

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berhasilnya beragam kegiatan pada perusahaan dalam menggapai tujuan Berhasilnya beragam kegiatan pada perusahaan dalam menggapai tujuan bukanlah sekedar bergantung dari kemutakhiran teknologi, fasilitas, serta dana operasional yang perusahaan miliki, namun bergantung pula dari sumber daya manusia (SDM). Manusia di sini memegang peranan besar sebab segala inovasi bisa diwujudkan melalui tangan manusia selaku upaya dalam menggapai tujuannya perusahaan. Keberhasilan sebuah perusahaan sangat terpengaruh dari kinerja tiap karyawannya, tentunya perusahaan terus berupaya untuk menaikkan kinerja karyawan mereka guna menggapai tujuannya. Salah satu ukuran kinerja karyawan adalah apakah mereka bisa meraih target yang perusahaan telah tetapkan. Manajemen SDM mempunyai pengaruh besar pada aktivitas-aktivitas perusahaan. Perusahaan sendiri tentunya sangat bergantung dari kemampuannya SDM atau karyawan yang dimiliki untuk melaksanakan beragam tugas dalam menggapai tujuannya perusahaan. Berdasarkan hal tersebut, setiap hal yang mencakup sumber daya manusia harus menjadi perhatian bagi pihak manajemen perusahaan agar karyawan-karyawan yang dimiliki perusahaan memiliki tingkat kinerja baik, sehingga tujuan perusahaan mampu terwujud dengan efisien serta efektif.

Penggunaannya SDM bisa dikatakan sangatlah esensial sebab faktor ini merupakan aset terpenting dalam membantu berhasilnya pelaksanaan tujuan strategis perusahaan. Karyawan dituntut untuk senantiasa memiliki tingkat kinerja yang baik. Perusahaan yang mampu mengelola dan memanfaatkan SDM yang dimilikinya secara optimal mampu memberi imbas positif untuk perusahaan itu sendiri. Perusahaan dapat dikatakan sudah mengelola dan memanfaatkan sumber daya manusianya dengan baik apabila perusahaan memberikan karyawannya peluang dalam menumbuhkan ide ataupun gagasan guna membantu perusahaan menggapai tujuannya.

Kinerja yakni cerminan dari pencapaian terlaksananya sebuah program ataupun kegiatan dalam menggapai visi, sasaran, misi, serta tujuan perusahaan (Bastian, 2014). Kinerja sendiri termasuk keadaan yang perlu diinformasikan serta diketahui pihak tertentu supaya bisa didapati informasi terkait tingkatan pencapaian hasilnya sebuah perusahaan dimana dikaitkan pada visi perusahaan tersebut dan mengetahui pengaruh negatif maupun positif dari kebijakan operasional yang ditentukan. Melalui memiliki ketiga hal tersebut, karyawan diharapkan dapat memiliki kinerja baik.

Menurut Mangkunegara (2017) ada beberapa faktor penting dalam meningkatkan tingkat kinerja karyawan:

1. Pertama, faktor penting bagi karyawan dalam mengembangkan kinerja karyawan dibutuhkannya *self efficacy* pada diri individu karyawan, karena dengan adanya *self efficacy* dalam diri individu akan menimbulkan keyakinan akan kemampuan

dirinya menyelesaikan pekerjaan yang diberikan atasannya secara tepat waktu. Dengan demikian, organisasi dapat dengan mudah mencapai efektivitas organisasi. Pada dasarnya, sikap disiplin merupakan cerminan pribadi diri seseorang, karyawan dengan sikap kedisiplinan yang tinggi mencerminkan bahwa *self efficacy* yang dimiliki tinggi, sehingga menjadikan individu karyawan memiliki tingkat absensi yang rendah dan mampu mengelola waktu dan kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan memperoleh hasil yang efektif dan efisien. Oleh karena itu, sangat penting seorang karyawan memiliki *self efficacy*, dengan adanya *self efficacy* yang tinggi akan menimbulkan keyakinan seseorang akan kemampuan yang dimilikinya sehingga menciptakan semangat kerja yang tinggi yang diwujudkan melalui sikap disiplin dalam bekerja. (Hikmah dan Susanta, 2018). Eschleman et al, (2014) melakukan dua penelitian untuk mengeksplorasi *self efficacy* dengan kinerja karyawan, artinya tinggi rendahnya *self efficacy* akan mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja karyawan.

