

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor perbankan di Indonesia memiliki peran kunci dalam menggerakkan pertumbuhan ekonomi dan memastikan kestabilan keuangan. Bank-bank berperan penting dalam mengembangkan sektor bisnis rakyat, memperkuat kapasitas ekonomi para pengusaha dan UMKM, serta menjadi sumber utama pembiayaan.

Berdasarkan data dari Mandiri Research pada Mei 2015, pinjaman yang belum dibayar mencapai Rp 375 triliun, total aset lembaga keuangan sebesar Rp 5.838 triliun, dan jumlah debitur bank sekitar 248.256. Bank adalah sumber dana primer, di samping pasar saham dan obligasi. Karena itu, kesehatan sektor perbankan sangat menentukan dalam mencapai perekonomian yang optimal.

Perbankan nasional mencakup berbagai jenis bank, termasuk bank umum, bank syariah, dan Bank Pembangunan Daerah (BPD), yang masing-masing memiliki peran dan fungsi spesifik dalam sistem keuangan.

Perbankan nasional di Indonesia telah mengalami transformasi signifikan dalam beberapa dekade terakhir, terutama dengan adanya deregulasi dan liberalisasi sektor keuangan sejak 1980-an. Perubahan ini mendorong pertumbuhan sektor perbankan, peningkatan jumlah bank dan kantor cabang, serta diversifikasi produk dan layanan keuangan. Seiring dengan itu, digitalisasi juga telah menjadi salah satu pendorong utama dalam evolusi industri perbankan. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk *internet banking* dan *mobile banking*, telah

meningkatkan efisiensi operasional bank serta memberikan kenyamanan bagi nasabah.

Bank Pembangunan Daerah (BPD) merupakan salah satu komponen kunci dalam sistem perbankan nasional Indonesia. BPD didirikan dengan tujuan utama untuk mendorong pembangunan ekonomi daerah melalui penyediaan layanan perbankan yang berfokus pada kebutuhan lokal. BPD berperan penting dalam mendukung proyek-proyek pembangunan infrastruktur, memberikan kredit kepada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), serta mengelola dana pemerintah daerah.

BPD memiliki keunggulan komparatif dalam hal pemahaman terhadap karakteristik dan kebutuhan spesifik daerah di mana mereka beroperasi. Namun, mereka juga menghadapi tantangan yang unik, seperti keterbatasan sumber daya, ketertinggalan dalam adopsi teknologi, dan persaingan dengan bank-bank nasional serta lembaga keuangan lainnya.

Disrupsi teknologi telah membawa perubahan signifikan dalam industri perbankan, termasuk Bank Pembangunan Daerah (BPD). Meskipun banyak tantangan, seperti persaingan dengan fintech dan bank nasional, kebutuhan akan kepatuhan terhadap regulasi, dan kebutuhan untuk memperkuat keamanan siber, disrupsi ini juga membawa peluang besar untuk inovasi dan peningkatan layanan.

Untuk tetap kompetitif dan relevan, BPD harus beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan ini, berinvestasi dalam teknologi baru, dan mengembangkan keterampilan tenaga kerjanya. Dengan demikian, BPD dapat terus memainkan

peran penting dalam mendukung pembangunan ekonomi daerah dan meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia.

Sebagai institusi yang berorientasi pada pelayanan publik, Bank Sumsel Babel dituntut untuk tidak hanya mencapai target finansial tetapi juga memberikan layanan terbaik kepada nasabah dan berkontribusi pada pembangunan daerah. Untuk mencapai tujuan tersebut, kinerja dan perilaku karyawan menjadi faktor kunci dalam menentukan efektivitas organisasi.

Organizational Citizenship Behaviour (OCB) atau perilaku kewargaan organisasi adalah perilaku sukarela karyawan yang tidak termasuk dalam deskripsi pekerjaan formal namun berkontribusi pada kinerja organisasi. OCB mencakup tindakan seperti membantu rekan kerja, menunjukkan inisiatif, dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan organisasi. OCB yang tinggi di antara karyawan Bank Sumsel Babel diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan kualitas layanan, dan memperkuat budaya kerja yang positif.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi OCB adalah kepemimpinan transformasional. Pemimpin transformasional adalah mereka yang mampu menginspirasi, memotivasi, dan memberdayakan karyawan untuk mencapai kinerja yang lebih tinggi. Kepemimpinan transformasional menciptakan visi yang menarik, memberikan dukungan individu, dan mendorong inovasi serta kreativitas. Dalam konteks Bank Sumsel Babel, kepemimpinan transformasional diharapkan dapat meningkatkan komitmen dan motivasi karyawan untuk berperilaku OCB.

Selain kepemimpinan transformasional, kepuasan kinerja juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi OCB. Kepuasan kinerja mencerminkan

perasaan puas karyawan terhadap hasil dan pencapaian kerja mereka. Ketika karyawan merasa dihargai dan puas dengan kinerja mereka, mereka lebih cenderung untuk terlibat dalam perilaku yang mendukung tujuan organisasi. Diharapkan kepuasan kerja pegawai Bank Sumsel Babel, yang dapat diperoleh melalui pengakuan atas kontribusi karyawan, peluang pengembangan karir, dan kompensasi yang adil dapat mempengaruhi karyawan berperilaku OCB

Namun, hubungan antara kepemimpinan transformasional, kepuasan kinerja, dan OCB tidak selalu bersifat langsung. Employee engagement atau keterlibatan karyawan berperan sebagai faktor mediasi yang penting. Employee engagement merujuk pada keterlibatan emosional dan kognitif karyawan terhadap pekerjaan dan organisasinya. Karyawan yang terlibat secara emosional cenderung menunjukkan antusiasme, dedikasi, dan keinginan untuk memberikan yang terbaik bagi organisasi. Dalam konteks Bank Sumsel Babel, peningkatan employee engagement diharapkan dapat memperkuat pengaruh positif kepemimpinan transformasional dan kepuasan kinerja terhadap OCB.

