

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini semakin disadari bahwa sumber daya manusia merupakan hal yang penting dan menjadi sumber keunggulan bersaing bagi organisasi (Ellitan, 2011). Atribut sumber daya manusia merupakan faktor signifikan yang membedakan satu perusahaan dengan perusahaan lainnya, hal tersebut merupakan elemen kunci dalam mencapai tujuan perusahaan. Sumber daya manusia sudah dianggap sebagai sesuatu yang paling berharga dan langka.

Kenyataannya sumber daya manusia (SDM) merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi dan manajemennya. Untuk itu, Dalam menghadapi kondisi persaingan yang kompetitif seperti saat ini, organisasi harus dapat memanfaatkan sumber daya manusianya sebagai aset yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan organisasi. Maka dari itu pengelolaan SDM saat ini merupakan suatu keharusan dan bukan lagi merupakan suatu pilihan apabila perusahaan ingin berkembang.

Salah satu perilaku SDM yang dapat membantu perusahaan adalah *organizational citizenship behavior* (OCB) Borman dan Motowidlo yang dikutip dalam Novliadi. (2006) mengatakan bahwa OCB dapat meningkatkan kinerja organisasi karena perilaku ini merupakan “pelumas” dari mesin sosial dalam organisasi. Dengan kata lain, adanya OCB membuat interaksi sosial pada para anggota organisasi menjadi lancar, mengurangi terjadinya perselisihan dan meningkatkan efisiensi.

OCB juga penting bagi keberhasilan sebuah organisasi karena pada dasarnya organisasi tidak dapat mengantisipasi seluruh perilaku organisasi hanya dengan mengandalkan deskripsi kerja yang dinyatakan secara formal saja. Maka dari itu dapat dikatakan bahwa kontribusi OCB merupakan penyumbang yang akan menguntungkan dimasa yang akan datang. Biasanya OCB Mengacu pada perilaku yang bukan merupakan bagian dari tugas karyawan itu secara formal atau perilaku yang karyawan tidak digargai secara formal.

Walaupun dirasa kemunculan OCB di setiap organisasi masih terasa kurang, tetapi tidak dapat dipungkiri bahwa OCB akan sangat membantu setiap organisasi dalam menghadapi kondisi persaingan bisnis yang semakin kompetitif, salah satunya di industri perbankan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendefinisikan bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Menurut Widyastuti, & Armanto. (2013) Peningkatan kompetisi perbankan di Indonesia sebenarnya mulai terasa sejak adanya keterbukaan perbankan Indonesia, yang diinisiasi dengan dikeluarkannya paket kebijakan pada tanggal 1 Juni 1983 (PAKJUN) dengan tujuan memodernisasi perbankan dan kemudian dilanjutkan dengan paket Oktober (PAKTO) pada tanggal 27 Oktober 1988, yang memberi kemudahan perijinan pendirian bank baru, termasuk pembukaan kantor cabang. Hal serupa juga diperkuat dengan data yang diperoleh dari Sutardjo *et al.* (2011), data tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1.1 Indikator Perekonomian dan Perbankan 1999-2009 (Juni)

Tahun	Indikator Perekonomian			Indikator Perbankan					
	Pertumbuhan Perekonomian	Inflasi	Kapitalisasi Saham	Aktiva	Kredit	Dana Pihak Ketiga (DPK)	Jaringan		
							Bank	Kantor	
					Rp	Rp			
1999	0.8	2.1	452	732	217	573	162	7303	
2000	4.8	3.8	259	940	277	625	150	7113	
2001	3.2	11.5	239	1027	308	805	145	6509	
2002	3.8	10	268	1069	370	845	137	6765	
2003	4.3	5.1	460	1147	441	902	137	7001	
2004	5.1	6.1	680	1256	558	955	132	7730	
2005	5.7	17.11	801	1457	695	1134	131	7939	
2006	5.5	6.6	1249	1686	798	1299	130	8236	
2007	6.3	6.6	1988	1972	1013	1364	122	9110	
2008	6.1	11.1	1076	2311	1311	1755	121	10581	
2009	4.2	0.2	2019	2334	1342	1827	122	12556	
Rata-rata	4.1	6.7	863	1448	666	1099	-	-	
								(Rp.Miliar, %)	

Tabel 1.1 menunjukkan ketika pertumbuhan perekonomian dan inflasi sangat fluktuatif dari tahun ke tahun, jumlah jaringan Kantor perbankan di Indonesia mengalami peningkatan. Terlepas dari Jumlah bank dari tahun 1999-2009 yang mengalami penurunan terus menerus, disebabkan oleh terdapat regulasi dari Bank Indonesia (BI) yang mengatakan proses penguatan industri perbankan akan dilakukan melalui akuisis atau merger yang didorong oleh BI sendiri (Ariyanto. T, 2004). Dalam kondisi seperti ini tidak mudah bagi setiap bank untuk dapat bertahan. Salah satu hal yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam menghadapi situasi ini adalah memunculkan *organizational citizenship behavior* yang dapat membantu keberlangsungan hidup perusahaan.