2. Faktor berikutnya yang mampu menaikkan kinerja karyawan yakni komitmen organisasional. Komitmen ini mampu memberikan pengaruh pada keberhasilannya perusahaan untuk menghadapi perubahannya lingkungan usaha. Komitmen organisasi merefleksikan keterlibatan serta identifikasi pada perusahaan, dimana perusahaan mampu memperoleh manfaat melalui meningkatnya pencapaian serta loyalitas dari karyawan. Karyawan yang komitmennya besar terhadap perusahaannya diharap memiliki tingkat kinerja

baik. Pada saat seorang individu masuk pada suatu perusahaan, maka orang tersebut diharap untuk mempunyai komitmen yang tinggi kepada perusahaan tersebut. Luthans (2006) menjelaskan, komitmen organisasi yakni sikap yang merefleksikan loyalitas pegawai terhadap organisasi serta termasuk proses pada seseorang secara berkelanjutan untuk memperlihatkan perhatiannya guna kesuksesan organisasi. Dengan memiliki komitmen organisasional yang tinggi, karyawan secara otomatis cenderung mementingkan kepentingannya organisasi dibanding kepentingannya sendiri, maka dari itu karyawan cenderung bekerja semakin giat serta mempunyai tingkat kinerja bagus. Beberapa penelitian sebelumnya telah melaporkan pengaruh signifikan diantara komitmen organisasi serta kinerjanya karyawan (Fitriastuti, 2013; Ginanjar & Berliana, 2021).

3. Kinerja karyawan harus dalam tingkat yang baik agar perusahaan dapat mencapai tujuannya, sebab kinerja seseorang dasarnya mampu berpengaruh ke kinerja tim, serta nantinya akan berpengaruh ke kinerja perusahaan. Selain mengerjakan kewajibannya, karyawan diharapkan juga melakukan peran ekstra pada organisasi atau perusahaan, peran ekstra ini sangat penting dalam membantu menunjang keberlangsungan serta mencapai tujuan organisasi (Oguz, 2010). Peran ekstra pada perusahaan sendiri dikenal selaku OCB (*Organizational Citizenship Behaviour*). OCB yakni kontribusi karyawan dimana melampaui tuntutan peranannya ketika bekerja, OCB ini mencakup sejumlah perilaku seperti membantu rekan kerja, berperan selaku sukarelawan bagi pekerjaan-pekerjaan tambahan, mematuhi prosedur serta aturan yang perusahaan tetapkan. Sejumlah

perilaku itu nilai ekstra bagi karyawan serta akan meningkatkan kinerja dari karyawan yang melakukan hal-hal tersebut. Peneliti-peneliti yang telah meneliti konsekuensi OCB secara ekstensif. Ehrhart et al. (2014) mendapati bahwasanya OCB tingkat unit terkait pada efektivitasnya unit. Whiting (2018) mengemukakan, OCB berpengaruh signifikan pada keputusan evaluasi kinerja. Sportivitas, kebajikan sipil dan menolong individu lainnya yakni prediktor penting dari retensi karyawan pada suatu perusahaan. Konsep OCB terus-menerus berperan selaku fokusnya penelitian empiris semenjak praktisi serta peneliti mengakui implikasi praktisnya untuk kinerja pekerjaan serta keberhasilan untuk perusahaan seperti keunggulan kompetitif serta produktivitas (Podsakoff dan MacKenzie, 2014).

Kinerja yakni suatu hal esensial untuk suatu perusahaan, sebab dari kinerja tersebut dapat diukur hasil dari program yang perusahaan telah laksanakan, bagaimanakah mutunya pada tujuan yang sudah ditentukan, juga menjadi penentu akan hal apakah yang harus dilaksanakan guna menaikkan kinerja itu selaras pada tujuannya perusahaan.

Penelitian ini meneliti kinerja dari karyawan Bank BRI KC Padang yang beralamat Jl. Bagindo Aziz Chan No.30, Padang, berdasarkan *self efficacy*, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior*-nya. Bank BRI KC Padang secara umum, kinerjanya fluktuasi dari tahun 2019-2021, per 31 Desember 2019 laba komprehensif tahun berjalannya sebesar Rp 38.705.387, sedangkan 31 Desember

2020 laba komprehensif tahun berjalannya sebesar Rp 21.151.941, per 31 Desember 2021 laba komprehensif tahun berjalannya sebesar Rp 29.397.371 (laporan keuangan Bank BRI 2019 – 2021). Laba komprehensif tahun 2019-2020 mengalami penurunan merupakan dampak dari pandemi Covid-19 dan laba mulai meningkat kembali pada tahun 2020-2021 seiring dengan berakhirnya masa pandemi Covid-19.

