). Hal ini dikarenakan banyak perusahaan yang mengalami penurunan pendapatan dan tidak dapat berjalan sesuai dengan kebijakan pemerintah. Survei *online* terkait dampak Covid-19 terhadap tenaga kerja yang dilaksanakan oleh Pusat Penelitian Kependudukan LIPI, Lembaga Demografi Universitas Indonesia serta Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Ketenagakerjaan memperoleh 1.112 tenaga kerja sebagai responden (Ngadi *et al.*, 2020 hlm.43). Hasil survei menunjukkan bahwa 15,6% karyawan di Indonesia mengalami dampak pandemi, yaitu sebanyak 13,8% pekerja terkena PHK tanpa pesangon dan 1,8% pekerja dirumahkan dengan pesangon. Survei tersebut juga menunjukkan bahwa pekerja yang paling banyak terdampak ialah pekerja dengan usia produktif atau berusia

15-24 tahun dengan presentase 34,5%. Covid-19 juga mengakibatkan gangguan ekonomi dikarenakan guncangan pada permintaan dan penawaran pada hampir tiap bisnis. Selain itu, pekerja yang tidak mengalami PHK juga terkena penurunan pendapatan. Hasil survei menunjukkan terdapat 31% pekerja yang mengalami penurunan pendapatan <50% dan 8,6% pekerja yang mengalami penurunan pendapatan >50%.

Kategori	PHK (%)			Perubahan pendapatan (%)				n
	Total	Tanpa Pesangon	Dengan Pesangon	Menurun <50%	Menurun ≥ 50%	Tetap/meningkat	Tidak ada pendapatan	
Total	15,6	13,8	1,8	31	8,6	45,3	15,3	100744
Jenis Kelamin								
Laki-laki	16,7	2,8	13,9	34,2	9,6	41,5	14,7	54.720
Perempuan	14,2	0,6	13,6	27	7,5	49,8	15,8	46.074
Usia								
15-24	34,5	1,1	33,5	22,5	8,1	40,3	29,2	10.701
25-34	13,8	2,1	11,7	33,3	7,2	47,5	12	33.379
35-44	13,7	2,1	11,7	33,5	8,6	43,5	14,4	26.524
45-54	16,2	0,9	15,3	29,4	7,5	43,1	20	18.679
55-64	7,4	2,9	4,5	26,4	11,6	56,1	5,9	10.509
65+	0	0	0	50	50	0	0	952
Jenis jabatan/pekerjaan								
Kepemimpinan dan ketatalaksanaan	10,3	2,8	7,5	29,7	7	52,9	10,5	15.077
Profesional, teknisi dan yang sejenis	7,9	2,7	16,8	43,8	12,7	26,5	17	11.033
Produksi, operator alat angkutan dan pekerja kasar	19,5	1,1	6,8	32,6	6,4	52,4	8,6	33.099
Tata usaha dan yang sejenis	15,6	0,4	15,2	27,7	8	50,7	13,6	15.129
Usaha jasa	28,3	2,7	25,5	23,6	9,8	38,2	28,4	18.383
Usaha penjualan	26,4	2,9	23,5	32,3	15,6	26,3	25,7	6.352
Usaha pertanian, kehutanan, perburuan, dan perikanan	9	0	9	27,6	5	62,4	5	1.672

Sumber: Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia 2020, data diolah

Gambar 2. Dampak Covid-19 Terhadap PHK dan Perubahan Pendapatan

Kondisi yang telah dijelaskan tersebut dimana kepuasan kerja, *organizational citizenship behavior*, dan beban kerja dirasakan oleh karyawan generasi Z, juga beriringan dengan keadaan dimana generasi Z dengan berbagai latar belakangnya sangat berpotensi untuk berpindah pekerjaan atau adanya itensi untuk keluar/berpindah (*turnover intention*), kemudian hal tersebut juga selaras dengan apa yang terjadi di RW 05 Kelurahan Kuningan Barat yang memiliki kurang lebih 45 karyawan generasi Z, dan didapatkan bahwa terdapat karyawan generasi Z yang memiliki *turnover intention* pada masa pandemi Covid-19. Sehingga dari fenomena yang terjadi pada karyawan generasi Z di RW 05

Kelurahan Kuningan Barat ini diduga karena adanya ketidakpuasan kerja, Emi Hidayah, 2022

PENGARUH KEPUASAN KERJA, ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR, DAN BEBAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION Karyawan Generasi Z Yang Berdomisili Di Rw 05, Kelurahan Kuningan Barat, Kecamatan Mampang Prapatan
UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen
[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

organizational citizenship behavior yang rendah, dan beban kerja yang terlalu berlebihan dirasakan oleh karyawan generasi Z.

