

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, masalah sumber daya manusia masih menjadi sorotan bagi organisasi untuk tetap dapat bertahan dalam dunia kerja yang semakin kompetitif. Dalam konstelasi yang demikian, setiap organisasi dituntut untuk dapat berkompetisi sehingga dapat tetap bertahan dalam persaingan global. Strategi untuk selalu dapat berkompetisi adalah dengan cara memperkuat kapasitas organisasi dan sumber daya manusia yang dimiliki (Sudarmanto dalam Pudjiomo, 2019).

Menurut Barney (dalam Purnomo, 2013) sumber daya perusahaan bisa menjadi sumber daya yang dapat membuat perusahaan unggul dalam persaingan hanya ketika mereka berharga atau memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitasnya. Di dunia yang penuh persaingan, organisasi berjuang keras untuk dapat unggul dalam persaingan melalui pengelolaan sumber daya mereka. Untuk dapat *survive* dalam persaingan global, SDM dalam organisasi dituntut untuk melakukan perannya tidak hanya *in-role* atau peran sesuai *job desk* saja tetapi juga peran *extra-role* di luar *job desk*-nya. SDM adalah salah satu kunci yang berharga dalam organisasi yang artinya organisasi bisa unggul dalam persaingan melalui perilaku dan kinerja pegawainya.

Organ (dalam Yang & Chao, 2016) mendefinisikan *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai perilaku dari para pegawai melebihi yang disyaratkan oleh peran formalnya serta tidak secara langsung dan eksplisit diakui oleh sistem kompensasi/*reward* yang resmi/formal dan karenanya memfasilitasi fungsi organisasi. Melebihi yang dimaksud adalah perilakunya tidak mendapatkan paksaan dari perannya atau *job description* yang jelas tercantum dalam kontrak kerja dengan instansi; perilaku yang dimaksud lebih kepada masalah pilihan personal sehingga jika perilaku tersebut ditinggalkan tidak akan mendapatkan hukuman. *Organizational citizenship behavior* dapat terlihat dari perilaku menolong orang lain, sukarela mengerjakan tugas ekstra, patuh terhadap aturan dan prosedur di instansi/perusahaan. Perilaku ini merupakan perilaku individu yang positif dan konstruktif akan kemauan sendiri dalam mendukung rekan tim dan memberikan manfaat kepada perusahaan (Zhang, 2011). Podsakoff, Whiting, dan Blume (dalam Zhang, 2011) mengatakan perusahaan akan mendapatkan keuntungan dari pegawai yang memiliki perilaku ini karena dapat meningkatkan produktivitas maupun efisiensi dalam perusahaan/instansi. Pegawai akan menunjukkan *organizational citizenship behavior* ketika merasa bahwa perusahaan telah memenuhi janji yang telah ditetapkan untuk dirinya.

Perusahaan yang telah berusaha memenuhi hak-hak seseorang akan membuat individu tersebut dengan sukarela melakukan perilaku *citizenship* (Yang & Chao, 2016). Imbal jasa sebagai balasan dari kontribusi yang telah dilakukan pegawai inilah

yang disebut sebagai kontrak psikologis. Rousseau (dalam Rousseau, 2000) memberikan pengertian tentang kontrak psikologis merupakan kepercayaan dalam diri individu menyangkut perjanjian atau kewajiban yang ada di antara satu pihak dengan pihak lainnya. Pihak yang dimaksud adalah pegawai dengan perusahaan/instansi tempatnya bekerja. Keyakinan yang dimiliki setiap individu didasari oleh persepsi bahwa perjanjian antara dua belah pihak telah terikat.

Persyaratan kontrak tergantung pada interpretasi individu karena para pegawai dalam suatu perusahaan/instansi tidak memiliki kontrak psikologis yang sama. Dengan kata lain, kontrak psikologis bersangkutan dengan “*deals*” dan mengacu pada keyakinan karyawan mengenai apa yang harus ditawarkan oleh perusahaan/instansi sebagai imbalan atas apa yang diberikan pegawai. Terpenuhnya kontrak psikologis akan membuat pegawai lebih berupaya semaksimal mungkin dengan kemampuan yang dimilikinya dalam memberikan kinerja terbaik untuk perusahaan/instansi, bahkan cenderung bersedia melakukan hal lebih besar di luar tanggung jawabnya (Abdullah, 2017).

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat secara resmi berdiri pada tanggal 12 Maret 1962 dengan nama “PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat” yang disahkan melalui akta notaris Hasan Qalbi di Padang. Pendirian tersebut dikemukakan oleh Pemerintah Daerah dan tokoh masyarakat dan tokoh pengusaha swasta di Sumatera Barat atas dasar pemikiran perlunya suatu lembaga keuangan yang berbentuk Bank yang secara khusus dapat membantu pemerintah dalam

