

BAB I

PENDAHULUAN

Saat ini, banyak pelaku usaha dari berbagai bagian sektor, baik yang sektor riil maupun sektor keuangan, ikut berperan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu bentuk usaha yang turut andil dalam membangun perekonomian negara adalah bank. Bank adalah lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali melalui kredit atau pembiayaan lain untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. (UU RI No. 10 Tahun 1998).

PT. Bank Sumut atau yang dikenal dengan Pembangunan Daerah Sumatera Utara merupakan lembaga keuangan yang telah eksis di dunia perbankan selama lebih dari enam dekade. Bank ini memiliki visi menjadi mitra utama dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah, serta berfungsi sebagai sumber pendapatan yang bisa membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam menjalankan misi tersebut, Bank Sumut mengelola dana masyarakat dan pemerintah dengan cara yang profesional dan berpegang pada prinsip kepatuhan (www.banksumut.co.id). Sebagai bank daerah yang beroperasi di Sumatera Utara, Bank Sumut membantu pertumbuhan ekonomi lokal dengan menyediakan berbagai produk dan layanan kepada masyarakat dan bisnis di berbagai sektor. Kehadirannya meningkatkan inklusi keuangan di Sumatera Utara.

Keberhasilan sebuah bank untuk memenuhi fungsinya banyak bergantung dalam kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dipunya (Luthans, 2006). Karyawan merupakan salah satu aset berharga yang berperan penting dalam membantu bank mencapai tujuan sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan. Setiap kegiatan layanan di bank dapat berjalan dengan baik mengingat SDM yang ada di dalamnya.

Setiap aktivitas pelayanan di bank sangat bergantung pada kinerja dan sikap dari para karyawannya. Dalam kenyataan di lapangan, sering ditemukan karyawan yang bisa bekerja dengan baik, mampu berkomunikasi secara efektif, dan melayani nasabah sesuai dengan tugas yang dikerjakan. Bahkan, tidak jarang ada juga karyawan yang bersedia mengerjakan hal-hal di luar tanggung jawab utamanya demi kelancaran layanan. Namun, di sisi lain, masih ada pula karyawan yang kurang maksimal dalam memberikan pelayanan, sehingga menyebabkan kekecewaan dari pihak nasabah. Kejadian seperti ini sering dikaitkan dengan bagaimana seorang karyawan menunjukkan kualitas pelayanan

dan perilaku kerja mereka, apakah mereka hanya sekadar menjalankan tugas, ataukah mereka memiliki inisiatif untuk memberi lebih dari sekadar kewajibannya (Harsono, dkk., 2020).

Dalam industri keuangan yang menunjukkan percepatan perubahan dan inovasi berkelanjutan seperti saat ini, banyak pekerjaan pelayanan yang dikerjakan secara tim. Oleh karena itu, sifat fleksibel menjadi hal yang sangat dibutuhkan. Organisasi perbankan pun memerlukan karyawan yang mampu menunjukkan sikap kerja positif dan berfokus pada pelayanan yang baik. Sikap seperti ini bisa terlihat dari kesediaan untuk saling membantu rekan satu tim, memiliki kemauan untuk belajar hal baru demi bisa mengambil tanggung jawab tambahan, apat menghindari perselisihan yang tidak penting, mematuhi ketentuan yang berlaku, dan menjalankannya dengan penuh kesadaran serta komitmen, serta tetap bisa bersikap lapang dada dalam menghadapi ketidaknyamanan yang mungkin muncul di lingkungan kerja.

Perilaku yang ditemukan seperti contoh pada kasus dimana beberapa karyawan yang tidak mampu menampilkan perilaku kerja positif di tempat kerja, seperti fenomena yang ditemukan oleh peneliti berdasarkan hasil dari survey observasi dan wawancara yang dilakukan di Bank Sumut, menunjukkan karyawan yang memiliki perilaku kerja yang tidak baik, seperti kasus pekerja Bank Sumut yang diduga terlibat dalam kasus penipuan, dan kasus korupsi. Peneliti menemukan juga adanya ketidakadilan oleh karyawan, rekan kerja maupun pimpinan yang merusak reputasi perusahaan.