PT Bank OCBC NISP, Tbk sebagai perusahaan perbankan swasta yang terus berkembang secara langsung pasti akan memasuki kondisi industri perbankan

yang semakin kompetitif seperti fenomena yang sedang terjadi. Saat ini tujuan utama dari PT Bank OCBC NISP, Tbk adalah bisa masuk ke dalam daftar *top ten banks* di Indonesia. Salah satu cara agar tujuan tersebut tercapai, Bank OCBC NISP harus dapat mengelola sumber daya manusianya dengan baik, seperti memunculkan OCB pada setiap karyawannya.

Terdapat banyak faktor yang dapat membantu perusahaan untuk menumbuhkan OCB untuk setiap karyawan, misalnya seperti komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Menurut Qamar, N., (2012) komitmen organisasi dan kepuasan kerja secara langsung akan membantu menumbuhkan OCB didalam perusahaan. Komitmen organisasi akan menggambarkan tingkat pemahaman karyawan terhadap organisasi, tingkat kontribusi, tingkat penyesuaian diri, rasa nyaman, loyalitas, dan tingkat komitmen karyawan itu sendiri untuk menimbulkan rasa memiliki terhadap organisasinya. Asiedu., (2014) mengatakan bahwa terdapat Beberapa penelitian yang mengungkapkan pentingnya karyawan dan komitmen organisasi terhadap pencapaian tujuan dari sebuah organisasi.

Sedangkan kepuasan kerja mengacu pada keinginan atau perasaan positif yang seseorang rasakan terhadap pekerjaannya, bahkan organisasi yang sukses memiliki lebih banyak karyawan yang puas dengan pekerjaannya dari pada yang tidak puas. Talachi., (2014) mengatakan bahwa organisasi yang sukses memiliki lebih banyak karyawan yang puas dengan pekerjaannya dari pada yang tidak puas. Penelitian yang dilakukan oleh Qamar, N., (2012) menemukan pengaruh positif komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Oleh karena itu kehadiran komitmen organisasi dan kepuasan

kerja menjadi penting untuk dapat memunculkan OCB. Tanpa disadari, OCB merupakan sumber daya manusia yang paling dihargai di dalam sebuah organisasi. Bahkan, OCB menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup suatu organisasi atau perusahaan.

Berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, penulis telah menyebarkan kuesioner sebelumnya terhadap beberapa karyawan PT Bank OCBC NISP di area 3 Bandung dari 2 divisi yang berbeda, yaitu divisi operasional dan divisi bisnis. Kuesioner ini disebarkan dengan tujuan untuk mencari fenomena yang ada tentang OCB di PT Bank OCBC NISP area 3 Bandung. Kuesioner ini berisi mengenai dimensi dari OCB yaitu *altruism* yang merupakan tindakan sukarela untuk membantu sesama karyawan berhubungan dengan pekerjaan yang terkait masalah. Lalu dimensi *conscientiousness*, yaitu kesediaan karyawan untuk melakukan pekerjaan lebih dari yang dibutuhkan atau melampaui minimal. Terakhir dimensi *sportsmanship*, yaitu kesediaan untuk mentolerir hal yang dirasa kurang nyaman didalam organisasi dan dapat melakukan pekerjaannya tanpa mengeluh serta menunjukkan sikap positif. Berikut ini adalah hasil kuesioner yang disebarkan:

Tabel 1.2 Hasil Kuesioner Pra Penelitian

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	Apakah anda sering menghabiskan waktu untuk berkeluh kesah ditempat bekerja?	5 orang	5 orang
2	Apakah anda selalu menjaga suasana kondusif di tempat anda bekerja?	7 orang	3 orang
3	Apakah anda selalu melihat hal positif didalam segala situasi di tempat anda bekerja?	3 orang	7 orang
4	Apakah anda selalu berhati-hati dalam menjalankan prosedur pekerjaan?	5 orang	5 orang
5	Apakah anda selalui menyelesaikan tugas pekerjaan sebelum jatuh tempo?	3 orang	7 orang
6	Apakah anda selalu memberikan informasi terkait pekerjaan anda dengan segera?	2 orang	8 orang
7	Apakah anda selalu membantu karyawan baru walaupun tidak diwajibkan?	1 orang	9 orang
8	Apakah anda selalui memberikan waktu lebih banyak untuk perusahaan?	tidak ada	10 orang
9	Apakah anda selalu siap membantu perusahaan kapanpun?	tidak ada	10 orang

Berdasarkan hasil kuesioner tersebut terlihat indikasi bahwa karyawan di Bank OCBC NISP masih memiliki kesadaran rendah kepada OCB. Hal ini terlihat dari 10 orang yang menjawab kuesioner ini, mayoritas karyawan menjawab “tidak” pada 6 pertanyaan dari total 10 pertanyaan. Yaitu pada pertanyaan nomor 3, 5, 6, 7, 8, dan 9.

