

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis di era globalisasi saat ini relatif pesat, hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya bermunculan perusahaan baru yang bergerak dibidang yang sama. Persaingan ini menjadi tantangan perusahaan-perusahaan yang ingin mempertahankan estensinya untuk tetap berdiri tegak menghadapi persaingan. Perusahaan-perusahaan terus meningkatkan sumber daya manusia mereka untuk dapat mencapai tujuan perusahaan dan tetap mampu bersaing di Masyarakat. Menurut (Arifin et.al., 2022) keberhasilan perusahaan juga dipengaruhi oleh sumber daya manusia. Sumber daya manusia memiliki bakat, tenaga dan kreatifitas yang sangat berfungsi dalam menentukan berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuan.

Peran sumber daya manusia dalam suatu perusahaan memegang peranan penting dikarenakan sebagai penentu tercapainya tujuan operasional perusahaan tersebut. Setiap karyawan dalam perusahaan tentu dituntut untuk terus meningkatkan kualitas, ketepatan, kecepatan, potensi, serta produktivitas sebagai tolak ukur keberhasilan kinerja karyawan. Dalam konteks organisasi, karyawan dipandang sebagai aktor penting dalam menentukan keberlanjutan organisasi Bagimanapun canggihnya teknologi yang dimiliki perusahaan jika tidak ada campur tangan sumber daya manusia sebuah perusahaan tidak berkembang dan maju (Musyafidah, 2018:2). Oleh karena itu diperlukannya pengarahan yang terstruktur dan efektif dari peran perusahaan untuk dapat menggerakkan para karyawannya agar dapat bekerja lebih

produktif sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan di dalam perusahaan (Mahardika *et al.*, 2020: 2).

Dengan persaingan yang begitu ketat, perusahaan menuntut karyawannya untuk meningkatkan kinerja mereka walaupun banyaknya hambatan serta permasalahan yang dihadapi diluar pekerjaan itu sendiri. Kinerja karyawan yang baik dalam bekerja menunjukkan bahwa karyawan merasa puas dengan pekerjaannya. Begitu pula sebaliknya, kinerja karyawan yang buruk dalam bekerja menunjukkan bahwa karyawan kurang puas dengan pekerjaannya (Setyawan *et al.*, 2021). Menurut (Jufrizen, 2017) kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Seiring dengan perkembangan ekonomi global dan perubahan dalam lingkungan bisnis, sektor keuangan telah menjadi salah satu sektor yang paling dinamis dan signifikan dalam perekonomian modern. Beberapa tantangan yang dihadapi perusahaan keuangan mencakup pengaturan ketat, perkembangan teknologi keuangan (fintech), perubahan regulasi, persaingan yang semakin meningkat, dan tuntutan konstan dari pelanggan terkait layanan dan keamanan keuangan. Demi mencapai tujuan tersebut paya meningkatkan kinerja karyawan terus dilakukan karena karyawan sebagai faktor utama dalam suatu perusahaan. Seperti yang disampaikan Shakila (2022) ketatnya persaingan usaha menuntut perusahaan untuk memiliki keunggulan dalam bersaing, bertahan dan terus berkembang. Kualitas

sumber daya manusia yang unggul merupakan salah satu keunggulan dalam kompetitif yang harus dimiliki setiap perusahaan.

Salah satu Perusahaan di sektor keuangan yang terus berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawan yaitu PT. Bank Sumut. Bank Sumut adalah salah satu Bank di Indonesia dengan nama perusahaan PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara, yang berkantor pusat di di Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan, Sumatera Utara. Bank Sumut termasuk dalam jajaran Bank Pembangunan Daerah yang memiliki aset terbesar, saat ini asetnya telah mencapai 27 triliun dengan dukungan 200 unit kantor yang terdiri dari Kantor Cabang Utama, Kantor Cabang, Cabang Pembantu, Cabang Unit Mikro, Kantor Kas serta Payment Point, dengan cakupan wilayah kerja hingga Batam & DKI Jakarta.

Bank Sumut terus berupaya meningkatkan kinerja karyawan dengan memperhatikan beberapa faktor yang ada. Peneliti mendapatkan beberapa permasalahan di PT. Bank Sumut Kantor Pusat melalui observasi dan wawancara yang mana masih terdapat kinerja karyawan yang kurang maksimal dibuktikan dengan adanya pencapaian target yang belum tercapai, hasil pekerjaan yang kurang maksimal, dan kurangnya ketelitian terhadap kesalahan pekerjaan.