Untuk memperkuat permasalahan kinerja karyawan Bank BRI KC Padang penulis melakukan pra survey kepada 10 orang karyawan Bank BRI KC Padang untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.1

Hasil Pra Survey Mengenai Kinerja Karyawan Bank BRI KC Padang

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah Karyawan
		Setuju	Tidak Setuju	
1	Apakah Bapak/Ibu bersemangat dengan pekerjaan yang diberikan perusahaan	6	4	10
2	Apakah Bapak/Ibu menyelesaikan tugas tepat waktu	3	7	10

Sumber: Hasil pra survey pada 10 orang karyawan Bank BRI KC Padang

Berdasarkan hasil pra survey tentang kinerja karyawan pada Bank BRI KC Padang dapat dilihat pada tabel 1.1 membuktikan masih belum maksimal kinerja karyawan pada Bank BRI KC Padang disebabkan karena hanya 6 dari 10 orang karyawan yang setuju dan bersemangat dengan pekerjaan yang diberikan perusahaan dan 3 dari 10 orang karyawan yang menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu, ini dapat mengakibatkan kinerja karyawan tidak maksimal.

Bank Rakyat Indonesia (BRI), yang secara resmi dikenal sebagai PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yakni bank umum yang berbasis di Indonesia dan diatur oleh Bank Indonesia. Bank Rakyat Indonesia beroperasi dengan merek Bank BRI dan kantor pusatnya berlokasi di Jakarta, Indonesia. Produknya meliputi rekening bank dan pinjaman. Visi dari BRI yakni menjadikan BRI *The Most Valuable Bank in Southeast Asia* dimana BRI akan memberikan nilai kepada *stakeholder* BRI. Dimana jika *stakeholder* merupakan pemegang saham, maka perseroan harus hadir membawa kinerja keuangan yang baik, laba meningkat, asset yang tumbuh dan yang terkait keuangan lainnya.

BRI Kantor Cabang Padang yakni termasuk perusahaan jasa dimana beroperasi dalam sektor jasa perbankan, seperti perusahaan atau organisasi pada umumnya, kinerja dari karyawan sangatlah penting bagi perusahaan karena apabila perusahaan mempunyai karyawan yang kinerjanya tinggi, maka kinerjanya dari perusahaan juga baik yang membuat perusahaan tersebut menjadi produktif dan dapat mencapai tujuannya. Perusahaan harus memiliki karyawan yang efisien dalam melaksanakan

tugasnya atau dapat dikatakan kreatif, yang mencintai pekerjaan serta tempat dia bekerja yang membuat karyawan tersebut berkomitmen tinggi terhadap perusahaan tempat dia bekerja dan tidak enggan untuk melakukan pekerjaan ekstra serta membantu rekan-rekannya dalam bekerja, yang nantinya dapat membantu perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuannya, dengan memiliki hal-hal tersebut, karyawan diharapkan dapat memiliki kinerja yang baik sehingga menguntungkan bagi perusahaan tempat dia bekerja.

Self-efficacy dinyatakan sebagai kepercayaan seseorang bahwa dia dapat menjalankan sebuah tugas pada sebuah tingkat tertentu, adalah salah satu dari faktor yang memengaruhi aktivitas pribadi terhadap pencapaian tugas (Suprpta & Setiawan, 2017). Survei awal yang di lakukan pada objek penelitian ditemukan *self-efficacy* karyawan pada Bank BRI KC Padang baik, tetap masih ada sebagian karyawan yang belum memiliki rasa kepercayaan terhadap dirinya sendiri seperti seorang karyawan yang berposisi kerja sebagai *Customer Service* yang masih gugup disaat melayani nasabah dan tidak dapat menyelesaikan atau memberi solusi sendiri terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah. Hasil penelitian (Sebayang & Sembiring, 2017), (Suprpta & Setiawan, 2017), dan (Ary & Sriathi, 2019) membuktikan bahwa hasil penelitian *self efficacy* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. *Self efficacy* dari diri karyawan akan membuat seseorang bekerja lebih giat agar kinerja meningkat (Sebayang & Sembiring, 2017). Hasil penelitian

(Kaseger, 2013) dan (Prasetya dkk, 2013) menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh antara *self efficacy* terhadap kinerja karyawan.

