

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam perkembangan dunia usaha. Sumber daya manusia dalam perusahaan adalah semua orang yang terlibat dalam pengembangan perusahaan khususnya karyawan. Sebuah perusahaan membutuhkan seorang karyawan yang kompeten dan kreatif guna mencapai tujuan perusahaan. Karyawan memiliki peranan penting dalam sebuah perusahaan, yaitu sebagai pemikir, perencanaan dan pengendali aktivitas perusahaan. Melihat pentingnya peranan karyawan dalam perusahaan maka kinerja karyawan menentukan keberhasilan atau prestasi dari perusahaan tersebut.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai wewenang dan tanggung jawab masing – masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. (Sutrisno, 2010).

Kinerja pada dasarnya menitikberatkan permasalahan pada proses perencanaan, pelaksanaan, dan juga hasil yang didapatkan setelah melaksanakan pekerjaan. Kinerja biasa disebut sebagai sebuah jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan awal dari program kerja serta kebijakan yang telah ditetapkan. Hal mengenai kinerja sangatlah penting, karena kinerja merupakan salah satu tolak ukur terpenting dari kualitas organisasi.

Peningkatan kinerja merupakan salah satu strategi pembangunan untuk sebuah organisasi dalam menjalankan proses organisasinya. Kinerja (prestasi

kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Seorang pegawai dikatakan memiliki kinerja yang baik apabila pegawai tersebut mampu menghasilkan hasil kerja yang sama atau melebihi dari standar atau kriteria yang telah ditetapkan bersama dalam organisasi. Sebaliknya, pegawai dikatakan tidak memiliki kinerja apabila hasil kerja kurang dari standar atau kriteria yang telah ditetapkan bersama.

Selain itu, faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah keterlibatan kerja. Keterlibatan kerja sebagai tingkat sampai sejauh mana individu mengidentifikasikan dirinya dengan pekerjaannya, secara aktif berpartisipasi di dalamnya, dan menganggap performansi yang dilakukannya penting untuk keberhargaan dirinya. Tingkat keterlibatan kerja yang tinggi akan menurunkan tingkat ketidakhadiran dan pengunduran diri pegawai dalam suatu organisasi. Sedangkan tingkat keterlibatan kerja yang rendah akan meningkatkan ketidakhadiran dan angka pengunduran diri yang lebih tinggi dalam suatu organisasi yang justru akan menurunkan kinerja pegawai kedepannya.

Meskipun saat perekrutan sampai penempatan karyawan dianggap selektif, namun kenyataannya masih ada masalah yang tidak diharapkan saat menjalankan operasional yang dapat menghambat kinerja. Perlu adanya partisipasi karyawan pada setiap pekerjaan supaya meningkatkan pengetahuan dan pengalaman mereka dalam bekerja. Iskandar, Tumbuan, dan Sendow (2019) menyatakan keterlibatan kerja sebagai ukuran sejauh mana seseorang memihak secara psikologis terhadap pekerjaannya dan menganggap kinerja yang dilakukan sebagai ukuran harga dirinya. Keterlibatan kerja yang merupakan proses partisipatif dengan

menggunakan seluruh kapasitas karyawan dan dirancang untuk mendorong peningkatan kepuasan kerja bagi suksesnya suatu perusahaan. Karyawan yang telah berpartisipasi dan menghasilkan kinerja yang baik tentu pantas mendapatkan balas jasa atau penghargaan dari perusahaan.

Salah satu teori yang menekankan suatu perubahan dan yang paling komprehensif berkaitan dengan kepemimpinan adalah teori kepemimpinan transformasional dan transaksional (Bass, 1998). Teori ini pertama kali dikemukakan oleh Burn yang mengidentifikasikan dua tipe kepemimpinan politik, yaitu kepemimpinan transformasional dan kepemimpinan transaksional. Juga dikemukakan bahwa gaya kepemimpinan transformasional dan transaksional dapat dipilih secara tegas dan keduanya merupakan gaya kepemimpinan yang saling bertentangan. Kepemimpinan transformasional dan transaksional sangat penting dan dibutuhkan setiap organisasi (Bass, 1998). Selanjutnya Burns (1978), mengembangkan konsep kepemimpinan transformasional dan transaksional dengan berlandaskan pada pendapat Maslow mengenai hirarki kebutuhan manusia. Menurut Burn keterkaitan tersebut dapat dipahami dengan gagasan bahwa kebutuhan karyawan yang lebih rendah, seperti kebutuhan fisiologis dan rasa aman hanya dapat dipenuhi melalui praktik gaya kepemimpinan transaksional sebaliknya kebutuhan yang lebih tinggi, seperti harga diri dan aktualisasi diri, hanya dapat dipenuhi melalui praktek gaya kepemimpinan transformasional.

Selanjutnya, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) juga mempengaruhi kinerja pegawai. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ditandai dengan perilaku individu yang secara sukarela memberikan kontribusi peran ekstra di luar job description mereka untuk organisasi. Orang yang

menampilkan perilaku OCB disebut sebagai karyawan yang baik (good citizen). Contoh perilaku yang termasuk kelompok OCB adalah membantu rekan kerja, sukarela melakukan kegiatan ekstra di tempat kerja, menghindari konflik dengan rekan kerja, melindungi properti organisasi, menghargai peraturan yang berlaku di organisasi, toleransi pada situasi yang kurang ideal/menyenangkan di tempat kerja, memberi saran-saran yang membangun di tempat kerja, serta tidak membuang-buang waktu di tempat kerja.

Permasalahan tentang rendahnya OCB dapat terjadi di tempat kerja manapun termasuk organisasi pemerintahan. Oleh karena itu, perilaku OCB sangat diperlukan di sebuah organisasi pemerintah karena mereka melayani masyarakat luas. Karyawan yang memiliki OCB akan dapat mengendalikan perilakunya sendiri sehingga dapat memilih perilaku yang terbaik untuk kepentingan organisasinya. Dengan tertanamnya perilaku OCB, karyawan diharapkan mampu memenuhi harapan masyarakat tersebut dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Tentunya ini akan memberikan dampak yang baik bagi kemajuan perusahaan di masa depan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di Bank Permata KC Zainul Arifin maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang berhubungan dengan fenomena tersebut dengan judul **“Pengaruh Keterlibatan Kerja Dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Pegawai Melalui *Organizational Citizenship Behavior* Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Permata KC Zainul Arifin ”.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat diidentifikasi masalah yang diteliti pada Bank Permata KC Zainul Arifin sebagai berikut:

1. Kinerja Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin masih belum maksimal.
2. Keterlibatan Kerja Pegawai Bank Permata KC Zainul Arifin masih perlu untuk ditingkatkan.
3. Kepemimpinan Transformasional pada Pegawai Bank Permata KC Zainul Arifin masih perlu untuk diperbaiki.
4. *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai Bank Permata KC Zainul Arifin masih belum terpacu maksimal dalam menjalankan tugasnya.

1.3 Batasan Masalah

Mengingat keterbatasan waktu dan sumber daya serta untuk memperjelas arah penelitian, maka peneliti membatasi masalah hanya pada Pegawai Bank Permata KC Zainul Arifin. Karena banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi Kinerja, maka peneliti membatasi masalah hanya pada Keterlibatan Kerja, Kepemimpinan Transformasional dan *Organizational Citizenship Behavior*.

1.4 Rumusan Masalah

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah Keterlibatan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pegawai pada Bank Permata KC Zainul Arifin ?