Prestasi sebuah organisasi sangat dipengaruhi oleh mutu kerja karyawannya. Namun, peran pemimpin dalam merancang, menjalankan, dan mengatur organisasi juga penting. Masalah yang sering muncul dalam kepemimpinan transformasional adalah adanya pemimpin yang belum menjadi contoh yang baik, tidak cukup mendengarkan saran dan ide dari stafnya, dan kurang memperhatikan keperluan pengembangan staf secara khusus.

Permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan kerja adalah hubungan interpersonal yang buruk antara atasan dengan bawahan maupun sesama rekan

kerja, kondisi lingkungan kerja yang tidak nyaman, kurangnya kesempatan untuk berkembang, beban kerja yang terlalu tinggi dan kebijakan yang kurang adil dalam memberikan penghargaan.

Tingkat *employee engagement* yang rendah dapat berdampak negatif pada kinerja organisasi, termasuk rendahnya motivasi, produktivitas, dan Organizational Citizenship Behaviour (OCB). Berikut adalah beberapa faktor yang dapat menyebabkan rendahnya tingkat *employee engagement* yaitu Kepemimpinan yang Tidak Efektif, Kurangnya Pengakuan dan Penghargaan, Ketidakpuasan Kerja, Kurangnya Otonomi, Komunikasi yang Buruk, Beban Kerja yang Berlebihan, Kurangnya Kesempatan untuk Pengembangan, Budaya Organisasi yang Negatif, Ketidakjelasan Tujuan dan Visi Organisasi dan Manajemen Kinerja yang Tidak Efektif.

Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak dari kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja pada *Organization Citizenship Behaviour*, dengan memperhatikan peran mediasi dari keterlibatan karyawan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai interaksi antara faktor-faktor tersebut dalam lingkup organisasi, serta menyediakan rekomendasi praktis untuk manajemen sumber daya manusia dalam upaya peningkatan performa karyawan. Dengan mempertimbangkan konteks yang telah diuraikan, studi ini dilaksanakan dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja Terhadap *Organization Citizenship Behaviour* Dimediasi Oleh *Employee Engagement* di Bank Sumsel Babel”

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja karyawan dalam sebuah perusahaan?
2. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap *organizational citizenship behaviour* dalam sebuah Perusahaan?
3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behaviour* dalam sebuah perusahaan.
4. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap *employee engagement* dalam sebuah perusahaan?
5. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap *employee engagement* dalam sebuah perusahaan?
6. Apakah *employee engagement* berperan sebagai mediator antara kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja karyawan dalam pengaruhnya terhadap *organizational citizenship behaviour* dalam sebuah perusahaan.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja karyawan dalam sebuah Perusahaan.
2. Untuk menguji pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap *organizational citizenship behaviour* dalam sebuah Perusahaan.
3. Untuk menguji Pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behaviour* dalam sebuah Perusahaan.

4. Untuk menguji pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap employee engagement dalam sebuah perusahaan?
5. Untuk menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap employee engagement dalam sebuah perusahaan
6. Untuk menguji peran mediasi *employee engagement* dalam hubungan antara kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behaviour* dalam sebuah Perusahaan.
7. Untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behaviour*, baik melalui pengaruh kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja maupun mediasi *Employee Engagement*.
8. Untuk memberikan rekomendasi bagi manajemen sumber daya manusia dalam mengembangkan strategi kepemimpinan yang efektif, meningkatkan kepuasan kerja karyawan, dan meningkatkan *Organizational Citizenship Behaviour* melalui pembentukan *Employee Engagement* yang lebih kuat.
9. Untuk memberikan kontribusi terhadap literatur akademik tentang kepemimpinan, kepuasan kerja, *Employee Engagement*, dan *Organizational Citizenship Behaviour*, dengan fokus pada konteks Perusahaan.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Penelitian ini memberikan manfaat akademik dengan memperkaya literatur tentang kepemimpinan transformasional, kepuasan kerja, *Employee Engagement*, dan *Organizational Citizenship Behaviour* dalam konteks perusahaan, serta menjadi acuan bagi peneliti dan akademisi lain yang

tertarik melanjutkan penelitian di bidang ini. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam program pendidikan terkait manajemen sumber daya manusia, kepemimpinan, dan psikologi organisasi.

- b. Bagi manajemen perusahaan, penelitian ini menawarkan wawasan penting tentang peran kepemimpinan transformasional dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan, dan hasilnya dapat digunakan sebagai panduan untuk mengembangkan program dan kebijakan yang mendukung kepuasan kerja serta *Organizational Citizenship Behaviour*.
- c. Manfaat bagi karyawan mencakup pemahaman yang lebih baik tentang pengaruh kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*, serta panduan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan kerja dan strategi untuk meningkatkan kinerja dan pencapaian karir mereka.
- d. Bagi organisasi, penelitian ini dapat membantu mengoptimalkan kinerja dan produktivitas karyawan melalui peningkatan kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja, serta pengembangan program dan kebijakan yang mendorong keterlibatan dan keterikatan yang lebih tinggi, membangun budaya kerja yang positif, meningkatkan loyalitas karyawan, dan mengurangi tingkat turnover.

