

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam usaha mempertahankan kelangsungan suatu organisasi agar dapat bertahan di era globalisasi saat ini, harus dilakukan perubahan secara eksternal atau yang berkaitan dengan organisasi maupun secara internal yang berkaitan dengan sumber daya manusia. Perubahan internal dalam organisasi salah satunya dengan memperbaiki kualitas SDM dan juga meningkatkan kemampuan bekerja dalam tim (Sulistyowati, 2014)

Untuk mencapai tujuan organisasi tersebut, sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat penting, tanpa adanya sumber daya manusia tentu saja sebuah organisasi akan sulit untuk mencapai tujuannya. Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Begitu pula halnya dengan organisasi pemerintahan, organisasi pemerintahan juga akan menghadapi perubahan eksternal dan ini harus dengan peningkatan kerja organisasi yang beradaptasi dengan perubahan-perubahan yang ada agar tidak hanya tetap bertahan tetapi juga memiliki kinerja yang baik (dalam Dicha, 2016).

Sebagai Bank kepercayaan masyarakat Sumatera Barat, hal penting yang ditingkatkan oleh Bank adalah memberikan perhatian yang lebih terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sehingga mampu mendukung semua kegiatan operasional kerja dan membantu pencapaian tujuan dan target yang ingin dicapai perusahaan. Agar tujuan dan target perusahaan tercapai maka dibutuhkan karyawan yang berkualitas. Karyawan perlu memiliki keterampilan untuk dapat bekerja dalam seluruh aktivitas tim (dalam Rahmi dan Fanis, 2016).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran ditempat kerja dan di *reward* oleh perolehan kinerja tugas, serta melibatkan beberapa perilaku menolong orang lain dan menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan dan prosedur ditempat kerja (Hardaningtyas dalam Dewanggana dkk, 2016).

Organizational Citizenship Behavior merupakan aspek yang unik dari aktivitas individual dalam kerja. Karyawan yang memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior* tidak hanya mengerjakan tugas pokoknya saja, namun juga mau melakukan tugas ekstra, seperti mau bekerja sama, tolong menolong, memberikan saran, berpartisipasi secara aktif, memberikan pelayanan ekstra kepada pengguna layanan, serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif. Karyawan tersebut akan menjadikan perusahaan berkembang karena karyawannya melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan (dalam Dicha, 2016).

Organ (Titisari, 2014) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem *reward* dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) juga merupakan perilaku individu yang bebas, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem *reward* formal merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif (Organ dalam Dewi dan Suwandana, 2016).

Keterampilan-keterampilan interpersonal hanya dapat ditampilkan oleh individu yang peduli terhadap orang lain dan berusaha menampilkan yang terbaik jauh melebihi yang dipersyaratkan dalam pekerjaannya atau dengan kata lain individu tersebut menampilkan perilaku *extra-role*. Perilaku *extra-role* adalah perilaku dalam bekerja yang tidak terdapat pada deskripsi kerja formal tetapi sangat dihargai jika ditampilkan karyawan karena dapat meningkatkan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi. Perilaku *extra-role* ini juga disebut dengan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Pentingnya OCB menjadi perhatian dari organisasi di berbagai industri terutama di sektor perbankan. Penerapan OCB pada karyawan bank dapat berdampak pada peningkatan kinerja karyawan, kinerja unit/bidang, dan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Hal ini dikarenakan sektor perbankan merupakan sektor jasa dimana kinerja karyawan dievaluasi berdasarkan jumlah nasabah yang mampu bertahan,

dan hal ini dapat dicapai dengan memberikan pelayanan nasabah yang unggul (Katz dalam Rahmi dan Fanis, 2016).

Pentingnya membangun OCB di lingkungan kerja tidak lepas dari bagaimana persepsi karyawan mengenai bagaimana dirinya dihargai oleh perusahaan, baik itu dari sistem manajemen, maupun dari hubungan berinteraksi dengan rekan kerja. Demikian pula jika organisasi mampu memberikan lingkungan yang positif maka akan memunculkan perilaku OCB. Adapun lingkungan yang dipersepsikan oleh karyawan disebut iklim organisasi (Fanis dan Rahmi, 2016).

Untuk dapat meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* karyawan maka sangat penting bagi organisasi untuk mengetahui apa yang menyebabkan timbulnya atau meningkatnya *Organizational Citizenship Behavior*. Menurut Organ (dalam Dicha, 2016) beberapa faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* salah satunya yaitu iklim organisasi, dimana iklim organisasi dapat menjadi penyebab kuat atas berkembangnya *Organizational Citizenship Behavior* dalam suatu organisasi. Didalam iklim organisasi yang positif, karyawan merasa lebih ingin melakukan pekerjaannya melebihi apa yang telah disyaratkan dalam uraian pekerjaan dan akan selalu mendukung tujuan organisasi. Keadaan lingkungan atau iklim organisasi suatu perusahaan atau institusi dapat berpengaruh terhadap sikap maupun pandangan karyawan. Iklim yang kondusif serta perasaan nyaman yang dirasakan para karyawan akan dapat menimbulkan kepercayaan terhadap organisasi sehingga karyawan ingin memberikan yang terbaik bagi perusahaan.

Pengaruh iklim organisasi terhadap perilaku organisasi dapat bersifat positif dan dapat bersifat negatif. Selanjutnya iklim organisasi berfokus pada persepsi masuk akal atau dapat dinilai sehingga mempunyai pengaruh langsung. Untuk mengukur iklim organisasi terdapat enam dimensi yaitu, struktur, standar, tanggung jawab, pengakuan, dukungan dan komitmen (Stinger dalam Mailisa, 2016).

Sullaida (dalam Rahmawati dkk, 2015) menciptakan sebuah iklim organisasi yang mampu membawa para anggotanya untuk meningkatkan prestasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi bukanlah suatu hal yang mudah, karena pada dasarnya manusia memiliki karakteristik tingkah laku berbeda sesuai dengan tingkat kebutuhannya.

Patterson, dkk. (2005) mendefinisikan iklim organisasi sebagai mewakili persepsi anggota tentang bagaimana kebijakan, praktik dan prosedur organisasi, serta bagaimana pola interaksi, perilaku akan datang yang mendukung inovasi dan layanan sebuah organisasi. Menurut Patterson, dkk. (2005) terdapat 4 dimensi iklim organisasi yaitu *human relation*, *internal process*, *open system* dan *rational goal*.

Iklim organisasi setiap organisasi tentunya berbeda-beda, iklim organisasi yang berbeda tersebut dapat mempengaruhi perilaku SDM yang berada dalam organisasi. Pegawai akan merasakan bahwa iklim yang ada didalam perusahaannya baik dan menyenangkan apabila mereka dapat melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi perusahaan dan menimbulkan perasaan berharga (Susanty dalam Rahmawati dan Supartha, 2012).

Bersona dan Avilio (dalam Kurniawan, 2021) menemukan pada beberapa penelitian bahwa salah satu faktor penting yang membentuk OCB adalah iklim organisasi. Jika pegawai memiliki OCB maka pegawai mampu mengendalikan perilakunya sendiri atau memilih perilaku yang sesuai untuk kepentingan organisasi. Perilaku ini akan muncul karena memiliki perasaan sebagai anggota organisasi dan merasa puas bila melakukan sesuatu yang lebih bagi organisasi. Kondisi ini terjadi jika pegawai memiliki persepsi positif pada organisasinya, termasuk pada iklim dalam organisasi tersebut. Iklim organisasi akan berdampak positif jika iklim organisasi memenuhi perasaan dan kebutuhan pegawai. Iklim ditentukan oleh seberapa baik anggota diarahkan, dibangun dan dihargai oleh organisasi sehingga membentuk pola perilaku positif, antara lain OCB. Hal ini berarti semakin kondusif iklim organisasi dalam suatu perusahaan akan diikuti dengan tingginya OCB karyawan.

Adanya suasana kondusif dalam iklim organisasi akan mempengaruhi perilaku dan keadaan karyawan di dalam organisasi tersebut. Perilaku yang muncul bukan semata-mata untuk sekedar ingin dilihat tetapi sudah merupakan bentuk dari komitmen karyawan terhadap perusahaan atau organisasi tempat karyawan tersebut bekerja. Perilaku tersebut sangat berguna untuk mendukung berkembangnya perusahaan atau organisasi ke arah yang lebih baik sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Sehingga dapat dikatakan bahwa bila suasana kerja dalam organisasi tidak tercipta dengan baik, maka akan berpengaruh terhadap perilaku OCB karyawan

dalam organisasi. Rendahnya perilaku OCB disebabkan oleh berbagai faktor, salah satunya diduga karena faktor iklim organisasi. (Fanis dan Rahmi, 2016)

Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 5 Desember 2022 dengan beberapa karyawan Bank Nagari pada beberapa divisi. Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti menemukan adanya informasi terkait iklim organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Peneliti menemukan bahwa kurangnya rasa tolong menolong saat melakukan sesuatu pekerjaan yang dirasa sulit oleh rekan kerjanya dan ada karyawan yang hanya membantu teman dekatnya saja. Beberapa karyawan juga mengatakan bahwa jika ingin meminta bantuan dengan rekan kerjanya, rekan tersebut selalu menunda-nunda dengan berbagai alasan seperti pekerjaannya belum selesai atau dengan menyuruh orang lain mengerjakannya. Ada juga karyawan yang hanya memberikan saran dan pendapatnya tetapi tidak langsung membantu rekan kerjanya. Karyawan kurang peka dengan lingkungan sekitarnya dan hanya mengedepankan dirinya masing-masing, juga kurangnya kerja sama dan kepedulian antar sesama karyawan. Beberapa karyawan juga menjalankan tugasnya dengan cara menunggu perintah dari atasannya saja tanpa ada inisiatif untuk melakukan pekerjaan diluar tugas pokoknya. Lalu ada karyawan yang mengatakan bahwa kurang mendapat dukungan dan kehangatan dari atasan mereka yang membuat kurang semangat saat melakukan pekerjaan.

Pada tanggal 30 Januari 2023, peneliti juga melakukan wawancara dengan pemimpin bagian divisi dan mendapatkan bahwa ada karyawan yang kurang bertanggung jawab atas pekerjaannya dan kurangnya kerjasama

team. Lalu, juga ada karyawan yang memberikan pendapatnya dibelakang pemimpin. Karyawan juga kurang dapat dilibatkan dalam pengambilan keputusan saat melakukan rapat. Karyawan juga kurang memiliki inisiatif dan tidak tercapainya target pekerjaan yang sudah diberikan.

Penelitian sebelumnya tentang iklim organisasi dengan *organizational citizenship behavior* pernah diteliti pada tahun 2020 oleh Deni Arista mahasiswa Fakultas Psikologi UPI YPTK Padang dengan judul “Hubungan Antara Iklim Organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* Pada Pegawai PT PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat.”

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Yudha Agung pada tahun 2020 dengan judul “Hubungan Antara Iklim Organisasi Dengan *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Pada Sebuah Unit Pelaksana Teknis Pendidikan di Yogyakarta” dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara iklim organisasi dengan *organizational citizenship behavior* pada pegawai yang bekerja di Unit Pelaksana Teknis Pendidikan di Yogyakarta.

Penelitian yang dilakukan oleh Jimmy Nugroho dan Ni Wayan Sukmawati pada tahun 2021 dengan judul “Hubungan Antara Iklim Organisasi Dengan *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan PT.X” mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara iklim organisasi dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan dengan arah hubungan yang positif. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Ivan Ahmad dan Umi Anugerah Izzati pada tahun 2021 dengan judul Hubungan Antara Iklim Organisasi Dengan *Organization Citizenship Behavior* Pada

Guru di SMK yang memperoleh nilai signifikan korelasi sebesar 0,000 artinya terdapat hubungan signifikan pada variabel tersebut.

Penelitian yang dilakukan Indah Sari Siagian pada tahun 2021 dengan judul Hubungan Iklim Organisasi Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pegawai Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Koperasi Serba Usaha Lubuk Pakam dengan hasil yang menyatakan bahwa ada hubungan positif antara iklim organisasi dengan OCB. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti terletak pada tempat penelitian, subjek penelitian dan tahun dilakukannya penelitian.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Hubungan Antara Iklim Organisasi Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan Bank Nagari Pusat Kota Padang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah di paparkan diatas, maka dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk melihat “Apakah terdapat hubungan antara Iklim Organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan di Bank Nagari Kantor Pusat Padang.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui secara empirik apakah terdapat hubungan antara Iklim Organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan di Bank Nagari Kantor Pusat Padang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dalam bidang psikologi, khususnya bidang Psikologi Industri dan Organisasi. Dengan melihat dan mengaplikasikan ilmu yang ada khususnya yaitu memberikan informasi mengenai kasus-kasus yang berhubungan dengan iklim organisasi dan *organizational citizenship behavior*.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Karyawan

Memberikan informasi mengenai hubungan Iklim organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* kepada karyawan bank nagari kantor pusat.

b. Bagi Pimpinan

Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pimpinan tentang Iklim Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* untuk meningkatkan kinerja pegawai agar menjadi lebih baik lagi.

c. Bagi Perusahaan

Agar mengetahui sesungguhnya apa yang sedang dibutuhkan oleh pegawai dapat meningkatkan produktivitas kerja

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan bahan perbandingan serta referensi bagi semua pihak untuk melakukan peneliti