Sebelumnya telah terdapat penelitian yang mengangkat topik mengenai bagaimana pengaruh kepuasan kerja, *organizational citizenship behavior* dan beban kerja terhadap *turnover intention*. Penelitian (Rizky *et al.*, 2021) mendapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh positif antara *turnover intention* dengan kepuasan kerja dan beban kerja pada karyawan. Begitu pula penelitian yang dilaksanakan (Lestari *et al.*, 2020) didapatkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan kerja dengan *turnover intention*. Berikutnya pada penelitian (Ananda, 2017) didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh positif antara *organizational citizenship behavior* dengan *turnover intention*, dimana tingkat *organizational citizenship behavior* yang rendah dapat meningkatkan keinginan untuk meninggalkan perusahaan tempatnya bekerja. Berdasarkan penelitian sebelumnya, masih terdapat *research gap* karena hasil penelitian yang bertentangan dengan hasil penelitian Ratnaningsih (2021); Lestari & Mujiati (2018) dan Ibrahim & Suhariadi (2021) yang memperoleh hasil bahwa secara signifikan, kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*. Penelitian Andriani (2020) dan Runtukahu, dkk (2022) mendapatkan hasil bahwa secara signifikan, *organizational citizenship behavior* berpengaruh terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan fenomena pada generasi Z terkait dengan *turnover intention* dan adanya *research gap* dari penelitian sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior* Dan Beban Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan Generasi Z Yang Berdomisili di RW 05, Kelurahan Kuningan Barat, Kecamatan Mampang Prapatan”**.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan generasi Z yang berdomisili di RW 05, Kelurahan Kuningan Barat, Kecamatan Mampang Prapatan?
2. Apakah terdapat pengaruh antara *organizational citizenship behavior* terhadap *turnover intention* karyawan generasi Z yang berdomisili di RW 05, Kelurahan Kuningan Barat, Kecamatan Mampang Prapatan?
3. Apakah terdapat pengaruh antara beban kerja terhadap *turnover intention* karyawan generasi Z yang berdomisili di RW 05, Kelurahan Kuningan Barat, Kecamatan Mampang Prapatan?
4. Apakah terdapat pengaruh antara kepuasan kerja, *organizational citizenship behavior* dan beban kerja secara bersamaan terhadap *turnover intention* karyawan generasi Z yang berdomisili di RW 05, Kelurahan Kuningan Barat, Kecamatan Mampang Prapatan?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan membuktikan apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan generasi Z yang berdomisili di RW 05, Kelurahan Kuningan Barat, Kecamatan Mampang Prapatan.
2. Untuk mengetahui dan membuktikan apakah *organizational citizenship behavior* berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan generasi Z yang berdomisili di RW 05, Kelurahan Kuningan Barat, Kecamatan Mampang Prapatan.
3. Untuk mengetahui dan membuktikan apakah beban kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan generasi Z yang berdomisili di RW 05, Kelurahan Kuningan Barat, Kecamatan Mampang Prapatan.
4. Untuk mengetahui dan membuktikan apakah kepuasan kerja, *organizational citizenship behavior* dan beban kerja secara bersamaan berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan generasi Z yang berdomisili di RW 05, Kelurahan Kuningan Barat, Kecamatan Mampang Prapatan.

I.4 Manfaat Hasil Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka terdapat manfaat dari hasil penelitian antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Meningkatkan pengetahuan pembaca dan peneliti terkait aspek yang berhubungan dengan pengaruh kepuasan kerja, *organizational citizenship behavior* dan beban kerja terhadap *turnover intention*. Selain itu, dapat dijadikan sebagai literatur dan bahan informasi terkait SDM, terutama pada bidang kepuasan kerja, *organizational citizenship behavior*, beban kerja dan *turnover intention*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Organisasi atau Perusahaan

Dijadikan sebagai acuan bagi organisasi atau perusahaan dalam mengukur kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* yang dihadapi para karyawan serta mengembangkan karyawannya agar dapat terhindar dari perasaan memiliki beban kerja berlebih. Selain itu, diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menjaga sumber daya manusia yang dimiliki organisasi atau perusahaan. Sehingga kegiatan organisasi atau perusahaan dapat berjalan dengan lancar dan selaras dengan visi misi organisasi atau perusahaan.

b. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat mengimplementasikan pengetahuan dan ilmu yang telah diterima selama berkuliah di Program Studi Manajemen S1, serta dijadikan bahan untuk memperluas pengetahuan mengenai kepuasan kerja, *organizational citizenship behavior* dan beban kerja terhadap *turnover intention* dan hal-hal lain yang akan diterapkan dalam pengelolaan SDM.