

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, ekonomi secara keseluruhan telah mengalami banyak perubahan yang cepat, yang telah menyebabkan munculnya banyak tuntutan bagi mereka yang bekerja di sektor ekonomi dan industri. Salah satu aspek yang menjadi tuntutan bagi organisasi adalah kemampuan mereka dalam menanggapi perubahan dengan tepat dan efektif. Salah satu bentuk perubahan yang dilakukan oleh perusahaan adalah dalam hal pengelolaan tenaga kerja. Untuk mencapai keberhasilan seperti ini, Sumber daya manusia (SDM) merupakan komponen terpenting.

Organisasi dan perusahaan memiliki harapan untuk mencapai kinerja individu yang optimal guna mencapai keunggulan perusahaan. Karena pada dasarnya, kinerja individu atau kelompok kerja sangat berpengaruh terhadap kemajuan keseluruhan perusahaan. Dalam upaya tersebut, terdapat kriteria-kriteria kinerja yang baik yang mengharuskan para karyawan untuk berperilaku sesuai dengan harapan organisasi. Perilaku ini tidak hanya melibatkan *in-role*, yaitu melakukan tugas-tugas sesuai standar deskripsi pekerjaan, tetapi juga *extra-role*, yaitu memberikan kontribusi lebih dari yang diharapkan oleh perusahaan.

Perilaku *extra-role* juga sering disebut sebagai perilaku kewarganegaraan organisasi (*organizational citizenship behavior*). Salah satu perilaku yang sangat penting bagi karyawan adalah perilaku

kewarganegaraan organisasi (*organizational citizenship behavior*), karena menurut Organ (dalam Titisari 2014) Perilaku kewarganegaraan organisasi (*organizational citizenship behavior*) adalah perilaku sukarela yang tidak terikat secara langsung atau eksplisit dengan sistem penghargaan, namun memiliki potensi untuk meningkatkan efektivitas dan fungsi organisasi. Perilaku ini bersifat bebas dan dilakukan atas pilihan personal tanpa adanya persyaratan yang jelas berdasarkan peran atau deskripsi jabatan kontrakual dengan organisasi. Dengan kata lain, perilaku ini merupakan bentuk kontribusi tambahan dari individu dalam lingkungan kerja mereka. Hal ini berarti perilaku kewarganegaraan organisasi (*organizational citizenship behavior*) tidak termasuk dalam persyaratan atau deskripsi pekerjaan karyawan. Oleh karena itu, mereka tidak akan mendapatkan hukuman jika perilaku tersebut tidak ditampilkan. Namun, dengan sukarela, karyawan dapat membantu menyelesaikan tugas rekan kerja yang mengalami beban kerja berlebihan untuk mencegah terjadinya kesalahan dan menjaga kelancaran pelaksanaan tugas. Selain itu, mereka juga mampu bertahan dalam situasi perusahaan yang kurang ideal tanpa mengeluh atau merasa terbebani.

*Organizational citizenship behavior* dapat dijadikan sebagai dasar yang efektif untuk aktivitas-aktivitas koordinasi antar anggota-anggota tim dan antar kelompok-kelompok kerja, (*OCB*) ini berperan meningkatkan produktivitas rekan kerja dan peningkatan produktivitas manajerial itu sendiri. Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (*Organizational Citizenship*

*Behavior*) memiliki cakupan yang lebih luas daripada komitmen pribadi karyawan. Hal ini karena makna dari "citizen" sendiri adalah kewarganegaraan, yang berarti memiliki tanggung jawab dan rasa cinta terhadap pekerjaan secara sukarela dan tanpa pengawasan. Dalam konteks ini, *OCB* mencerminkan sikap proaktif dan relawan dalam memberikan kontribusi kepada organisasi di luar tugas-tugas rutin mereka.

Penerapan perilaku kewarganegaraan organisasi (*OCB*) di dalam suatu perusahaan memiliki tujuan untuk meningkatkan produktivitas karyawan dan menerapkan manajemen yang efektif dan efisien. Dengan adanya *OCB*, perusahaan dapat menghemat sumber daya manusia dalam pengelolaan dan keseluruhan organisasi. Namun, masih ada beberapa perusahaan yang belum menampilkan perilaku *OCB* karena mereka cenderung fokus pada pekerjaan individu mereka sendiri tanpa memperhatikan kepentingan orang lain.

Penulis melakukan penelitian untuk mendapatkan data *organizational citizenship behavior* di PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Sekanak, Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan perilaku kewarganegaraan organisasi (*OCB*) di perusahaan tersebut sudah dilakukan, namun masih belum mencapai tingkat maksimal. Berdasarkan hasil peneliti lapangan, karyawan hanya fokus terhadap pekerjaannya masing-masing serta beberapa karyawan belum ada keinginan membantu rekan kerjanya yang pekerjaannya sedang banyak. Hal ini menunjukkan bahwa masih kecilnya keinginan karyawan untuk saling membantu. Kekurangan tersebut

menjadi penyebab mengapa penerapan perilaku kewarganegaraan organisasi (*OCB*) di PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Sekanak tersebut belum maksimal. Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Sekanak memiliki *job description* dengan tingkatan kerja yang berbeda-beda. Setiap tingkatan kerja memiliki tingkat kesulitan yang berbeda-beda juga dimana dibutuhkan karyawan yang dituntut untuk *multitasking* dalam bekerja, karena menangani pekerjaan dan berbagai macam kendala yang dihadapi oleh nasabah Bank BRI. Para karyawan bisa saja tidak melakukan tugas atau pekerjaan yang diluar *job description* mereka, namun pekerjaan mereka dituntut untuk tidak hanya bekerja sesuai dengan prosedur atau *job description* saja tetapi juga membutuhkan kerjasama dan Perilaku ekstra (*extra-role*) atau yang lebih dikenal sebagai *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Keberhasilan perusahaan tidak sepenuhnya bergantung pada manajer dan manajemen permasalahan, tetapi juga pada tingkat keterlibatan karyawan terhadap aktivitas dan pencapaian tujuan perusahaan. Begitu pula pada Bank BRI Unit Sekanak, keterlibatan karyawan yang lebih besar untuk membangun keberhasilan perusahaan diharapkan akan membentuk dan mempengaruhi perilaku ekstra karyawan. Karyawan seharusnya memberikan performa yang lebih baik untuk perusahaan dikarenakan perusahaan menghargai SDM secara loyal termasuk dalam hal tunjangan, kenaikan jabatan serta fasilitas hidup (tempat tinggal, layanan kesehatan) yang baik.

Berdasarkan uraian yang disampaikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“Analisis Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (OCB) Pada Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Sekanak”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka fokus utama dari penelitian ini adalah “ Bagaimana tingkat perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB) pada karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Sekanak” ?

## **1.3 Ruang Lingkup**

Penelitian ini membahas tentang analisis perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB) pada karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Sekanak, dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 12 responden yang merupakan karyawan Bank BRI Unit Sekanak. Indikator penelitian ini yaitu *Altruisme* (Tindakan sukarela), *Conscientiousness* (Sikap bertanggung jawab), *Sportmanship* (Sikap sportivitas), *Courtesy* (Sikap sopan santun), *Civic Virtue* (Moral kewargaan).

## **1.4 Metodologi Penelitian**

### **1.4.1 Objek Penelitian**

Objek penelitian dari Tugas Akhir ini adalah untuk menganalisis perilaku kewarganegaraan organisasi (*OCB*) pada karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Sekanak.

### **1.4.2 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif yaitu suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. (Kasiram, 2010).

### **1.4.3 Sumber Data**

Dalam penelitian ini diperlukan data dan informasi yang lengkap, berikut adalah sumber data dalam penelitian ini terdiri dari :

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti dengan cara observasi langsung di lapangan dan membagikan kuesioner dengan responden tertentu.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan didapat dari publikasi seperti jurnal ilmiah, buku-buku, atau website-website yang terpercaya.

#### 1.4.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode, yaitu :

1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Sekanak.

2. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner ini berisi daftar pernyataan yang ditujukan kepada karyawan di Unit Sekanak PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kuesioner menggunakan skala Likert dengan format checklist, di mana setiap pertanyaan atau pernyataan memiliki 5 opsi jawaban:

**Tabel 1.1 Tabel Skala Likert**

<b>Kategori</b>	<b>Bobot</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

*Sumber: Sugiono 2013*

## **1.5 Tujuan dan Manfaat**

### **1.5.1 Tujuan**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat perilaku kewarganegaraan organisasi (*OCB*) pada karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Sekanak.

### **1.5.2 Manfaat**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, diantaranya:

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberi gambaran atau informasi kepada perusahaan tentang perilaku kewarganegaraan organisasi karyawan untuk meningkatkan (*OCB*) dalam kaitannya dengan tujuan organisasi.

b. Bagi Karyawan

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi dan pengetahuan tentang perilaku kewarganegaraan organisasi sehingga karyawan dapat meningkatkan (*OCB*) didalam organisasi.

c. Bagi Penulis

Untuk menambah kajian ilmu tentang perilaku kewarganegaraan organisasi karyawan pada Bank BRI Unit Sekanak, serta menjadi media dalam mengukur kemampuan yang didapatkan penulis selama masa perkuliahan.



## 1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penyusunan Tugas Akhir dibuat, antara lain :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini peneliti menguraikan tentang latar belakang masalah yang diambil, rumusan masalah, ruang lingkup, metodologi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini, peneliti akan menjelaskan secara ringkas tentang sejarah PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Sekanak, visi dan misi, struktur organisasi perusahaan, tugas dan tanggung jawab, aspek kegiatan perusahaan, lokasi dan waktu penelitian serta aktivitas magang di PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Sekanak.

### **BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis akan menguraikan teori yang melandasi pembahasan yang terdiri teori-teori dari perilaku kewarganegaraan organisasi (*OCB*), serta bagaimana tingkat perilaku kewarganegaraan organisasi (*OCB*) pada karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Sekanak.

### **BAB IV PENUTUP**

Pada bab ini, penulis akan menyimpulkan dan memberikan saran berdasarkan hasil pengumpulan data dan pembahasan yang telah dilakukan. Tujuannya adalah untuk memberikan masukan yang bermanfaat bagi PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Sekanak