Berikut ini juga terdapat kasus karyawan yang menunjukkan perilaku negatif seperti yang diberitakan dari www.lampung.suara.com, bahwa terdapat seorang pegawai bank lampung yang telah terbukti melakukan penganiayaan terhadap rekannya, Dora Asnatasia pada Juni 2021. Pegawai Bank Lampung Janita Citra Dewi dijatuhi hukuman percobaan tiga bulan. Ini bermula dengan pertengkaran lisan antara keduanya, kemudian Janita kehilangan kendali dan menarik tangan Dora hingga memar. Pengadilan menetapkan hukuman percobaan dalam kasus ini karena dianggap sebagai penganiayaan ringan.

Berdasarkan hasil survey penelitian awal dan kasus yang dijelaskan di atas menunjukkan tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang rendah pada karyawan-karyawan bank tersebut, karena aspek OCB tidak tercermin dalam perilaku karyawan. Seperti, ketika terjadinya konflik antar karyawan sehingga berujung pada penganiayaan menunjukkan rendahnya *courtesy*. Kasus pekerja Bank Sumut yang

diduga terlibat dalam kasus penipuan dan kasus korupsi yang menunjukkan rendahnya *civic virtue*. Selain itu, rendahnya *sportsmanship* terlihat dari perilaku yang merugikan, seperti ketidakadilan dan tindakan yang melanggar peraturan kerja terhadap rekan kerja dan perusahaan.

Sartika dan Khair (2022) menjelaskan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan bentuk perilaku dari karyawan yang muncul bukan karena tuntutan pekerjaan, melainkan berasal dari sikap positif dan kesadaran individu secara pribadi. Karyawan dengan sikap ini cenderung lebih kompeten dalam menyelesaikan tugas dan mampu bekerja sama secara efektif dengan rekan kerja demi mencapai tujuan organisasi. Robbins (dalam Ali dkk., 2022) juga menyebut bahwa OCB adalah perilaku sukarela di luar tanggung jawab formal yang berkontribusi pada efektivitas operasional organisasi.

OCB dapat terlihat dari perilaku karyawan yang menunjukkan sikap kerja yang produktif dan lebih dari sekadar kewajiban utamanya. Umumnya, tindakan seperti ini dilakukan untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuannya. Contohnya adalah ketika karyawan tetap melayani nasabah di luar jam kerja, bersedia mengerjakan tugas tambahan di luar hari atau waktu kerja tanpa meminta bayaran lebih, atau bahkan mempromosikan bank kepada orang lain yang dianggap bisa memberi keuntungan bagi perusahaan. Tindakan seperti ini termasuk perilaku kewargaan organisasi yang berorientasi pada pelanggan, dan mencerminkan sikap sosial individu yang ingin berkontribusi lebih. Misalnya saja, membantu rekan kerja meskipun sedang waktu istirahat, senang membantu nasabah tanpa pamrih, bersedia mengerjakan tugas tambahan secara sukarela, dan selalu menaati aturan serta prosedur kerja (Harsono dkk., 2020).

Menurut Organ (dalam Titisari, 2014), dimensi dari OCB adalah: (a) *Altruism* yang menggambarkan perilaku pada karyawan yang mendukung karyawan lainnya. (b) *Conscientiousness*, mengacu pada tindakan yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi harapan perusahaan. (c) *Sportsmanship*, yaitu sikap toleran dalam menghadapi situasi yang tidak menyenangkan tanpa banyak mengeluh. (d) *Courtesy*, yaitu upaya menjaga hubungan yang harmonis antar rekan kerja agar tidak timbul konflik. (e) *Civic virtue*, yaitu rasa tanggung jawab terhadap organisasi dan aktif dalam berbagai kegiatan yang mendukung kemajuan tempat kerja.