melaksanakan pembangunan di daerah. Disahkan melalui Surat Keputusan Wakil Menteri Pertama Bidang Keuangan Republik Indonesia No.BUM/9-44/II tentang izin usaha PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat dan dimulailah operasional PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat dengan kedudukan di Padang. Dalam perjalanannya tahun 1996 melalui Perda No. 2/1996 disahkan penyebutan nama (*call name*) sebagai “Bank Nagari” dengan tujuan untuk lebih dikenal, membangun “*brand image*” sekaligus mengimpretasikan tatanan sistem pemerintahan di Sumatera Barat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 16 Desember 2022 kepada salah satu kepala bagian SDM di Bank Nagari Kantor Pusat Kota Padang, peneliti mendapatkan informasi bahwa pegawai cenderung untuk mementingkan kewajiban dan tanggung jawab kerja individu. Pegawai juga kurang memiliki rasa saling tolong menolong seperti saat salah satu dari mereka merasa kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan, tidak adanya inisiatif pegawai lain untuk membantu rekan kerjanya dan cenderung tidak peduli. Kemudian, kepala bagian SDM di Bank Nagari Kantor Pusat Kota Padang juga menambahkan bahwa ada beberapa pegawai yang tidak ikut berpartisipasi dalam kegiatan perusahaan. Para pegawai akan menghindar dengan mengungkapkan beberapa alasan untuk menolak.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 16 Desember 2022, empat dari lima pegawai Bank Nagari Kantor Pusat Kota Padang menunjukkan masih rendahnya perilaku *organizational citizenship behavior*

(OCB). Para pegawai tidak semua pegawai memiliki inisiatif dalam saling tolong menolong membantu antar sesama rekan kerjanya seperti saat salah seorang rekan kerja ingin menitipkan surat izin, ia tidak mau menolong dengan alasan takut suratnya akan hilang. Selain itu, pegawai juga mengeluhkan kurangnya perilaku saling menghargai antar rekan kerja dan hubungan rekan kerja yang tidak saling mendukung dalam melaksanakan pekerjaan yang dapat menimbulkan kondisi kurang nyaman saat bekerja di kantor.

Berdasarkan hasil wawancara yang juga dilakukan kepada pegawai Bank Nagari Pusat Kota Padang, mereka memiliki keyakinan-keyakinan yang lemah terhadap perusahaan. Hal ini dikarenakan jika mereka melakukan tugas ekstra dari perusahaan, mereka jarang mendapatkan timbal balik dari atasan. Selain itu, para pegawai cenderung sulit untuk mendapatkan promosi jabatan atau kesempatan berkarir lebih tinggi jika hanya mengandalkan keefektivitasan pegawai dalam bekerja. Kurangnya pelatihan dan pengembangan karir yang diadakan perusahaan, akan membuat pegawai sulit untuk melakukan perencanaan karir yang lebih maju.

Penelitian tentang kontrak psikologis dan *organizational citizenship behavior* pernah dilakukan oleh Kishokumar (2018) . Penelitian ini menggunakan 280 responden karyawan bank di Provinsi Timur, Sri Lanka. *Organizational citizenship behavior* (OCB) dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 5 aspek (*altruism, compliance, sportsmanship, courtesy, dan civic virtue*), sedangkan kontrak psikologis diukur menggunakan skala yang dimodifikasi dan diadaptasi dari Robinson dan

Morrison. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kontrak psikologis memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dengan arah korelasi positif. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Oktaviani dan Fauziah (2017) yang melakukan penelitian di Indonesia mengenai kontrak psikologi dan *organizational citizenship behavior*. Penelitian ini dilakukan kepada 70 karyawan tetap di berbagai bidang di Kantor Pos Besar Semarang. Skala *organizational citizenship behavior* yang digunakan berdasarkan aspek-aspek *organizational citizenship behavior* (*altruism, courtesy, sportsmanship, civic virtue, dan conscientiousness*), sedangkan pengukuran kontrak psikologis menggunakan skala berdasarkan 2 aspek (kewajiban organisasi dan kewajiban karyawan). Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa kontrak psikologis secara positif mempengaruhi *organizational citizenship behavior* karyawan. Kemudian penelitian lainnya yang dilakukan Sofyanty (2017) pada 50 karyawan PT.Real Time menyatakan bahwa kontrak psikologis berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa jika kontrak psikologis semakin tinggi, maka perilaku individu dalam melakukan pekerjaan ekstra di luar tanggung jawabnya juga akan meningkat. Sebaliknya, jika persepsi individu akan adanya pelanggaran dari organisasi akan janji-janji dan kewajiban, maka secara negatif akan mempengaruhi *organizational citizenship behavior* dimana kontrak psikologisnya akan berkurang.

Perbedaan penelitian yang dilakukan dengan penelitian sebelumnya terletak pada sampel penelitian, tempat penelitian dan tahun dilakukannya penelitian. Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan antara Kontrak Psikologis dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Pegawai Bank Nagari Kota Padang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah yang dipaparkan di atas, maka dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara Kontrak Psikologis dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Pegawai Bank Nagari Kota Padang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara Kontrak Psikologis dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Pegawai Bank Nagari Kota Padang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan di bidang keilmuan Psikologi Industri dan Organisasi, terutama yang berkaitan dengan Kontrak Psikologis dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pegawai

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan tentang keterkaitan antara kontrak psikologis dan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai.

b. Bagi Perusahaan/Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat kepada perusahaan/instansi dalam menambah wawasan mengenai hal-hal yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) sehingga dapat meningkatkan efektifitas perusahaan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan sumber referensi bagi peneliti selanjutnya mengenai kontrak psikologis dan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai.