

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Peranan Bank Perkreditan Rakyat di Kota Padang dalam pembangunan ekonomi mulai dirasakan oleh masyarakat, karena bank perkreditan rakyat melakukan peranan dalam hal penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk tabungan dan deposito. Hal ini menjadi kesempatan bagi perusahaan dalam mencapai tujuannya, dengan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap bank perkreditan rakyat sebagai solusi permasalahan keuangan yang terjadi.

Keberhasilan perusahaan perbankan dalam mencapai tujuan tidak dapat dilepaskan dari peran karyawannya. Tanpa karyawan, perusahaan tidak dapat mewujudkan semua tujuannya, karna ditangan karyawan semua itu dapat terlaksana. Kinerja yang baik menuntut karyawan untuk berperilaku sesuai yang diharapkan oleh perusahaan. Perilaku yang diharapkan oleh perusahaan saat ini tidak hanya perilaku *in-role*, tetapi juga *extra-role*, yaitu kontribusi peran ekstra untuk menyelesaikan pekerjaan dari perusahaan. Perilaku *extra-role* ini disebut juga dengan *Organizational Citizzenship Behavior* (OCB), atau jika seorang karyawan dalam melakukan segala sesuatu, tidak selalu digerakkan oleh hal-hal yang menguntungkan bagi dirinya, namun dikarenakan karyawan tersebut akan mempunyai perasaan puas jika dapat membantu atau mengerjakan sesuatu yang lebih perannya, maka kondisi tersebut bisa disebut sebagai perilaku kewarganegaraan organisasi atau disebut OCB.

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) saat ini menjadi subjek yang sangat menarik dalam literatur manajemen karena dapat mempengaruhi efektifitas dan kinerja organisasi. Menurut **(Wibowo, 2016:428)**, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan pekerjaan yang mau mengerjakan pekerjaan yang melebihi dari tugas mereka seperti biasa dan mengusahakan kinerja melebihi dari seperti yang diharapkan. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dikalangan karyawan sangat diharapkan dapat tinggi sebab seorang karyawan yang OCB-nya tinggi akan bersedia membantu rekan-rekan kerjanya yang sedang mengalami kesulitan maupun bersedia melakukan pekerjaan diluar perannya demi tujuan perusahaan.

Agar perilaku ekstra peran atau *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) para anggota organisasi ditunjukkan dengan baik, maka budaya organisasi, keterlibatan kerja, dan kepuasan kerja sangatlah diperlukan. Seorang karyawan dengan keterlibatan kerja yang tinggi akan memiliki kepedulian dan memahami konteks bisnis, dan bekerja bersama rekannya untuk memperbaiki kinerjanya demi keuntungan perusahaan. **(Schein, 2012:12)** mendefinisikan budaya organisasi adalah sebuah corak dari asumsi-asumsi dasar, yang ditemukan maupun dikembangkan oleh sebuah organisasi untuk belajar mengatasi persoalan yang terjadi. Selain budaya organisasi, **(Wibowo 2016:212)** berpendapat bahwa organisasi juga perlu memperhatikan kepuasan kerja para karyawannya. kepuasan kerja yang dimiliki karyawan tentu berbeda-beda. Perbedaan tersebut dapat dipengaruhi oleh diantaranya jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, masa kerja, dan kemampuan. Perbedaan-perbedaan tersebut tentunya akan berpengaruh terhadap produktivitas seorang karyawan.

Menurut (Luthans, 2015:35) keterlibatan kerja terjadi jika anggota organisasi menempatkan dirinya dalam peran fisik, kognitif dan emosional selama bekerja.

Bank Pengkreditan Rakyat (BPR) merupakan perusahaan perbankan yang melakukan kegiatan penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk tabungan dan deposito. Untuk dapat bersaing dalam dunia perbankan, BPR di Kota Padang tidak dapat terlepas dari peran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di dalamnya karena karyawan merupakan aset utama dalam perusahaan yang mempunyai peran strategis di dalam perusahaan yaitu sebagai pengendali aktivitas perusahaan yang dituangkan dalam setiap tugas dan pekerjaan. Berdasarkan data yang diperoleh berikut jumlah karyawan BPR yang ada di Kota Padang dalam tabel 1.1

**Tabel 1.1**

**Jumlah Karyawan BPR Kota Padang**

No.	Nama BPR	Jumlah Karyawan
1.	PT BPR Raga Dana Sejahtera	37 Orang
2.	PT BPR Cempaka Mitra Nagari	29 Orang
3.	PT BPR Stigma Andalas	32 Orang
4.	PT BPR Cincin Permata Andalas	35 Orang
Total		133 Orang

Sumber : BPR di Kota Padang Tahun 2018

Untuk mengetahui permasalahan yang terjadi, penulis melakukan pra survei perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) yang sebenarnya terjadi pada karyawan dengan menggunakan kuesioner mengenai

*organizational citizenship behavior* yang dibagikan kepada 30 orang responden yaitu karyawan BPR di Kota Padang, yang diuraikan dalam tabel 1.2.

**Tabel 1.2**

**Hasil Kuisisioner Pra survei *Organizational Citizenship Behavior***

No.	Organizational Citizenship Behavior	SS	S	KS	TS	STS	Skor	Rata-Rata
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
1.	Saya selalu mementingkan kepentingan orang lain terlebih dahulu dibandingkan dengan kepentingan pribadi	5	7	10	4	4	95	3.17
2.	Saya selalu siap membantu orang lain	5	13	8	3	1	108	3.60
3.	Saya selalu berpartisipasi terhadap kegiatan perusahaan	2	19	7	2	0	111	3.70
4.	Saya dapat bertanggung jawab terhadap perusahaan	5	18	7	0	0	118	3.93
5.	Saya selalu siap membantu perusahaan	6	14	8	2	0	114	3.80
6.	Saya dapat memberi toleransi kepada rekan kerja di perusahaan	3	7	11	5	4	90	3.00
7.	Saya mempunyai keinginan bertahan dalam perusahaan	4	18	7	1	0	115	3.83
8.	Saya dapat berkreatifitas dalam bekerja	2	17	11	0	0	111	3.70
9.	Saya memiliki motivasi tinggi dalam	6	12	11	1	0	113	3.77

	bekerja							
10.	Saya selalu mempunyai keinginan bekerja keras dalam menyelesaikan pekerjaan	4	14	10	2	0	110	3.67
11.	Saya memiliki inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan	3	18	9	0	0	114	3.80
12.	Saya dapat bersikap bijaksana terhadap masalah yang ada	1	20	7	2	0	110	3.67
13.	Saya mempunyai komitmen yang tinggi terhadap perusahaan	2	17	9	2	0	109	3.63
14.	Saya selalu berhati-hati dalam menyelesaikan pekerjaan	4	16	9	1	0	113	3.77
<b>Jumlah Rata-rata <i>Organizational Citizenship Behavior</i></b>								3.65
<b>SS = Sangat Setuju; S = Setuju; KS = Kurang Setuju; TS = Tidak Setuju; STS=Sangat Tidak Setuju</b>								
<b>Nilai Rata-rata = Skor / Jumlah Responden</b>								
<b>Jumlah Rata-rata OCB = Jumlah Rata-rata / Jumlah Pernyataan</b>								

Sumber : Data yang telah diolah oleh penulis, 2019

Berdasarkan hasil pra-survei mengenai *organizational citizenship behavior* (OCB) nilai rata-rata yang diperoleh dari setiap pernyataan yaitu pada kisaran angka 3 dari nilai maksimal yaitu 5. Nilai rata-rata paling rendah terdapat pada pernyataan nomor 6 dengan nilai rata-rata 3.00 dan nilai rata-rata tertinggi pada pernyataan nomor 4 dengan nilai rata-rata 3.93. Maka dapat

disimpulkan bahwa karyawan tidak selalu mementingkan kepentingan orang lain dibandingkan dengan kepentingan pribadi, karyawan tidak selalu siap membantu rekan kerjanya, tidak semua karyawan mau berpartisipasi pada setiap kegiatan perusahaan, tidak semua karyawan dapat bertanggungjawab secara maksimal terhadap semua pekerjaannya, sedikit karyawan yang selalu siap membantu perusahaan, karyawan tidak selalu memberikan toleransi kepada rekan kerjanya, karyawan tidak mempunyai keinginan untuk bertahan dalam perusahaan, tidak semua karyawan dapat berkreatifitas dalam bekerja, tidak semua karyawan memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja, karyawan tidak senang bekerja keras dalam menyelesaikan pekerjaannya, sedikit karyawan yang memiliki inisiatif dalam bekerja, karyawan tidak dapat bersikap bijaksana terhadap masalah yang dialami oleh karyawan, sedikit karyawan yang memiliki komitmen dengan perusahaan, dan karyawan tidak selalu berhati-hati dalam menyelesaikan pekerjaan. Berdasarkan data hasil dari kuesioner pra-survei perilaku *organizational citizenship behavior*, dapat dikatakan perilaku *organizational citizenship behavior* karyawan BPR di Kota Padang masih kurang tinggi karena hanya menunjukkan nilai rata-rata 3,65.

Berdasarkan latar belakang pemikiran dan permasalahan atau fenomena di atas penulis tertarik dan terdorong untuk mengkaji dan menganalisis lebih lanjut tentang **“Pengaruh Budaya Organisasi, Keterlibatan Kerja, dan Kepuasan kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan BPR di Kota Padang”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas terdapat beberapa faktor yang menjadi masalah di antaranya :

1. Karyawan banyak yang tidak bersedia untuk bekerja secara sukarela atau bekerja diluar bidang pekerjaannya atau melakukan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
2. Budaya organisasi yang tidak mendukung terjadinya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
3. Keterlibatan kerja karyawan yang rendah sehingga tidak menimbulkan kepedulian dan bekerja bersama rekannya.
4. Kurangnya kepuasan kerja yang diperoleh karyawan.
5. Perbedaan usia memiliki pengaruh besar terhadap Kepuasan Kerja karyawan.
6. Permasalahan kompensasi yang membuat karyawan enggan melakukan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)
7. Kurangnya komitmen karyawan terhadap perusahaan, sehingga karyawan enggan melakukan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

## 1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan lebih terarah dan tidak menyimpang dari tujuan yang di capai, disini penulis perlu memberi batasan terhadap masalah yang akan dibahas. Adapun batasan dari masalah ini adalah : hanya membahas tentang budaya organisasi, keterlibatan kerja, dan kepuasan kerja sebagai variabel independen dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel dependen. Subjek penelitian ini yaitu pada BPR di kota Padang dan objek

penelitian ini yaitu para karyawan BPR di kota Padang. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli - Agustus 2019.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan BPR di Kota Padang?
2. Apakah Keterlibatan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan BPR di Kota Padang?
3. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan BPR di Kota Padang?
4. Apakah Budaya Organisasi, Keterlibatan Kerja, dan Kepuasan Kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan BPR di Kota Padang?

#### **1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan BPR di Kota Padang
2. Untuk mengetahui pengaruh Keterlibatan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan BPR di Kota Padang.

3. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan BPR di Kota Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh Budaya Organisasi, Keterlibatan Kerja, dan Kepuasan Kerja secara bersama-sama terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan BPR di Kota Padang.

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Manfaat Teoritis**

Sebagai salah satu bahan informasi atau bahan kajian dalam menambah pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran khususnya mengenai pengaruh budaya organisasi, keterlibatan kerja, dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan suatu perusahaan.

#### **2. Manfaat Praktis**

##### **1) Bagi Perusahaan**

Dapat memberikan gambaran yang mendalam mengenai faktor-faktor yang diidentifikasi mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) beserta hubungan variabel-variabel dalam penelitian ini sehingga dapat mengambil keputusan dan menetapkan kebijakan yang tepat.

##### **2) Bagi Penulis**

Penelitian ini merupakan sarana untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan dengan kondisi yang terjadi dilapangan, serta untuk menambah pengalaman dalam

melakukan penelitian dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

### **3) Bagi Pihak Lain**

Sebagai salah satu bahan informasi yang berguna serta dapat memberikan gambaran bagi penelitian selanjutnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.