Hal ini juga dibuktikan dengan masih adanya pencapaian kinerja karyawan yang kurang baik berdasarkan rekapitulasi pencapaian kinerja sebagai berikut :

**Tabel 1. 1**  
**Data Kinerja Karyawan**

| No | Bulan     | 2021       |               | 2022       |               |
|----|-----------|------------|---------------|------------|---------------|
|    |           | Target (%) | Realisasi (%) | Target (%) | Realisasi (%) |
| 1  | Januari   | 100        | 78.2          | 100        | 74.4          |
| 2  | Februari  | 100        | 81.3          | 100        | 74.6          |
| 3  | Maret     | 100        | 83.6          | 100        | 77.8          |
| 4  | April     | 100        | 70.2          | 100        | 62.2          |
| 5  | Mei       | 100        | 88.5          | 100        | 66.7          |
| 6  | Juni      | 100        | 81.3          | 100        | 81.7          |
| 7  | Juli      | 100        | 91.7          | 100        | 82.8          |
| 8  | Agustus   | 100        | 96.5          | 100        | 84.1          |
| 9  | September | 100        | 74.4          | 100        | 81.6          |
| 10 | Oktober   | 100        | 87.1          | 100        | 74.2          |
| 11 | November  | 100        | 92.1          | 100        | 83            |
| 12 | Desember  | 100        | 97.4          | 100        | 80            |

Sumber : Data Kinerja Karyawan Bank Sumut Kantor Pusat

Berdasarkan data kinerja PT. Bank Sumut pada tahun 2021 dan tahun 2022, terjadi kinerja karyawan yang kinerja fluktuatif. Hal ini dibuktikan dengan peningkatan kinerja karyawan yang hanya terjadi di bulan Juni dan September, sedangkan pada bulan yang lain mengalami penurunan kinerja. Penurunan kinerja yang signifikan terjadi pada bulan Mei 2021 dengan bulan Mei 2022 dengan persentase 21,8%.

Pada dasarnya kinerja dapat dikatakan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017). Menurut Mardjuni (Syafuruddin, 2021) kinerja juga adalah bentuk implementasi dari rencana yang telah disusun dengan mengedepankan kapasitas sumber daya.

Untuk lebih memperkuat fenomena kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut, maka dilakukan pra penelitian kepada 30 orang responden (Permana *et al.*, : 2019). Pra penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat sehingga diperoleh informasi sebagai berikut :

Tabel 1. 2

## Hasil Pra Survei Kinerja Karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat

| No | PERNYATAAN (Y)<br>Kinerja   | Penilaian |       |       |       | Jumlah |
|----|---|-----------|-------|-------|-------|--------|
|    |   | YA        | %     | TIDAK | %     |        |
| 1  | Kualitas Kerja  | 17        | 56,6% | 13    | 43,3% | 30     |
|    | Anda selalu memiliki hasil kerja yang akurat  |           |       |       |       |        |
| 2  | Kuantitas Kerja   | 16        | 53,3% | 14    | 46,6% | 30     |
|    | Anda selalu dapat menyelesaikan pekerjaan dengan jumlah yang banyak sesuai target yang ditetapkan oleh Perusahaan |           |       |       |       |        |
| 3  | Ketepatan Waktu   | 19        | 63,3% | 11    | 36,6% | 30     |
|    | Anda selalu menggunakan waktu kerja dengan maksimal tanpa mengerjakan aktifitas pribadi                           |           |       |       |       |        |
| 4  | Efektivitas   | 16        | 53,3% | 14    | 46,6% | 30     |
|    | Anda selalu melakukan pemeriksaan ulang terhadap hasil kerja anda   |           |       |       |       |        |
| 5  | Komitmen  | 18        | 60%   | 12    | 40%   | 30     |
|    | Anda selalu mengerjakan setiap pekerjaan dengan teliti sesuai yang diperintahkan oleh perusahaan                  |           |       |       |       |        |

Sumber: Hasil penyebaran kuisioner pra survei Kinerja Karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat

Berdasarkan hasil pra survei yang dilakukan oleh peneliti, secara rata-rata sekitar 42,6% karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat belum menerapkan kinerja yang baik dikarenakan masih adanya karyawan yang belum akurat dalam menyelesaikan

pekerjaannya, belum dapat mengerjakan pekerjaan dalam jumlah banyak, belum memaksimalkan waktu dalam bekerja. Selain itu juga masih ada karyawan yang merasa tidak perlu melakukan pengecekan ulang terhadap hasil kerjanya serta kurangnya ketelitian dalam bekerja sehingga masih perlunya peningkatan kinerja karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat. Pengelolaan sumber daya manusia khususnya kinerja karyawan ialah suatu penekanan terpenting yang harus diperhatikan oleh perusahaan, dikarenakan dengan kinerja karyawan yang baik akan dapat mencapai tujuan perusahaan secara optimal (Susita *et al.*, 2020). Kinerja karyawan tidak hanya dapat dilihat dari kemampuan kerjanya yang sempurna, tetapi juga dalam hal kemampuan untuk menguasai dan mengelola kemampuannya sendiri serta membangun relasi dengan orang lain (Rosa, *et al.*, : 2022).

Demi mencapai peningkatan kualitas karyawan secara berkelanjutan, maka diperlukan faktor pendukung yang sangat berpengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung. Seperti yang dikatakan Pratiwi (2023) setiap perusahaan pasti memiliki target yang ingin direalisasikan. Untuk itu, perusahaan harus memperhatikan beberapa aspek agar terjadi keseimbangan pada kehidupan pribadi dan dunia kerjanya (*Work life balance*). Dalam beberapa tahun terakhir, *work-life balance* telah muncul dan menjadi topik yang berbeda dalam literatur kehidupan kerja karyawan. *Work life balance* (WLB) adalah tentang menciptakan dan memelihara lingkungan kerja yang mendukung dan sehat, yang akan memungkinkan karyawan untuk memiliki keseimbangan antara pekerjaan dan tanggung jawab pribadi dan dengan demikian memperkuat loyalitas dan produktivitas karyawan (Hikmah *et al.*, 2021 : 64-74).

Menurut Arifin (2022) *Work life balance* adalah keseimbangan yang terjadi dalam kehidupan seseorang, tidak akan melupakan tugas dan kewajibannya di tempat kerja, juga tidak akan mengabaikan segala aspek kehidupan pribadinya. Menurut Westman *et al* (dalam Saina *et al.*, 2016: 2) *work life balance* adalah sejauh mana seseorang terbawa dan merasakan kepuasan dalam hal keseimbangan waktu dan keterlibatan psikologis dengan peran mereka dalam kehidupan kerja dan kehidupan pribadi (misalnya waktu untuk diri sendiri, waktu dengan, orang tua, keluarga, pasangan, teman dan masyarakat) serta tidak terjadinya konflik antara kedua peran tersebut. Pelaksanaan *work life balance* ini terjadi dikarenakan beberapa alasan yang menjadi pemicunya, yaitu pergeseran dalam komposisi demografis tenaga kerja, peningkatan jam kerja, serta perubahan kecepatan dan intensitas kerja (Rene *et al*, 2018 : 54).

Temuan empiris menunjukkan bahwa persepsi individu dari keseimbangan kehidupan kerja berhubungan dengan kepuasan kerja, kepuasan keluarga, kepuasan hidup, fungsi keluarga, dan komitmen organisasi (Seibold, 2014). Hasil penelitian Obiageli, Uzochukwu, & Ngozi (2015) telah membuktikan bahwa *Work life balance* (WLB) berkorelasi signifikan positif terhadap kinerja karyawan bank komersial yang terdapat pada negara bagian Lagos. Penelitian sejenis yang dilakukan Arifin dan Muharto (2022) juga mengatakan bahwa *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT.Livia Mandiri. Hasil Penelitian Kithae & Keino (2016), *Work life balance* (WLB) memiliki korelasi negatif terhadap kinerja para karyawan senior di Telkom Kenya's Orange dan Kantor Pusat Essar Yu Kenya di Nairobi.

Di dasari adanya research gap tersebut maka peneliti melakukan observasi dan wawancara sederhana sehingga menemukan beberapa permasalahan di PT. Bank Sumut Kantor Pusat terkait *Work life balance* yaitu terdapat karyawan yang tidak memiliki keseimbangan dalam masalah pekerjaan dan masalah pribadi, terdapat juga karyawan yang masih membawa pikiran terkait masalah pribadi didalam pekerjaan serta masih belum dapat menyeimbangkan tekanan dalam pekerjaannya.

Menurut Wambui, Cherotich, Emily, & Dave (2017), menyatakan *Work life balance* bertujuan untuk membimbing karyawan untuk mencapai keseimbangan antara pekerjaan mereka di tempat kerja dan kehidupan pribadi mereka. Keseimbangan antara aspek pribadi dan pekerjaan adalah suatu keperluan esensial bagi setiap karyawan. Hal ini dapat berdampak pada suasana hati, konsentrasi, dan pelaksanaan tanggung jawab mereka pada kedua belah pihak. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat kepuasan karyawan terkait keseimbangan kehidupan kerja mereka, semakin meningkat pula kualitas kinerja mereka.

**Tabel 1. 3**

**Hasil Pra Survey *Work life balance* (WLB) pada Karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat**

| No | PERNYATAAN (X)<br><i>WORK LIFE BALANCE</i><br>(WLB)   | Penilaian |       |       |       | Jumlah |
|----|---|-----------|-------|-------|-------|--------|
|    |   | YA        | %     | TIDAK | %     |        |
| 1  | Keseimbangan Waktu  | 19        | 63,3% | 11    | 36,6% | 30     |
|    | Anda selalu bersemangat untuk melakukan berbagai hal lainnya yang anda inginkan setelah pulang bekerja.               |           |       |       |       |        |
| 2  | Keseimbangan Keterlibatan   | 16        | 53,3% | 14    | 46,6% | 30     |
|    | Anda selalu bersemangat untuk bekerja secara lebih efektif meskipun berbagai hal yang terjadi dalam kehidupan pribadi |           |       |       |       |        |

| Keseimbangan Kepuasan |  |    |       |    |       |    |
|-----------------------|--|----|-------|----|-------|----|
| 3                     | Anda selalu dapat menyikapi tekanan yang anda dapat dari atasan agar pekerjaan anda tidak terganggu. | 17 | 56,6% | 13 | 43,3% | 30 |

Sumber: Hasil penyebaran kuisioner pra survei *Work life balance* (WLB) pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat

Berdasarkan hasil pra survei yang dilakukan peneliti ternyata masih terdapat masalah terkait *Work life balance* (WLB) pada karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat. Secara rata-rata sekitar 42,2% karyawan masih belum dapat menerapkan *Work life balance* (WLB). Dikarenakan masih adanya karyawan yang belum mampu menyesuaikan permasalahan pribadi dengan pekerjaan serta belum maksimal dalam menyikapi tekanan yang ada. Menurut Larasati & Hasanati (2019) *Work life balance* (WLB) juga merupakan cara bagi karyawan untuk memiliki gaya hidup yang sehat dan bermanfaat, sehingga dapat mempengaruhi peningkatan kinerja mereka. Pengaturan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dikenal dengan istilah *work life balance* (Shakila : 2022). Sehingga terciptanya *work life balance* dan kemampuan individu dalam menyeimbangkan waktu antara pekerjaan dan kehidupan pribadi menjadikan seseorang betah dan nyaman untuk bekerja serta bahagia dapat membagi waktunya dengan tepat.

*Work life balance* (WLB) juga dapat memotivasi karyawan untuk terlibat dalam *Organizational citizenship behavior* (OCB) di tempat kerja yang pada akhirnya sangat mempengaruhi kinerja organisasi mereka secara keseluruhan (Harikaran & Thevanes, 2018). Dalam beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *Organizational citizenship behavior* (OCB) sering dijadikan sebagai variable mediasi, seperti penelitian (Harikaran & Thevanes, 2018) Hubungan antara *Work life balance* (WLB), OCB dan organisasi kinerja yang menyimpulkan bahwa *Work life*

*balance* (WLB) dianggap sebagai salah satu faktor diperhatikan dalam praktik kinerja tinggi untuk mengembangkan sikap positif yang terkait dengan pekerjaan di antara karyawan perusahaan organisasi. Peran OCB dalam memediasi *Work life balance* (WLB) dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan, ditemukan bahwa OCB dapat memediasi sebagian atau partial mediating (Hikmah M et al 2021 : 64-74). Harikaran & Thevanes (2018) menemukan ketika karyawan merasa didukung oleh organisasi mereka, mereka menjadi lebih berkomitmen dan puas, bersedia untuk terlibat dalam OCB di tempat kerja.

*Organizational citizenship behavior* (OCB) adalah suatu konsep manajemen yang relative modern yang mana telah mendapat banyak perhatian peneliti. *Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku dan sikap yang menguntungkan organisasi yang tidak bisa ditimbulkan dengan basis kewajiban peran formal maupun dengan bentuk kontrak (Zunrahayu et al 2021 : 5). *Organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan sebuah perilaku kesukarelaan atau extra role behavior yang dilakukan individu dalam sebuah organisasi perusahaan dan perilaku tersebut dapat menunjang efektivitas perusahaan dan dapat terjalannya organisasi perusahaan secara lebih baik perilaku tersebut juga di luar dari job description dan tidak terdapat dalam penilain kinerja karyawan (Fentrio Iroth et al 2022 : 4). *Organizational citizenship behavior* (OCB) memiliki efek penting dalam suatu organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan dan meningkatkan etika serta kinerja karyawan.

*Organizational citizenship behaviour* berkontribusi pada organisasi serta meningkatkan produktivitas, menghemat sumber daya yang dimiliki, membantu

menjaga fungsi kelompok, mengefektifkan koordinasi, meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik, meningkatkan stabilitas organisasi dan meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan (Jufrizen *et al.*, 2020). Hasil penelitian Tamy Diwana (2022) menunjukkan bahwa *Organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. POS Indonesia (Persero) Banjar. Hasil penelitian Ricky Lukito (2020) menunjukkan bahwa *Organizational citizenship behavior* (OCB) tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada UD. Untung Jaya Sidoarjo, sehingga dapat dipastikan bahwa perilaku sukarela yang dilakukan karyawan tidak memberikan dampak langsung terhadap kinerja karyawan. .

Dalam beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *Organizational citizenship behavior* (OCB) sering dijadikan sebagai variable mediasi, seperti penelitian (Harikaran & Thevanes, 2018) Hubungan antara *Work life balance* (WLB), OCB dan organisasi kinerja yang menyimpulkan bahwa *Work life balance* (WLB) dianggap sebagai salah satu faktor diperhatikan dalam praktik kinerja tinggi untuk mengembangkan sikap positif yang terkait dengan pekerjaan di antara karyawan perusahaan organisasi. Menurut Hikmah M at el (2021) *Work life balance* (WLB) akan memiliki pengaruh yang lebih signifikan terhadap Kinerja Karyawan jika dimediasi oleh OCB. *Work life balance* (WLB) mendukung sikap OCB yang nantinya akan berdampak baik kepada karyawan baik itu dampak terhadap psikologis, fisiologis maupun kinerjanya. *Work life balance* berpengaruh signifikan terhadap

*Organizational citizenship behavior* pada Karyawan Grapari Telkomsel Manado (Fentrio Iroth et al 2022 : 4).

Sikap positif dan keseimbangan yang terkait dengan pekerjaan berkontribusi untuk mendorong lebih banyak OCB karyawan yang berubah mengarah untuk meningkatkan kinerja organisasi (Hikmah M at el 2021 : 64). Selama melakukan observasi dan wawancara sederhana, peneliti menemukan beberapa permasalahan terkait OCB pada PT. Bank Sumut Pusat yaitu, masih adanya karyawan yang kurang bersedia mengerjakan pekerjaan diluar kewajibannya dikarenakan beberapa hal, serta masih adanya rasa tidak mau ikut campur terkait pekerjaan karyawan lain. Hal ini yang ingin dibuktikan peneliti dengan menyebarkan kuisisioner pra survey kepada 30 karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat.

Tabel 1. 4

Hasil Pra Survei *Organizational citizenship behavior* (OCB) pada Karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat

| No | PERNYATAAN (Z)<br><i>ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR</i> (OCB)                             | Penilaian |       |       |       | Jumlah |
|----|--|-----------|-------|-------|-------|--------|
|    |  | YA        | %     | TIDAK | %     |        |
| 1  | Kepedulian   |           |       |       |       |        |
|    | Anda dengan senang hati melatih karyawan baru walaupun itu bukan merupakan tanggung jawab anda | 17        | 56,6% | 13    | 43,3% | 30     |
| 2  | Kewarganegaraan  |           |       |       |       |        |
|    | Anda selalu bersedia melakukan tugas diluar pekerjaan Anda                                     | 16        | 53,3% | 14    | 46,6% | 30     |
| 3  | Kebaikan   |           |       |       |       |        |
|    | Anda selalu menjalin komunikasi yang baik dengan rekan kerja                                   | 21        | 70%   | 9     | 30%   | 30     |
| 4  | Kesadaran  |           |       |       |       |        |
|    | Anda selalu bersedia menghadiri segala bentuk kegiatan yang                                    | 14        | 46,6% | 16    | 53,3% | 30     |

|   |  |    |     |    |     |    |
|---|--|----|-----|----|-----|----|
|   | diadakan oleh perusahaan meskipun tidak wajib                                  |    |     |    |     |    |
| 5 | Sikap Sportif  | 18 | 60% | 12 | 40% | 30 |
|   | Anda selalu turut andil dalam penyelesaian masalah yang terjadi antar karyawan |    |     |    |     |    |

Sumber: Hasil penyebaran kuisioner pra survei *Organizational citizenship behavior* (OCB) pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat

Menurut hasil dari pra survei yang dilakukan oleh peneliti, masih terdapat masalah terkait *Organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat. Berdasarkan hasil, rata-rata sekitar 42,6% karyawan yang belum menerapkan *Organizational citizenship behavior* (OCB) dengan baik, hal ini didasari dengan masih banyak para karyawan yang belum memiliki inisiatif untuk membantu penyelesaian pekerjaan rekan kerjanya yang berhalangan hadir dan masih banyak karyawan yang belum memiliki keinginan untuk melakukan tugas diluar deskripsi pekerjaan yang ada. Seperti yang disampaikan oleh Podsakoff *et al.*, (Sanusi *et al.*, 2018) OCB memberikan kontribusi bagi perusahaan berupa peningkatan produktivitas rekan kerja, membantu memelihara fungsi kelompok, meningkatkan kemampuan perusahaan untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik, serta meningkatkan kemampuan perusahaan untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

Berhubungan dengan kinerja karyawan, *Work life balance* (WLB) dan *Organizational citizenship behavior* (OCB) sangat berpengaruh walaupun tidak merangkum faktor-faktor yang lainnya. Permasalahan yang terjadi di Bank Sumut Kantor Pusat yang berkaitan dengan kinerja karyawan yaitu Kinerja Karyawan yang masih kurang optimal dan perlu ditingkatkan, hal ini terbukti dengan adanya pekerjaan yang tidak diselesaikan secara tepat waktu. Masalah yang berkaitan dengan

*Work life balance (WLB)* yang mana kurangnya efektivitas karyawan dalam membagi waktunya untuk pekerjaan dan kehidupan pribadi. Kemudian *Organizational citizenship behaviour* yang terjadi, dimana kurangnya hubungan baik antar sesama karyawan sehingga kurangnya rasa ingin membantu yang menyebabkan adanya karyawan yang pulang larut karena belum menyelesaikan pekerjaannya.

Berdasarkan uraian latar belakang yang dipaparkan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *Work life balance (WLB)* Terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Bank Sumut Kantor Pusat Melalui *Organizational citizenship behavior (OCB)* Sebagai Variabel Intervening**”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas dimana pada PT.Bank Sumut Kantor Pusat dapat diperoleh informasi terkait permasalahan yang dijadikan sebagai identifikasi masalah antara lain :

1. Kinerja karyawan yang masih kurang optimal, dibuktikan dengan adanya pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu.
2. Terdapat ketidakseimbangan perilaku *Work life balance (WLB)* pada karyawan saat bekerja.
3. Kesadaran akan perilaku *Organizational citizenship behavior (OCB)* yang masih rendah karena kurangnya kesediaan karyawan untuk membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya.
4. Permasalahan diluar dari pekerjaan yang menghambat sikap kesediaan dalam membantu rekan kerja yang kesulitan.

### 1.3 Batasan Masalah

Guna menghindari masalah yang diteliti agar tidak meluas maka perlu adanya tindakan dalam pembatasan masalah untuk memfokuskan penelitian. Maka penelitian membatasi permasalahan yaitu pada Pengaruh *Work life balance* (WLB) Terhadap Kinerja Karyawan Melalui *Organizational citizenship behavior* (OCB) Sebagai Variabel *Intervening*.

### 1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Work life balance* (WLB) terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB)?
2. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Work life balance* (WLB) terhadap kinerja karyawan ?
3. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan ?
4. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Work life balance* (WLB) terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai variable *intervening* ?

### 1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Work life balance* (WLB) terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Bank Sumut Kantor Pusat
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap Kinerja Karyawan

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Work life balance (WLB)* terhadap *Organizational citizenship behavior (OCB)*.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Work life balance (WLB)* terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational citizenship behavior (OCB)*.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi pihak-pihak terkait diantaranya :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah wawasan atau teori pada manajemen sumber daya manusia khususnya terkait pengaruh *Work life balance (WLB)* terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behavior*.

2. Manfaat Praktisi

- a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai *Work life balance (WLB)*, *Organizational citizenship behavior (OCB)* dan kinerja karyawan.

- b. Bagi Perusahaan

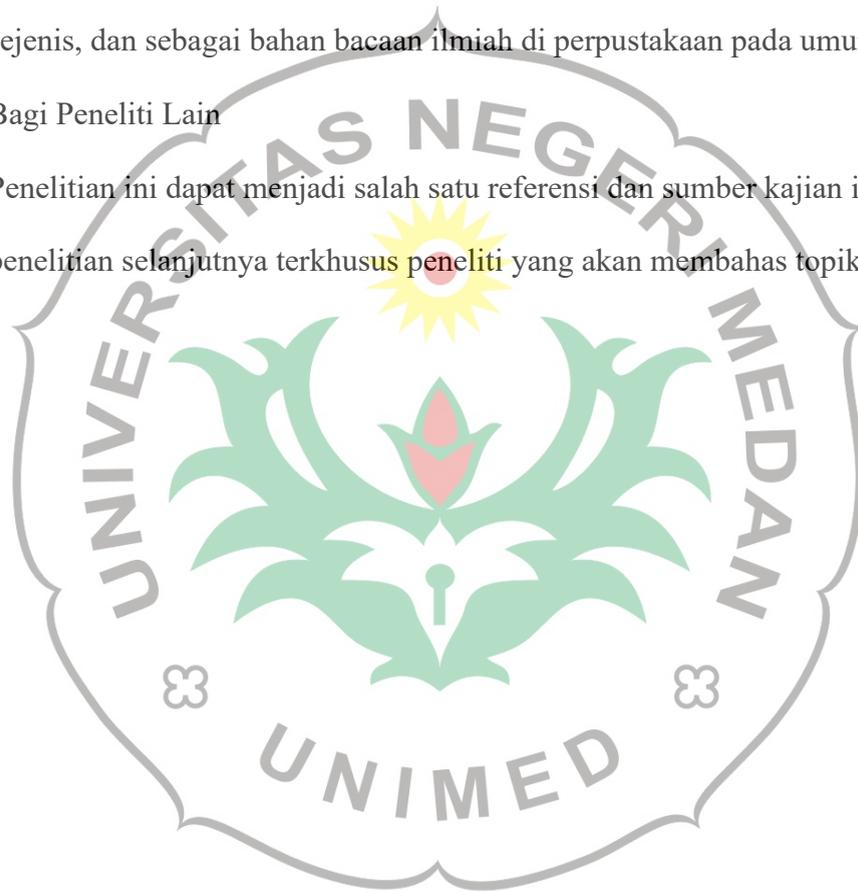
Sebagai bahan masukan dan evaluasi perusahaan untuk dapat mengoptimalkan serta diharapkan dapat menjadi sumbangsih penelitian untuk menjadikan kinerja karyawan di PT. Bank Sumut lebih baik kedepan.

- c. Bagi Universitas Negeri Medan

Penelitian ini dapat memberikan informasi dan referensi untuk mahasiswa pada khususnya yang ingin melaksanakan penelitian dengan objek atau permasalahan sejenis, dan sebagai bahan bacaan ilmiah di perpustakaan pada umumnya.

d. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi dan sumber kajian ilmiah untuk penelitian selanjutnya terkhusus peneliti yang akan membahas topik serupa.



THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY