

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Banyaknya organisasi yang muncul pada era globalisasi menyebabkan sebuah perusahaan harus memperhatikan beberapa aspek agar mampu bertahan dan berkembang dalam lingkungan pasar yang semakin kompetitif. Adapun aspek yang penting diperhatikan dalam perusahaan yaitu teknologi, ilmu pengetahuan, sistem perusahaan dan yang paling penting ialah sumber daya manusia dalam perusahaan (Zainal, 2015:66). Strategi dalam menciptakan keunggulan kompetitif perusahaan akan berhasil apabila perusahaan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusianya.

Keahlian dan kemampuan sumber daya manusia sangat memberikan pengaruh besar pada keberhasilan sebuah instansi, oleh sebab itu kualitas sumber daya manusia sangat penting untuk kesuksesan perusahaan dalam mewujudkan tujuan organisasi (Sedarmayanti, 2017:3-4). Tidak terkecuali kepada organisasi yang bergerak pada bidang pelayanan jasa keuangan, salah satunya perbankan.

Bank merupakan jenis perusahaan yang menghimpun dana dari masyarakat melalui tabungan dan mendistribusikannya kepada masyarakat sebagai kredit atau layanan lain untuk masyarakat yang membutuhkan dana (Sumarna & Suparman, 2020). Bank Sumut ialah salah satu bank di Indonesia yang membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki sikap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB).

Bank Sumut merupakan salah satu Bank di Indonesia dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (PT. Bank Sumut) beralamat di Jl.

Imam Bonjol No.18, Hulu, Madras, Kec Medan Polonia, Kota Medan Sumatera Utara Tahun 2021/2022. PT. Bank Sumut adalah sebuah perusahaan milik daerah di Wilayah Sumatera Utara yang menghimpun aset dari masyarakat umum dan melakukan kegiatan keuangan yang bermanfaat bagi daerah setempat sebagai nasabah dan organisasi, tentunya juga membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Salah satu bentuk keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan yaitu disebabkan oleh sumber daya manusia yang memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sumber daya manusia yang memiliki sifat loyalitas biasanya karyawan tersebut akan melakukan perilaku yang melampaui standar perusahaan yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah perilaku yang tidak dapat terlihat, baik terhadap rekan kerja maupun perusahaan dimana perilaku ini melampaui standar perilaku yang telah ditetapkan dan memberikan keuntungan bagi organisasi (Titisari, 2014:6). Perilaku yang bersifat sukarela, bukan untuk kepentingan diri sendiri, dan tidak dipaksa untuk mengutamakan pihak lain (rekan kerja, institusi, atau organisasi) dianggap sebagai perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Wati & Surjanti, 2018). OCB memiliki ciri-ciri perilaku, salah satunya yaitu termasuk kesanggupan untuk melampaui standart pekerjaan yang telah ditetapkan perusahaan (*conscientiousness*).

Berdasarkan dengan hasil wawancara mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dilakukan di PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan, peneliti menemukan beberapa fenomena yaitu masih ditemui karyawan yang enggan untuk membantu rekan kerja satu divisi yang berhalangan hadir

karena sakit ataupun cuti secara sukarela karena merasa bukan tanggung jawab dan kewajiban mengerjakan tugas karyawan yang berhalangan hadir, kecuali atas perintah dari pimpinan. Kemudian masih terdapat karyawan yang terlambat masuk jam kerja dan pada jam istirahat telat kembali ke perusahaan, seperti yang seharusnya selesai jam istirahat jam 2 tetapi kembali pada jam 3 bahkan jam 4 pastinya hal ini mempengaruhi penyelesaian pekerjaan yang tidak tepat waktu dan masih terdapat karyawan yang masih mengeluh tentang kebijakan yang di buat oleh perusahaan contohnya tentang promosi jabatan yang dilakukan perusahaan.

Maka dari hasil wawancara tersebut dapat dilihat masih kurangnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT. Bank Sumut karena masih terdapat karyawan yang melanggar peraturan yang dibuat oleh perusahaan dan enggan membantu rekan kerja secara sukarela, serta diketahui dari hasil presurvei tentang *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan total rata-rata yang menjawab setuju sebanyak 48,66% dan total rata-rata pada yang tidak setuju sebesar 51,44%. Dari hasil tersebut diketahui bahwa masih kurangnya sikap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) salah satunya yaitu Komitmen Afektif (Gautam Van Dick, *et al*, 2004). Komitmen Afektif adalah ikatan emosional yang memotivasi karyawan untuk tetap bekerja di perusahaan tersebut dan berpartisipasi dalam organisasi (Yusuf & Syarif, 2018:34). Selain itu, Komitmen Afektif ini merupakan faktor penting dalam menentukan dedikasi dan loyalitas karyawan.

Komitmen Afektif dapat terbentuk jika karyawan merasa memiliki ikatan emosional dan menjadi bagian dari perusahaan ditempat bekerja (Sutanto & Gunawan, 2013). Jika seorang karyawan memiliki perilaku Komitmen Afektif yang tinggi biasanya kinerja yang dimiliki sangat baik karena ikatan emosional dan keterlibatannya pada pekerjaan akan membuat karyawan tersebut melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan sebaik mungkin. Adanya rasa Komitmen Afektif yang kuat dalam diri karyawan akan mendorong perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai bentuk kasih sayang terhadap rekan kerja dan perusahaan. Dari hasil penelitian Ahmad dan Handayani (2022) menunjukkan Komitmen Afektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis saat observasi mengenai Komitmen Afektif di PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan bahwa terdapat fenomena yaitu masih ditemuinya karyawan yang masih ingin bekerja di perusahaan yang lain, karena ada beberapa alasan yaitu beban kerja lebih ringan ataupun pekerjaan yang ditawarkan sangat cocok dengan kemampuan karyawan tersebut. Hal tersebut juga dapat diketahui dari presentase karyawan yang melakukan resign pada PT. Bank Sumut dengan keinginannya sendiri, rata-rata sekitar 4% pertahunnya.

Maka dari hasil wawancara diatas dapat dinyatakan masih kurangnya sikap Komitmen Afektif pada Karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan. Terdapat karyawan yang ingin meninggalkan perusahaan menunjukkan kurangnya Komitmen Afektif karyawan terhadap perusahaan dan diketahui dari hasil presurvei bahwa Komitmen Afektif di Bank Sumut Kantor Pusat Medan memiliki

total rata-rata yang menjawab setuju sebanyak 56,66% dan total rata-rata yang tidak setuju sebesar 43,34%. Dari hasil total rata-rata tersebut diketahui bahwa masih kurangnya Komitmen Afektif pada karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.

Adapun faktor lain yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menurut Lin dan Hsiao (2016) yaitu *Knowledge Sharing*. *Knowledge Sharing* adalah seseorang yang memiliki perilaku keinginan untuk berbagi pengetahuan dengan seseorang. Berbagi pengetahuan secara sukarela oleh karyawan perindividu dapat berkontribusi pada penyebaran pengetahuan dan mengarah pada perolehan pengetahuan dari orang lain di perusahaan (Sutanto & Gunawan, 2013). Organisasi dapat membuat karyawan bekerja secara *teamwork* sehingga lebih muda dalam berbagi informasi, sehingga perusahaan tersebut akan mendapatkan kinerja sumber daya manusia yang lebih baik dan dapat lebih mengembangkan kinerja dalam perusahaan.

Karyawan yang memiliki kesadaran dan komitmen untuk menerapkan *Knowledge Sharing* akan memunculkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sebagai rasa ingin menolong rekan kerja yang sedang berhalangan bekerja secara sukarela. Berdasarkan hasil penelitian Astuti dan Suhana (2023) menunjukkan *Knowledge Sharing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Berdasarkan dari hasil wawancara saat observasi *Knowledge Sharing* di PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan mendapatkan hasil yaitu masih terdapat karyawan tidak menerapkan *Knowledge Sharing* contohnya seperti karyawan pada bagian teller dan CS yang berintraksi langsung dengan nasabah tetapi tidak saling

berbagi pengetahuan dari pengalaman seperti memberikan pelayanan yang terbaik serta menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan terdapat karyawan yang tidak saling berbagi tips mendapatkan nasabah agar mencapai target yang ditetapkan perusahaan seperti pada bidang sales marketing dan pengkreditan karena merasa bersaing dan mereka memiliki target perbulannya, jika tidak tercapai maka akan dikurangi penilaian karyawan dan harus mengejar target yang tertinggal di bulan berikutnya hingga target 1 tahun.

Maka dapat dilihat dari hasil wawancara masih kurangnya kesadaran karyawan melakukan *Knowledge Sharing* dengan sukarela karena kurang peduli dengan sekitar dan merasa bukan tanggung jawab, serta diketahui dari hasil presurvei bahwa *Knowledge Sharing* di PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan memiliki total rata-rata yang menjawab setuju sebanyak 43,35% dan total rata-rata pada yang tidak setuju sebesar 56,65%. Dari hasil total rata-rata tersebut diketahui bahwa masih kurangnya *Knowledge Sharing* Pada karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.

Adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), diantaranya adalah Iklim Organisasi (Muhdar, 2015:24-27). Iklim Organisasi adalah salah satu yang berpengaruh terhadap OCB, Iklim Organisasi akan mencerminkan suasana dalam organisasi maupun anggotanya. Iklim Organisasi merupakan bentuk lingkungan dalam perusahaan yang dapat menumbuhkan motivasi karyawan sehingga mempengaruhi kinerja karyawan dalam organisasi, pada dasarnya iklim dalam organisasi berbeda-beda (Wirawan, 2015:83).

Pada dasarnya, Iklim Organisasi akan mampu menjadikan tempat kerja menyenangkan, menantang, dan memotivasi. Iklim Organisasi yang kondusif atau baik akan membantu kualitas kerja karyawan akan lebih baik lagi. Karyawan merupakan salah satu pihak dalam suatu perusahaan yang bertanggung jawab untuk menciptakan Iklim Organisasi. Hal ini karena Iklim Organisasi sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan, perlakuan karyawan, serta kualitas dan tingkat hubungan antar komponen perusahaan. Iklim Organisasi dapat menjadi pendorong terbentuknya perilaku OCB dalam Perusahaan. Karyawan akan selalu mendukung tujuan organisasi dan lebih bersedia untuk melampaui apa yang diharapkan dari perusahaan.

Dari hasil penelitian Khairuddin (2019) yaitu Iklim Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karena jika Iklim Organisasi dalam sebuah perusahaan baik maka kemungkinan besar perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan juga akan meningkat.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai Iklim Organisasi pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan mendapatkan hasil yaitu karyawan PT. Bank Sumut masih ada yang kurang teliti dalam menyelesaikan tugas diketahui masih didapatkan kesalahan dalam penyelesaian tugas pekerjaan contohnya pada bagian teller masih terjadi selip uang, kemudian untuk hubungan antara karyawan masih kurangnya bekerja sama dalam tim untuk menyelesaikan pekerjaan karena terdapat karyawan yang tidak menjalin komunikasi yang baik sesama karyawan dikarenakan alasan pribadi ataupun perselisihan yang terjadi karena perbedaan pendapat saat rapat dan pastinya setiap karyawan bersaing untuk mendapatkan

penilaian terbaik dari perusahaan dan mendapatkan promosi jabatan ataupun kenaikan gaji.

Maka diketahui masih belum terbentuknya Iklim Organisasi pada karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan dapat dilihat dari masih terdapat karyawan yang tidak menjalin komunikasi baik sesama karyawan dan masih terjadi perselisihan antara karyawan. serta diketahui dari hasil presurvei bahwa Iklim Organisasi di PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan memiliki total rata-rata yang menjawab setuju sebanyak 57,34% dan total rata-rata pada yang tidak setuju sebesar 42,66%. Dari hasil total rata-rata tersebut diketahui bahwa masih kurangnya Iklim Organisasi pada karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.

Berdasarkan fenomena tersebut dapat diketahui masih kurangnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Komitmen Afektif, *Knowledge Sharing* dan Iklim Organisasi pada karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan. Sehingga perusahaan perlu mengetahui sejauh mana Komitmen Afektif, *Knowledge Sharing* dan Iklim Organisasi berpengaruh dalam meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terutama pada industri layanan keuangan agar dapat bersaing dalam era globalisasi ini .

Berdasarkan uraian dan fenomena tersebut, maka penulis mengambil judul skripsi **“Pengaruh Komitmen Afektif, *Knowledge Sharing* dan Iklim Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka identifikasi dalam penelitian ini yaitu:

1. Belum terbentuknya perilaku *Organizational Chitizenship Behavior* (OCB) dengan maksimal dalam diri karyawan terlihat dari masih terdapat karyawan yang enggan membantu rekan kerja dan melanggar jam kerja.
2. Komitmen Afektif belum terbentuk dengan maksimal terlihat dari masih terdapat karyawan yang masih ingin bekerja di perusahaan lain dan enggan menghabiskan masa kerja di PT. Bank Sumut.
3. Karyawan masih kurang melakukan *Knowledge Sharing* sesama karyawan dengan alasan bukan kewajiban antar karyawan.
4. Kurangnya terbentuknya Iklim Organisasi yang baik pada perusahaan terlihat dari masih terdapat karyawan yang belum menjalin komunikasi yang baik dengan rekan kerja.

1.3 Pembatasan Masalah

Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada pengaruh Komitmen Afektif, *Knowledge Sharing* dan Iklim Organisasi terhadap *Organizational Chitizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.

1.4 Rumusan Masalah

Penulis merumuskan beberapa masalah, sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh Komitmen Afektif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan?
2. Apakah terdapat pengaruh *Knowledge Sharing* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan?
3. Apakah terdapat pengaruh Iklim Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan?
4. Apakah terdapat pengaruh Komitmen Afektif, *Knowledge Sharing* dan Iklim Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Afektif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Knowledge Sharing* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Iklim Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.

4. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Afektif, *Knowledge Sharing* dan Iklim Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Diharapkan dari hasil penelitian ini penulis dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Komitmen Afektif, *Knowledge Sharing* dan Iklim Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

2. Bagi PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan

Diharapkan bahwa dari hasil penelitian ini dapat memberikan ide-ide bagi perusahaan untuk mengatasi masalah terutama tentang Komitmen Afektif, *Knowledge Sharing*, Iklim Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

3. Bagi Universitas Negeri Medan

Diharapkan dari penelitian ini nantinya dapat menjadi referensi serta bahan pembelajaran dalam penerapan manajemen sumberdaya manusia terutama yang berkaitan dengan Komitmen Afektif, *Knowledge Sharing*, Iklim Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil dari penelitian ini bermanfaat bagi peneliti selanjutnya dapat menjadi bahan pertimbangan dan juga rujukan untuk penelitian yang akan dilakukan pada organisasi yang memiliki masalah terkait penelitian ini.



THE
Character Building
UNIVERSITY