

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia salah satu pondasi utama efektifitas serta keberhasilan organisasi, menjadikannya indikator krusial dalam pertumbuhan dan berkembangnya suatu organisasi Davoudi (2010:65) mengatakan jika sumber daya manusia adalah aset yang sangat berharga yang punya perusahaan. Setiap organisasi atau perusahaan mendambakan karyawan yang berdedikasi dan memberikan kemampuan terbaiknya demi kemajuan perusahaan. Perusahaan berharap untuk memberikan apresiasi kepada karyawan yang bertanggung jawab atas tugasnya. Setiap perusahaan umumnya berupaya membangun struktur organisasi yang menarik dan memberdayakan sumber daya manusia berkualitas dan kompeten demi mencapai target kerja. Akan tetapi, realitas di lapangan seringkali tidak sejalan dengan ekspektasi tersebut.

Menurut Muhdar (2018:10) menyatakan keberhasilan suatu organisasi sangat bergantung pada karyawan yang memiliki kemampuan untuk melampaui tanggung jawab formal mereka dan memberikan kinerja di atas harapan perusahaan. Dalam menghadapi berbagai tuntutan pekerjaan dan persaingan, sumber daya manusia tidak hanya perlu melaksanakan tugas sesuai deskripsi kerja, namun juga harus menunjukkan inisiatif dan perilaku proaktif yang mendukung eksistensi organisasi Perilaku yang bisa menaikkan produktivitas karyawan dalam industri yang disebutkan dalam studi penelitian Perilaku ini merujuk pada sikap ekstra peran, banyak juga dikenal dengan sebutan *organizational citizenship behavior* (OCB).

Berdasarkan Titisari (2014:5) *organizational citizenship behavior* yaitu kontribusi karyawan yang melebihi tuntutan peran pada perusahaan, OCB ini mengaitkan sekian banyak sikap meliputi sikap membantu rekan kerja, jadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap peraturan-peraturan serta prosedur pada tempat kerja, sikap ini

mendeskrripsikan nilai tambah karyawan ialah merupakan salah satu wujud sikap prososial, ialah sikap sosial yang positif. Organ dalam Titisari (2014:5) berkomentar kalau *organizational citizenship behavior* (OCB) sangat penting bagi kelangsungan organisasi. Organ mengatakan bahwa perilaku kewarganegaraan organisasi dapat mengoptimalkan efisiensi serta produktivitas karyawan ataupun organisasi yang pada akhirnya membawa pengaruh pada fungsi efektif dalam suatu organisasi. dilihat dari studi penelitian terdahulu Menurut Lakshmi dan Nicholas (2015:3) menerangkan bahwa OCB adalah suatu perilaku positif individu menjadi anggota organisasi dalam bentuk sediaan secara sadar serta sukarela buat bekerja dan memberikan kontribusi di organisasi lebih daripada tuntutan yang secara formal dalam organisasi yang mendukung berfungsinya organisasi secara efektif. dari penelitian yang dilakukan Putra dan Sudibya (2018:25) Meningkatkan OCB karyawan menjadi salah satu fokus perusahaan, yang diwujudkan dengan memperhatikan aspek-aspek yang memicu perilaku tersebut seperti budaya organisasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Robbins dalam Titisari (2014:16) menyatakan kepuasan kerja karyawan salah satu elemen penting dalam pembentukan *organizational citizenship behavior*. Karyawan yang merasa puas cenderung bersikap positif terhadap perusahaan, mau menolong rekan kerja, dan lebih mematuhi aturan perusahaan dan tanggung jawab mereka karena adanya keinginan untuk mempertahankan pengalaman positif yang telah mereka rasakan. Kepuasan kerja ini dipengaruhi oleh kebutuhan dan harapan individu, serta faktor kelompok dan organisasi seperti relasi antar karyawan, atasan, kondisi kerja, kebijakan perusahaan, dan kompensasi (Griffin dan Moorhead, 2014:74).

Menurut Robbins dan Judge (2015:355) Budaya organisasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari pemahaman dan nilai-nilai yang dianut bersama oleh para anggota, sehingga menciptakan identitas unik yang membedakannya dari organisasi lain. Hal ini mencakup keyakinan, emosi, tindakan, dan simbol yang menjadi representasi khas organisasi. Miharty (2013:62) Lebih lanjut, budaya organisasi dapat dipahami sebagai pola asumsi mendasar yang diyakini bersama untuk mengatasi tantangan internal dan eksternal, yang telah terbukti efektif dan menjadi panduan bagi

anggota. Menurut Xiaoming dan Junchen (2012:131), budaya organisasi adalah pola yang konsisten diterapkan oleh suatu kelompok atau organisasi dalam menyelesaikan berbagai permasalahan internal maupun eksternal.

Komitmen organisasi memainkan peran penting dalam membentuk perilaku kewargaan organisasi (OCB) karyawan. Studi-studi, termasuk penelitian dari Mahardika (2018:7) menunjukkan adanya korelasi antara keduanya. Komitmen organisasi sendiri dapat didefinisikan sebagai tendensi karyawan untuk menghargai organisasi, yang ditunjukkan melalui prioritas terhadap pekerjaan dan perusahaan tempat mereka bekerja. Karyawan yang berkomitmen aktif terlibat dalam organisasi dan berorientasi pada pencapaian tujuannya, sehingga menghasilkan loyalitas dan kinerja yang baik. Widodo dalam Wibawa (2019:73) menekankan harapan setiap perusahaan untuk memiliki karyawan yang berdedikasi dan memberikan yang terbaik. Sebagai timbal balik, perusahaan diharapkan mengapresiasi karyawan yang bertanggung jawab. Meskipun perusahaan berupaya membangun struktur yang mendukung sumber daya manusia berkualitas, realitanya seringkali tidak sesuai harapan.

Untuk mencapai kesuksesan dan mampu bersaing, organisasi membutuhkan karyawan yang tidak hanya kompeten dalam tugas formalnya, tetapi juga proaktif memberikan kontribusi di luar ekspektasi. Karyawan perlu menunjukkan perilaku ekstra peran, atau *organizational citizenship behavior* (OCB), yang berdampak positif pada keberlanjutan organisasi, karena hanya berpegang pada deskripsi pekerjaan saja tidak cukup.

Penelitian ini dilaksanakan di salah satu kantor cabang Bank Rakyat Indonesia yang terletak di Kecamatan Cikarang Selatan, Kabupaten Bekasi. Sebagaimana diketahui, peningkatan produktivitas karyawan sangat bergantung pada adanya perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) dalam diri mereka. Mengingat pentingnya kolaborasi yang baik antar karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan di sektor perbankan, upaya perbaikan perilaku karyawan menjadi krusial.

Menyadari adanya permasalahan yang muncul dari observasi lapangan, yaitu beban tugas dan tanggung jawab yang besar, tuntutan peran profesional, serta rendahnya inisiatif saling membantu antar rekan kerja, maka perilaku ekstra peran yang dikenal sebagai *organizational citizenship behavior* (OCB) menjadi krusial bagi karyawan Bank Rakyat Indonesia Cabang Cikarang.

Tabel 1.1 Hasil Pra Survei Terkait *Organizational Citizenship Behavior* di Bank Rakyat Indonesia Cabang Cikarang

No	Masalah Karyawan	Ya	Tidak
1.	Apabila ada rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam pekerjaannya, apakah bpk/ibu/sdr. bersedia dengan sukarela membantu rekan kerja tersebut meskipun tidak dibayar?	18%	81%
Faktor-faktor penyebab terjadinya <i>organizational citizenship behavior</i>			
1.	Merasa kurang puas dalam pekerjaannya.	77,8%	
2.	Belum terbangunnya budaya organisasi (perusahaan) perihal membantu rekan kerja secara sukarela kepada karyawan yang sedang mengalami kesulitan	77,8%	
3.	Kurangnya komitmen karyawan	44,4%	
4.	Kurangnya motivasi karyawan untuk membantu rekan kerja	22,2%	
5.	Gaya kepemimpinan yang kurang mendukung	11,1%	

Keterangan : Pelaksanaan 23 desember 2022, jumlah 11 responden

Berdasarkan hasil informasi yang peneliti dapatkan melalui pra survei yang dilakukan pada tanggal 23 desember 2022 dengan jumlah responden 11 karyawan di mendapatkan informasi yang berhubungan dalam fenomena mengenai *organizational citizenship behavior* (OCB). Dilihat Tabel 1.1 hasil prasurvei yang dilakukan pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Cikarang menunjukkan bahwa sebanyak 81,8% responden tidak bersedia dengan sukarela membantu rekan kerja mereka tidak dibayar, sementara 18,2% responden bersedia melakukannya." Dengan demikian dari hasil pra

survey tersebut menunjukkan adanya permasalahan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan Bank Rakyat Indonesia Cabang Cikarang yang berkaitan dengan *altruisme* yaitu perilaku karyawan membantu karyawan lain secara sukarela.

Dari hasil wawancara yang bersumber dari orang yang terpercaya Tabel 1.1 hasil pra survey yang dilakukan oleh peneliti diketahui masalah di atas rendahnya perilaku OCB karyawan secara tidak langsung dipengaruhi oleh beberapa faktor (1) merasa kurang puas dalam pekerjaannya sendiri dengan persentase 77,8%. Setelah ditelusuri lebih lanjut, terungkap bahwa sejumlah karyawan merasa tidak puas dengan sistem yang diterapkan perusahaan, terutama terkait dengan penilaian promosi yang dianggap kurang objektif. Selain itu, karyawan juga merasakan beban kerja yang berlebihan, yang berdampak kepada ketidakpuasan terhadap pekerjaan mereka sendiri. (2) Belum terbangunnya budaya organisasi yang baik di dalam perusahaan dengan persentase 77,8%. Hal ini ditandai dengan kurangnya komunikasi yang baik dan kurangnya kerja sama antar karyawan. ini bisa mengakibatkan anggota tim yang tidak bekerja sama dengan baik, atau bahkan bersaing satu sama lain, yang akan mempengaruhi produktivitas perusahaan secara keseluruhan. (3) Kurangnya komitmen dengan persentase 44,4%. Komitmen organisasi yang cenderung rendah mengakibatkan karyawan cenderung memilih untuk meninggalkan perusahaan dibandingkan bertahan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, jelaslah betapa krusialnya menumbuhkan *organizational citizenship behavior* (OCB) di Bank Rakyat Indonesia Cabang Cikarang demi peningkatannya. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi, dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Cikarang.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemahaman latar belakang, penelitian ini kemudian dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Kepuasan Kerja Berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Cikarang.
2. Apakah Budaya Organisasi Berpengaruh signifikan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Cikarang.
3. Apakah Komitmen Organisasi Berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Cikarang

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Bank Rakyat Indonesia Cabang Cikarang.
2. Untuk mengetahui pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Bank Rakyat Indonesia Cabang Cikarang.
3. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Bank Rakyat Indonesia Cabang Cikarang.

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dirumuskan, penelitian ini diharapkan memberikan implikasi positif bagi pihak-pihak yang relevan, yaitu:

- a. Bagi perusahaan

Penelitian ini diinginkan dapat sebagai bahan saran dan pertimbangan bagi perusahaan untuk pengambilan keputusan manajerial pada

pelaksanaan sistem program pengembangan karir dan motivasi karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

b. Bagi karyawan

Penelitian ini memberikan manfaat untuk karyawan dengan hal-hal yang berkaitan dengan peningkatan kinerja.

c. Bagi penelitian berikutnya

Studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis berupa bahan perbandingan dan referensi bagi penelitian selanjutnya, serta meningkatkan pemahaman mengenai relasi antara pengembangan karier, motivasi, dan kinerja karyawan.

1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah

Agar pembahasan yang dilakukan ini lebih terarah dan fokus, penulis membatasi ruang lingkup masalah penelitian sebagai berikut:

1. Ruang lingkup permasalahan penelitian ini dibatasi pada pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
2. Untuk analisis data penelitian fokus pada seluruh karyawan Bank Rakyat Indonesia Cabang Cikarang.
3. Pembahasan ini hanya berfokus pada pada deskripsi dan analisis pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

1.5 Sistematik Penulisan

Struktur penulisan penelitian ini terdiri dari lima bab yang dirancang untuk memberikan pemahaman menyeluruh tentang isinya. Rincian konten masing-masing bab adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama ini meletakkan dasar bagi penelitian, meliputi latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pelaporan. Latar belakang menguraikan alasan pemilihan topik, didukung oleh tinjauan literatur penelitian relevan, pentingnya variabel dependen, dan landasan teori. Rumusan masalah menyajikan inti permasalahan secara jelas, berdasarkan indikator dan didukung data. Tujuan penelitian menjabarkan maksud penelitian, didukung teori dan mengintegrasikan temuan terdahulu. Ruang lingkup membatasi fokus penelitian pada fenomena dan data terkait, serta mendefinisikan istilah secara akurat. Sistematika pelaporan menjelaskan urutan bab skripsi secara keseluruhan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan prinsip-prinsip mendasar yang memandu pembahasan penelitian, memberikan gambaran mengenai langkah dan arah studi. Prinsip-prinsip ini mencakup definisi *Organizational Citizenship Behavior*, Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi serta pengaruh antar variabel, tinjauan penelitian terdahulu, pemilihan kerangka pemikiran, dan perumusan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode penelitian yang diterapkan, meliputi rancangan penelitian, sampel, teknik pengumpulan data, dan analisis data. Rancangan penelitian dijelaskan sebagai panduan perencanaan penelitian untuk mengembangkan model studi, mencakup metode, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, serta teknik pengumpulan data. Instrumen penelitian adalah kuesioner. Bab ini juga menjelaskan variabel independen dan dependen. Analisis data, yang dilakukan setelah pengumpulan data, mencakup uji validitas, reliabilitas, dan hipotesis untuk menyimpulkan hasil penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan temuan penelitian yang didasarkan pada pembahasan di bab pendahuluan, tinjauan pustaka, dan metode penelitian. Selain itu, bab ini juga menganalisis bagaimana hasil tersebut berhubungan dengan teori yang relevan sesuai dengan paradigma penelitian yang digunakan. Secara spesifik, bab hasil penelitian dan pembahasan mencakup deskripsi mengenai *Organizational Citizenship Behavior*, hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen, hasil analisis statistik deskriptif, hasil pengujian asumsi klasik, hasil pengujian hipotesis, serta interpretasi dan diskusi atas temuan-temuan tersebut.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Sebagai bab penutup skripsi, bagian ini berisi ringkasan akhir yang ditarik dari hasil penelitian dan diskusi mengenai dampak Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi, dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Selain itu, bab ini juga menyajikan rekomendasi yang mungkin bermanfaat bagi PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Cikarang.