

# HUBUNGAN *POLYCHRONICITY* DENGAN INTENSI *TURNOVER* PADA *CUSTOMER SERVICE* DAN *TELLER* DI BANK X SURABAYA

Aprillia Hojaya  
Psikologi

Drs. V. Heru Hariyanto, M.Si. dan Listyo Yuwanto, S.Psi., M.Psi.

## ABSTRAK

*Polychronicity* pada masa ini dieksplorasi sebagai generasi baru dalam sebuah penelitian. *Polychronicity* adalah kepribadian individu yang baik dalam melakukan multitasking dan menstrukturkan kembali aktivitas untuk menyelesaikan tujuannya (Jang & George, 2012). Robbins & Judge (2003) menyatakan bahwa kemungkinan seseorang akan meninggalkan pekerjaannya adalah tergantung pada individu mencocokkan kepribadiannya dengan pekerjaan. Oleh karena itu, pada penelitian ini, peneliti bertujuan untuk menjelaskan hubungan *polychronicity* dengan intensi *turnover*. Arndt et al (2006; dalam Jang & George, 2012) menjelaskan bahwa karakteristik individu yaitu *polychronicity* memiliki efek langsung dalam memprediksikan tingkat kepuasan kerja. Hubungan antara *polychronicity* dengan kepuasan kerja akan selalu kuat dan konsisten (Jang & George, 2012). Robbins & Judge (2003) juga menyatakan bahwa kepuasan individu bukan hanya mengenai kondisi pekerjaan saja, melainkan kepribadian juga memiliki peran dalam menentukan kepuasan kerja seseorang. Dengan demikian, selain meneliti hubungan *polychronicity* dengan intensi *turnover*, peneliti juga akan melakukan penelitian untuk dapat menjelaskan hubungan *polychronicity* dengan kepuasan kerja..

Metode penelitian yang dilakukan adalah metode kuantitatif yaitu survei dengan menyebarkan kuesioner, dan didukung dengan hasil wawancara. Subjek penelitian ini adalah karyawan *customer service* dan *teller* di bank X Surabaya. Jumlah subjek pada penelitian ini adalah 82 orang dari total populasi *customer service* dan *teller* sebanyak 106 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah uji korelasi Spearman untuk non-parametrik dan Pearson untuk parametrik.

Hasil penelitian ini berdasarkan uji statistik menunjukkan bahwa ada hubungan negatif antara *polychronicity* dan intensi *turnover* ( $r = -0.440$ ,  $p = 0.000$ ). Pada hubungan antara *polychronicity* dan kepuasan kerja, hasilnya menunjukkan ada hubungan positif ( $r = 0.416$ ,  $p = 0,000$ ). Hasil temuan ini mendukung hipotesis bahwa adanya hubungan antara variabel *polychronicity* dengan intensi *turnover*, dan *polychronicity* dengan kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil penelitian, organisasi dapat mempertimbangkan karakter seseorang dalam bekerja agar mencapai performa organisasi yang meningkat. Terutama di bidang pekerjaan yang memiliki tuntutan untuk dapat melakukan beberapa tugas dalam waktu yang bersamaan, maka organisasi dapat memilih karyawan yang memiliki karakter bekerja secara *polychronically*. Dengan pemilihan karyawan yang tepat tersebut, maka organisasi akan dapat mencegah dan mengurangi tingkat intensi *turnover* karyawan, dan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

**Kata kunci:** *Polychronicity*, intensi *turnover*, kepuasan kerja

# **HUBUNGAN *POLYCHRONICITY* DENGAN INTENSI *TURNOVER* PADA *CUSTOMER SERVICE* DAN *TELLER* DI BANK X SURABAYA**

**Aprillia Hojaya  
Psikologi**

**Drs. V. Heru Hariyanto, M.Si. dan Listyo Yuwanto, S.Psi., M.Psi.**

## **ABSTRACT**

Polychronicity at this time was explored as a new generation in a study. Polychronicity is individual character who likes to do several activities and structuring activities to complete the goals (Jang & George, 2012). Robbins & Judge (2003) stated that the possibility of someone's turnover is depends on their job compatible with the personality. Therefore in this research, the relationship between polychronicity and turnover intention will be examined. Arndt et al (2006; Jang & George, 2012) explains that polychronicity as a personality characteristic have a direct effect to predicting job satisfaction. The relationship between polychronicity and job satisfaction always be consistent and strong (Jang & George, 2012). Robbins & Judge (2003) also stated that individual satisfaction is not only about the conditions of work, personality also have a role in determining a person's job satisfaction. Therefore, in addition to examining the relationship of polychronicity and turnover intention, this study will also examine the relationship between polychronicity and job satisfaction.

The methods that used in this research are quantitative survey. Questionnaires was distributed for this research, and interviews have been conducted as a data support. The 82 samples was collected by the population (106 employees) of customer service and teller in bank X. Spearman's correlation for non-parametrics and Pearson's correlation for parametrics was used to explain the hypothesis.

The result of this study based on statistical test showed that there is a negative correlation between polychronicity and turnover intention ( $r = -0.440$ ,  $p = 0.000$ ). Furthermore, statistical test also showed positive correlation between polychronicity and job satisfaction ( $r = 0.416$ ,  $p = 0.000$ ). These findings support hypothesis that there is a relationship between polychronicity and turnover intention, also between polychronicity and job satisfaction.

Based on the result of this study, the organization can consider the individual characteristic in order to increased organizational performance. Especially in the work that has demands to be able perform several tasks at the same time, so organization can pick employees who have high polychronicity. Therefore, organization may be able to prevent and reduce individual's turnover intention, and may be able to increased job satisfaction.

**Keywords :** polychronicity, turnover intention, job satisfaction