Berdasarkan uraian diatas, maka dari itu peneliti menganggap terdapat masalah penting yang dapat diteliti mengenai **Pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* di PT Bank OCBC NISP, Tbk Bandung.**

## 1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Didalam persaingan ketat industri perbankan Indonesia menjadikan perusahaan perbankan harus memiliki Sumber Daya Manusia yang unggul dalam

untuk dapat bertahan dalam kompetisi. PT Bank OCBC NISP, Tbk sebagai perusahaan perbankan yang berkembang juga harus memperhatikan sumber daya manusia yang dimiliki.

Komitmen organisasi dan kepuasan kerja secara langsung akan membantu menumbuhkan OCB didalam perusahaan. Tanpa disadari, OCB merupakan sumber daya manusia yang paling dihargai di dalam sebuah organisasi. Bahkan, OCB menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup suatu organisasi atau perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa karyawan dari divisi operasional dan bisnis, tingkat *organizational citizenship behavior* saati ini tidak cukup baik. Faktor yang mungkin mempengaruhinya adalah rendahnya komitmen organisasi dan kepuasan kerja pada karyawan.

Maka dari itu, penelitian ini akan difokuskan pada pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*, dengan harapan hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi kepada pengembangan ilmu pengetahuan dan perusahaan khususnya. Berdasarkan hal-hal yang diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana komitmen organisasi di PT Bank OCBC NISP, Tbk. Bandung?
2. Bagaimana kepuasan kerja karyawan di PT Bank OCBC NISP, Tbk. Bandung?
3. Bagaimana *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Bank OCBC NISP, Tbk. Bandung?

4. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) baik secara simultan maupun parsial?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Komitmen organisasi di PT Bank OCBC NISP, Tbk. Bandung.
2. Kepuasan kerja karyawan di PT Bank OCBC NISP, Tbk. Bandung.
3. *Organizational citizenship behavior* di PT Bank OCBC NISP, Tbk. Bandung.
4. Pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* di PT Bank OCBC NISP, Tbk. Bandung baik secara parsial maupun simultan.

### 1.4. Kegunaan Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan memiliki dampak yaitu berupa:

1. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi kepada PT. Bank OCBC NISP, Tbk. dalam usaha pemeliharaan sumber daya manusia agar menjadi unggulan sehingga dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya, dengan cara memberikan solusi alternatif pada organisasi, kepuasan kerja, dan *organizational citizenship behavior*.
2. Secara teoritis, diharapkan hasil penelitian ini bermanfaat sebagai bahan referensi dan pengembangan bagi penelitian selanjutnya, khususnya yang

menyangkut masalah tentang komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan *organizational citizenship behavior*.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari enam bab. Secara terperinci, sistematika isi setiap bab adalah sebagai berikut:

### **Bab I Pendahuluan**

Pada bagian ini diuraikan latar belakang penelitian, identifikasi dan perumusan masalah yang ditemukan oleh peneliti, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan penelitian yang dibuat.

### **Bab II Tinjauan Kepustakaan**

Bagian ini berisi kajian atas penelitian-penelitian serupa yang telah dilakukan sebelumnya dan variabel penelitian yang dipakai, yaitu organisasi, kepuasan kerja, dan *organizational citizenship behavior*.

### **Bab III Rerangka Pemikiran, Model, dan Hipotesisi Penelitian**

Dalam bagian ini, diuraikan rerangka penelitian, model penelitian, serta hipotesis penelitian sebagai pernyataan-pernyataan praduga yang dirumuskan sebelumnya oleh peneliti.

### **Bab IV Metode Penelitian**

Pada bagian ini, diuraikan populasi dan teknik pengambilan sampel yang digunakan, metode penelitian dan teknik analisis serta operasionalisasi variabel dalam penelitian.

## **Bab V Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bagian ini menjabarkan hasil yang didapat dari penelitian yang telah dilakukan serta pembahasan hasil penelitian dari penulis berdasarkan metode-metode penelitian yang digunakan.

## **Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Dalam bagian terakhir ini, penulis membuat kesimpulan penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran yang dapat diberikan kepada pihak perusahaan serta penelitian-penelitian yang mendatang.