Untuk memperkuat hasil observasi ini penulis melakukan pra survey kepada 10 orang karyawan Bank BRI KC Padang untuk mengetahui bagaimana *self- efficacy* karyawan dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.2
Hasil Pra Survey Mengenai *Self Efficacy* Karyawan Bank BRI KC Padang

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah Karyawan
		Setuju	Tidak Setuju	
1	Apakah Bapak/Ibu yakin memiliki kemampuan untuk belajar hal baru	6	4	10
2	Apakah Bapak/Ibu percaya diri dalam mengambil suatu keputusan	5	5	10

Sumber: Hasil pra survey pada 10 orang karyawan Bank BRI KC Padang

Berdasarkan hasil pra survey tentang *self efficacy* karyawan pada Bank BRI KC Padang dapat dilihat pada tabel 1.2 membuktikan masih belum maksimal *self efficacy* karyawan pada Bank BRI KC Padang karena hanya 6 dari 10 orang karyawan yang setuju akan kemampuan untuk mempelajari hal baru dan 5 dari 10 orang karyawan yang percaya atas kemampuannya untuk berani mengambil keputusan.

Putra (2018) komitmen organisasional menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Lamba dan Choudary (2019) komitmen organisasional merupakan sikap loyal yang membuat karyawan untuk tetap bekerja dalam suatu organisasi. Komitmen diartikan sebagai sikap karyawan untuk tetap berada dalam organisasi dan terlibat dalam upaya-upaya mencapai misi, nilai-nilai dan tujuan perusahaan (Syarafuddin, 2008). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Permata dan Edy (2016) yang mengemukakan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Menurut Darmawati *et al* (2020), komitmen organisasi merupakan keadaan dimana karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Komitmen organisasi juga merupakan sikap loyal terhadap organisasi dan tetap menjadi anggota organisasi untuk mencapai tujuan utama organisasi (Rismawan *et al*, 2014). Komitmen organisasional karyawan Bank BRI KC Padang masih ditemukan adanya karyawan yang kurang loyal terhadap organisasinya yang dimana karyawan dalam bekerjanya tidak secara maksimal seperti jika diawasi oleh pimpinan maka karyawan bekerja secara maksimal dan jika tidak diawasi maka karyawan bekerja kurang maksimal sehingga berdampak kepada tujuan organisasi dan kemajuan organisasi.

Untuk memperkuat hasil observasi ini penulis melakukan pra survey kepada 10 orang karyawan Bank BRI KC Padang untuk mengetahui bagaimana komitmen

organisasional karyawan dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.3

Hasil Pra Survey Mengenai Komitmen Organisasional Karyawan Bank BRI KC Padang

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah Karyawan
		Setuju	Tidak Setuju	
1	Apakah Bapak/Ibu merasakan bahwa perusahaan memberikan inspirasi untuk memiliki kinerja yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan	7	3	10
2	Apakah Bapak/Ibu meyakini bahwa Bank BRI KC Padang merupakan tempat yang baik untuk bekerja	2	8	10

Sumber: Hasil pra survey pada 10 orang karyawan Bank BRI KC Padang

Berdasarkan hasil pra survey tentang komitmen organisasional karyawan pada Bank BRI KC Padang dapat dilihat pada tabel 1.3 terdapat 8 dari 10 orang yang tidak setuju bahwa Bank BRI KC Padang merupakan tempat terbaik untuk mereka bekerja dan 3 dari 10 orang menyatakan bahwa perusahaan belum menginspirasi karyawan untuk memiliki kinerja yang baik dalam melaksanakan pekerjaan. Ini membuktikan bahwa belum maksimal komitmen organisasional perusahaan yang dirasakan karyawna.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada karyawan Bank BRI KC Padang terlihat beberapa perilaku karyawan yang memperlihatkan *organizational citizenship behavior* dimana karyawan yang berposisi kerja *teller* dan *customer service* saling membantu dan memberikan dukungan untuk melayani nasabah. Untuk memperkuat hasil observasi ini penulis melakukan pra survey kepada 10 orang karyawan Bank BRI KC Padang untuk mengetahui bagaimana komitmen organisasional karyawan dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.4
Hasil Pra Survey Mengenai OCB Karyawan Bank BRI KC Padang

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah Karyawan
		Setuju	Tidak Setuju	
1	Apakah Bapak/Ibu membantu rekan kerja lainnya yang memiliki beban kerja yang berat	5	5	10
2	Apakah Bapak/Ibu terus mengikuti perubahan dalam perusahaan	5	5	10

Sumber: Hasil pra survey pada 10 orang karyawan Bank BRI KC Padang

Berdasarkan hasil pra survey tentang OCB karyawan pada Bank BRI KC Padang dapat dilihat pada tabel 1.4 dari total 2 pertanyaan yang diberikan kepada

karyawan 5 karyawan menjawab setuju dan 5 karyawan menjawab tidak setuju tentang keinginan membantu karyawan yang memiliki beban lebih berat dan karyawan yang mengikuti perubahan yang terjadi dalam perusahaan, ini membuktikan masih kurang maksimal OCB karyawan Bank BRI KC Padang.