Salah satu hal yang turut memengaruhi munculnya OCB adalah komunikasi interpersonal. Ali (dalam Harahap, 2017) menyatakan bahwa kepuasan dalam komunikasi

antar individu, kelompok, maupun organisasi dapat mendorong timbulnya OCB. Keterampilan komunikasi antarpribadi yang baik menjadi dasar dalam membangun hubungan kerja yang positif dan suportif yang berdampak baik pada penerimaan keputusan organisasi. Selain itu, faktor lain seperti karakter individu, motivasi pribadi, gaya kepemimpinan, kekompakan dalam kelompok, serta tingkat komitmen terhadap organisasi juga berperan dalam membentuk perilaku OCB (Shweta dan Srirang, 2010).

Komunikasi interpersonal merupakan suatu proses di mana antara dua orang atau lebih untuk saling bertukar pesan, baik secara lisan maupun nonverbal, dengan tujuan agar pesan yang disampaikan bisa dipahami bersama. Proses ini mencakup kegiatan berbicara dan mendengarkan secara aktif, di mana masing-masing pihak saling memberi respon yang bermanfaat bagi kelancaran komunikasi (DeVito, 2009). Komunikasi interpersonal menurut Hutapea dan Thoha (2008), komunikasi interpersonal adalah proses di mana seseorang menyampaikan informasi kepada orang lain atau kelompok kecil, lalu informasi tersebut langsung diterima dan ditanggapi. Proses ini biasanya berlangsung secara langsung dan memungkinkan terjadinya reaksi atau balasan secara cepat dari lawan bicara.

Menurut DeVito (2016) ada lima aspek komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut: (1) Aspek keterbukaan, yang menunjukkan bahwa Anda terbuka dan bertanggung jawab atas pikiran dan perasaan Anda; (2) Aspek empati, yang menunjukkan bahwa Anda merasakan perasaan orang lain dan mencoba mengenal orang yang sedang diajak bicara; (3) Aspek positif, yang menunjukkan bahwa Anda Memelihara pemikiran positif terhadap diri sendiri dan terhadap lingkungan sekitar; (4) Aspek kesetaraan yang menunjukkan sikap bahwa Anda mampu menghargai orang lain dan mampu; dan (5) Aspek sikap mendukung, sikap yang di mana semua orang yang berkomunikasi untuk berkomitmen dalam mendukung adanya interaksi.

Temuan dari studi terdahulu oleh Yusnita (2024) menunjukkan bahwa pada 114 karyawan perusahaan manufaktur yang bergerak dibidang produksi alat kesehatan menemukan bahwa penguatan komunikasi interpersonal dapat meningkatkan OCB, yang berarti perusahaan dapat meningkatkan OCB jika karyawannya dapat melakukan komunikasi interpersonal yang baik. Berdasarkan hasil perhitungan, nilai koefisien jalur pengaruh komunikasi interpersonal terhadap OCB adalah $\beta = 0,379$.

Hipotesis penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara komunikasi interpersonal dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan. Dengan kata lain, semakin baik interaksi komunikasi antar karyawan, semakin tinggi kecenderungan mereka untuk menunjukkan perilaku OCB. Sebaliknya, semakin buruk interaksi komunikasi antar karyawan, semakin rendah kecenderungan mereka untuk menunjukkan perilaku OCB.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti tertarik untuk mengangkat sebuah penelitian berjudul “Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan di Bank Sumut.” Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal dengan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Bank Sumut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana keterkaitan antara komunikasi interpersonal dan OCB dalam lingkungan kerja perbankan, khususnya di Bank Sumut. Penelitian ini memiliki dua manfaat utama. Secara teoritis, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu psikologi, khususnya pada ranah Psikologi Industri dan Organisasi. Sementara itu, manfaat praktisnya adalah bagi karyawan, penelitian ini diharapkan dapat mendorong peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal yang baik, sehingga mereka lebih termotivasi untuk menampilkan perilaku positif seperti saling membantu dan menciptakan suasana kerja yang kondusif. Serta bagi perusahaan ialah Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi manajemen Bank Sumut dalam meningkatkan komunikasi antar karyawan dan memberikan dasar untuk merancang pelatihan dan pengembangan agar mendorong perilaku OCB.