Berpatokan pada uraian diatas, maka peneliti berminat dalam melaksanakan penelitian dengan judul “Pengaruh *Self Efficacy*, Komitmen Organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan pada Bank BRI Kantor Cabang Padang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berpatokan pada penjabaran dalam latar belakang, didapati sejumlah masalah yang peneliti akan angkat meliputi:

1. Bagaimanakah pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan Bank BRI KC Padang?
2. Bagaimanakah pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan Bank BRI KC Padang?
3. Bagaimanakah pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan Bank BRI KC Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berpatokan pada penjabaran dalam latar belakang, dan sejumlah masalah yang peneliti akan angkat teliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan Bank BRI KC Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan Bank BRI KC Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap kinerja karyawan Bank BRI KC Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

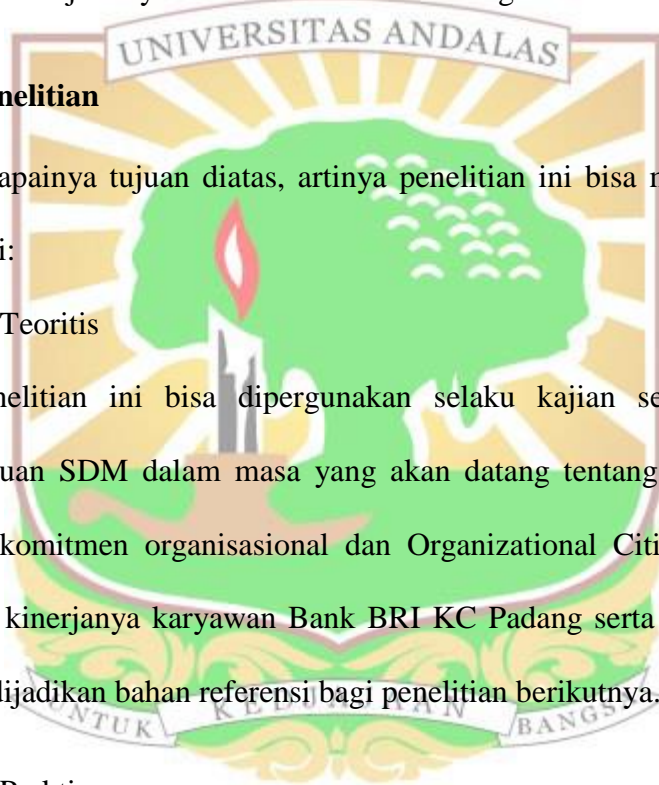
Dengan tercapainya tujuan diatas, artinya penelitian ini bisa memberi sejumlah manfaat meliputi:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bisa dipergunakan selaku kajian serta pembelajaran pengetahuan SDM dalam masa yang akan datang tentang pengaruhnya *self efficacy*, komitmen organisasional dan Organizational Citizenship Behavior terhadap kinerjanya karyawan Bank BRI KC Padang serta peneliti harapan mampu dijadikan bahan referensi bagi penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasilnya dari penelitian ini bermanfaat selaku informasi tambahan serta peningkatan kinerjanya Bank BRI KC Padang atas pengaruh *self efficacy*, komitmen organisasional dan Organizational Citizenship Behavior pada kinerjanya karyawan.



1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini difokuskan hanya membahas pengaruh *self efficacy*, komitmen organisasi serta OCB terhadap kinerja karyawan Bank BRI KC Padang.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini mencakup:

1. BAB I : PENDAHULUAN

Mencakup pembahasan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan serta manfaat penelitian, serta sistematikanya penulisan.

2. BAB II : TINJAUAN LITERATUR

Mencakup pembahasan landasan teori yang dipergunakan, penelitian sebelumnya yang identik, serta kerangka pemikirannya penelitian.

3. BAB III : METODE PENELITIAN

Mencakup uraian jenis penelitian, sumber serta jenis data, teknik yang dipergunakan dalam mengumpulkan data, sampel serta populasi, pengukuran variabel dan definisi operasional, serta metode untuk menganalisis data.

4. BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Mencakup uraian hasil pelaksanaannya penelitian terkait deskripsi data, gambaran data secara statistik, analisis data, serta pembahasannya tiap variabel.

5. BAB V : PENUTUP

Mencakup penjabaran kesimpulan yang peneliti peroleh beserta saran yang bisa diberikan.

