

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi adalah perkumpulan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, yaitu hubungan antara bawahan dan atasan. Robbins (2018) berpendapat bahwa organisasi adalah unit sosial yang dikoordinasikan secara sadar dengan batas-batas yang relatif dapat dikenali dan beroperasi secara relatif berkelanjutan untuk mencapai satu atau lebih tujuan bersama. Organisasi adalah sekelompok orang, termasuk pemimpin dan bawahan, yang harus bekerja sama dan secara sadar berbagi tugas, wewenang, dan tanggung jawab (Arianty, 2019). Permasalahan terkait perilaku karyawan yang sering mengindikasikan komitmen mereka yang lemah telah terindikasi di sektor perbankan. Sementara itu, perlu dilakukan evaluasi kualitas hubungan antara pemimpin dan pengikut (Fera.2021).

mendukung, dan sesuai dengan pengorbanan dan perlakuan yang diterima karyawan di tempat kerja. Kunci keberhasilan organisasi adalah seberapa baik anggotanya dapat memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan organisasi. Organisasi membutuhkan anggota yang bersedia melakukan lebih dari yang biasa dan bekerja melebihi harapan. Dalam dunia bisnis yang dinamis saat ini, dimana tugas semakin banyak dilakukan dalam tim, organisasi sangat membutuhkan anggota yang dapat mengambil peran yang saling melengkapi (Helmy, 2019). Juga dikenal sebagai perilaku peran ekstra atau perilaku organisasi kewarganegaraan (OCB). OCB merupakan kontribusi individu yang melampaui

persyaratan peran di tempat kerja. OCB ini mencakup berbagai pemicu seperti perilaku membantu orang lain, sukarela melakukan tugas tambahan, dan mengikuti aturan dan prosedur di tempat kerja (Demirel, 2018). OCB adalah perilaku diskresi yang secara eksplisit atau implisit diakui oleh sistem formal dan umumnya beroperasi secara efektif dan efisien dalam suatu organisasi. OCB juga menggambarkan suatu bentuk perilaku sosial yang mencakup perilaku sosial yang positif, konstruktif, bermakna, dan bermanfaat.

Peran yang saling melengkapi sangat penting dalam organisasi dengan misi dan lingkungan yang kompleks "Gulung lebih banyak" Karyawan tidak hanya menjalankan perannya tetapi juga tugasnya "gulungan". Orang dengan tingkat OCB yang tinggi akan memiliki loyalitas dan komitmen terhadap organisasinya (Parivash, 2021). OCB adalah aktivitas tambahan yang dilakukan Karyawan yang bukan merupakan bagian dari deskripsi pekerjaan mereka (Vazquez-Rodriguez, Perez-Pico, & Romero-Castro, 2020). Studi sebelumnya menunjukkan bahwa organisasi yang mendorong OCB dapat mencapai tingkat produktivitas dan efisiensi yang lebih tinggi (Vazquez-Rodriguez et al., 2020). Selain itu, OCB dapat menciptakan lingkungan kepercayaan, saling menghormati, komitmen, dan nilai-nilai bersama (Becker dan O'Hair, 2007).

Bank Indonesia atau biasa disebut Bank Sentral hanya mempunyai satu tujuan, yaitu mencapai dan menjaga stabilitas nilai Rupiah. Untuk mencapai tujuan tersebut, misi Bank Indonesia adalah mengelola tiga bidang, yaitu mata uang, sistem pembayaran, dan stabilitas sistem keuangan. Tim peneliti memilih kantor Bank Indonesia Perwakilan Sumbar sebagai objek penelitian karena peneliti melihat adanya permasalahan modal psikologis dan beban kerja, hal ini

menurunkan kepuasan kerja Pegawai dan berujung pada kurangnya OCB pada Pegawai. Berikut hasil wawancara penulis dengan berbagai Pegawai Bank Indonesia Kantor Perwakilan Sumatera Barat.

Tabel 1.1 Hasil Wawancara Tentang OCB

Pertanyaan	Jawaban			Kesimpulan
	Responden H	Responden H	Responden I	
Apakah Saudara mendapatkan <i>sharing knowledge</i> secara mudah dari rekan Saudara setelah Saudara di rotasi ?	Ketika mendapatkan rotasi unit kerja sangat sulit untuk mendapatkan bantuan dari rekan kerja yang sudah lama berada dan memahami pekerjaan dan tanggung jawab yang harus dilakukan pada unit tersebut.			dilihat adanya indikasi permasalahan OCB yang ada pada Bank Indonesia kantor perwakilan Sumatera Barat seperti Pegawai yang sulit mendapatkan bantuan dari rekan kerja, kurangnya rasa tanggung jawab rekan kerja ketika menghadapi kesalahan atau permasalahan dalam bekerja dan masih terdapat Pegawai yang merasakan kurang puas dengan apa yang telah dikerjakan. Hal ini membuktikan adanya permasalahan OCB yang dimiliki Pegawai Bank Indonesia kantor perwakilan Sumatera Barat.
Apakah saudara merasa rekan Saudara tidak ikut bertanggung jawab apabila saudara dan rekan saudara melakukan kesalahan dalam pekerjaan?		Merasakan kurangnya rasa tanggung jawab dari rekan kerja satu tim apabila melakukan kesalahan dalam melakukan suatu pekerjaan.		
Apakah Saudara merasa puas dengan pekerjaan yang telah Saudara kerjakan? Jika jawaban saudara tidak puas, mengapa?			Merasakan kurang puas dengan pekerjaan yang sudah dilakukan karena tidak memahami aspek-aspek yang berhubungan dengan pekerjaan tersebut yang juga disebabkan karena latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan pekerjaan yang diberikan.	

Sumber: Bank Indonesia kantor perwakilan Sumatera Barat (2023)

Dari tabel 1.1 diatas terlihat tanda-tanda permasalahan OCB yang terdapat di kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Barat, seperti sulitnya

Pegawai menerima bantuan dari rekan kerja, kurangnya tanggung jawab dari rekan kerja jika ditemui. Terjadinya kesalahan dan permasalahan di tempat kerja, masih terdapat Pegawai yang merasa tidak puas dengan apa yang telah dilakukan dan merasa kurang mampu. Keadaan ini menunjukkan Pegawai Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Barat mengalami permasalahan OCB. Faktor-faktor yang mempengaruhi OCB salah satunya modal psikologis. Apa yang ingin kamu lakukan, modal psikologis ini dianggap sebagai sumber daya pribadi penting yang membantu Pegawai menyelesaikan dan mencapai tujuan kerja dengan lebih mudah. Menyelesaikan tugas-tugas ini memberikan rasa kepuasan dan menghasilkan sikap positif pada Pegawai, yang memotivasi mereka untuk terlibat dalam perilaku peran ekstra (Gupta, 2017).

(Luthans dkk., 2017) Modal psikologis. Perkembangan keadaan psikologis positif pada individu dan ciri-cirinya sebagai berikut: (1) memilih kepercayaan diri dan upaya yang diperlukan untuk berhasil dalam tugas-tugas yang menantang (efikasi diri); (2) melakukan penilaian positif terhadap pencapaian saat ini dan masa depan (optimisme); (3) Tekun dalam mencapai tujuan dan bila perlu menggunakan cara-cara yang berbeda untuk mencapai tujuan guna mencapai keberhasilan (yang penuh harapan) dan(4) ketika dihadapkan pada masalah dan tantangan, individu dapat bertahan, pulih, bahkan mengatasi situasi awal untuk mencapai kesuksesan (*resilience*). Menurut hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Yildiz, 2019) modal psikologis hal ini berdampak positif terhadap OCB. Lebih lanjut, temuan (Qian, 2021) juga menyatakan hal yang sama, modal psikologis ini juga memiliki hubungan penting dengan OCB. Oleh karena itu, penulis juga melakukan wawancara dengan Pegawai terkait di Kantor Perwakilan

Bank Indonesia Provinsi Sumatera Barat. Modal psikologis Hasil wawancara Pegawai ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.2 Wawancara Tentang Modal Psikologis

Pertanyaan	Jawaban			Kesimpulan
	Responden C	Responden H	Responden O	
Dalam menyelesaikan pekerjaan, Apakah saudara lebih mengharapkan bantuan rekan Saudara atau mengerjakannya sendiri?	Lebih mengharapkan bantuan rekan kerja dibandingkan berusaha sendiri untuk menyelesaikan permasalahan yang ditemukan dalam menjalankan tugas.			Modal psikologis Staf kantor perwakilan Bank Indonesia Sumbar yang dapat menyebabkan rendahnya OCB staf membuat.
Apakah Saudara lebih menyukai pekerjaan yang baru atau pekerjaan yang rutin Saudara kerjakan?		Tidak menyukai pekerjaan yang bersifat menantang, hanya ingin melakukan sesuatu yang sudah pernah dilakukan secara berulang.		
Apakah Saudara mempertimbangkan dampak pekerjaan yang dilakukan?			Tidak terlalu mempertimbangkan hasil pekerjaannya yang mungkin dapat merugikan diri sendiri ataupun lembaga, yang diutamakan hanya menyelesaikan pekerjaan tersebut.	

Sumber: Bank Indonesia kantor perwakilan Sumatera Barat (2023)

Berdasarkan hasil pembahasan topik tersebut modal psikologis Pegawai Bank Indonesia Kantor Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 1.2, ada Pegawai yang masih mengharapkan bantuan lebih dari rekan sejawatnya dalam menyelesaikan tugasnya, ada Pegawai yang hanya ingin mengerjakan suatu tugas kemudian dilakukan berkali-kali dan ada pula yang Pegawai yang tidak mau melakukannya. Ada pula Pegawai yang hanya menyelesaikan pekerjaannya tanpa memikirkan tugas baru atau yang lebih menantang, yang dapat merugikan diri sendiri maupun lembaga, dan ada pula

Pegawai yang masih kurang percaya diri terhadap kemampuan dirinya yang menunjukkan masih adanya permasalahan modal psikologis Pegawai kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Barat yang dapat menyebabkan rendahnya OCB Pegawai.

OCB tidak hanya disebabkan oleh modal psikologis, tetapi juga jumlah pekerjaan. Jumlah pekerjaan yang menjadi perhatian utama lembaga adalah kepadatan, kebutuhan dan keterbatasan manusia, penyelesaian dan pelaksanaan jam kerja atau jam kerja dimana badan terasa lelah dan tidak semangat karena memikul beban kerja (Astuty dan Yuniar, 2018). Penelitian yang dilakukan (Dwomoh, 2019) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap OCB. Artinya, Pegawai tidak bersedia membantu rekan kerja ketika beban kerjanya bertambah. Karena para Pegawai tersebut lebih memilih menyelesaikan pekerjaannya sendiri terlebih dahulu dibandingkan dibantu oleh rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaannya. Survei awal penulis yang dilakukan dengan mewawancarai Pegawai Bank Indonesia di kantor perwakilan Sumatera Barat menemukan permasalahan terkait. Jumlah pekerjaan karakteristik Pegawai dapat dilihat lebih jelas pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.3 Wawancara Tentang Beban Kerja

Pertanyaan	Jawaban			Kesimpulan
	Responden C	Responden D	Responden M	
Apakah Saudara merasa dituntut atas pekerjaan yang diberikan?	Pegawai merasakan tuntutan pekerjaan yang diberikan lembaga.			tuntutan kerja yang kompleks yang diterima Pegawai dengan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan yang sangat singkat dan hasil pekerjaan harus sesuai dengan apa yang diharapkan perusahaan yang
Apakah Saudara merasa pekerjaan yang diberikan terlalu kompleks?		Pekerjaan yang diberikan lembaga terlalu kompleks.		
Apakah Saudara merasa waktu jam kerja Saudara tidak cukup untuk diselesaikan di kantor			Waktu yang diberikan lembaga kepada Pegawai dinilai	

pada jam kerja normal?			sangat singkat.	mengakibatkan Pegawai merasakan beban dari pekerjaan yang besar dari pekerjaan tersebut, hal ini dapat berdampak kepada OCB Pegawai.
------------------------	--	--	-----------------	--

Sumber: Bank Indonesia kantor perwakilan Sumatera Barat (2023)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan tentang beban kerja Pegawai Bank Indonesia kantor perwakilan Sumatera Barat pada tabel 1.3 dapat disimpulkan bahwa tuntutan kerja yang kompleks yang diterima Pegawai dengan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan yang sangat singkat dan hasil pekerjaan harus sesuai dengan apa yang diharapkan perusahaan yang mengakibatkan Pegawai merasakan beban dari pekerjaan yang besar dari pekerjaan tersebut, hal ini dapat berdampak kepada OCB Pegawai. Bagaimana seseorang Pegawai akan memiliki inisiatif untuk dapat membantu rekan kerja sedangkan pekerjaan dia sendiri sudah dinilai susah untuk menyelesaikannya.

Menurut (Abdurrahmat, 2020), kepuasan kerja merupakan suatu bentuk sikap emosional dimana seseorang menyukai dan menikmati pekerjaan yang dilakukannya. Kepuasan kerja di tempat kerja adalah kepuasan kerja yang dapat dialami di tempat kerja melalui hasil yang dicapai dari pencapaian tujuan kerja, pengaturan kerja, kompensasi dan lingkungan sekolah berjalan dengan baik. Pegawai yang dapat menikmati kepuasan kerja dalam bekerja akan memilih untuk mengutamakan pekerjaannya dibandingkan gaji dan upah yang diterimanya dari pekerjaan tersebut. Pegawai akan merasa lebih puas apabila gaji yang diterimanya sesuai dengan pekerjaan yang dilakukannya. Kepuasan pekerjaan yang lebih tinggi akan membantu mencampurkan kualitas dan peran pemimpin dalam effort untuk

mengurangi tingkat niat *turnover*(Hidayat. 2021). Apabila seorang Pegawai merasa puas dengan pekerjaannya maka hal ini akan mempengaruhi OCB Pegawai tersebut, ia akan mau membantu rekan-rekannya dalam menyelesaikan tugas karena merasa senang dan puas dengan pekerjaannya. Untuk mengetahui tingkat kepuasan Pegawai Bank Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat terhadap pekerjaannya, maka peneliti melakukan wawancara terhadap Pegawai dan hasil wawancara dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.4 Wawancara Tentang Kepuasan Kerja

Pertanyaan	Jawaban			Kesimpulan
	Responden C	Responden D	Responden M	
Apakah Saudara merasa puas dengan pekerjaan yang telah dikerjakan? Jika tidak, kenapa?	Merasakan kurang puas dengan pekerjaan yang dilakukan karena tidak sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.	Rasa kepedulian pimpinan terhadap Pegawai dalam memberikan bantuan yang menyebabkan Pegawai merasakan kurang puas dalam bekerja.		Masih adanya indikasi Pegawai yang belum puas dengan pekerjaan yang dilakukan, hal ini dapat mengakibatkan menurunnya OCB Pegawai dalam bekerja.
Apakah pimpinan Saudara memberikan bantuan dan arahan secara efektif dan efisien atas pekerjaan Saudara?			Kesempatan untuk dipromosikan jabatan dalam bekerja yang sangat minim yang mengakibatkan Pegawai tidak puas dalam bekerja.	

Sumber: Bank Indonesia kantor perwakilan Sumatera Barat (2023)

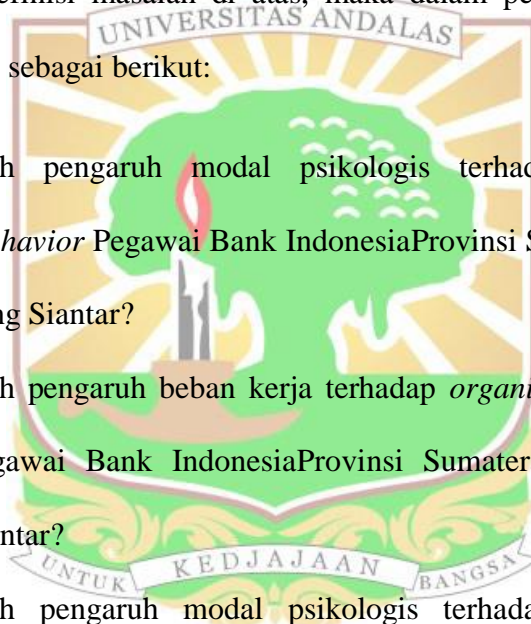
Berdasarkan hasil wawancara tentang kepuasan kerja Pegawai kantor perwakilan BankIndonesia Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 1.4, adanya indikasi Pegawai yang belum puas dengan pekerjaan yang dilakukan, hal ini dapat mengakibatkan menurunnya OCB Pegawai dalam bekerja. Berdasarkan

pemaparan latar belakang permasalahan diatas maka penulistertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang:"**Pengaruh Modal Psikologis dan Beban Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Barat Dan Kota Pematang SiantardenganKepuasan Kerja sebagai mediasi"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan definisi masalah di atas, maka dalam penelitian ini penulis membangun masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh modal psikologis terhadap *organizational citizenship behavior* Pegawai Bank IndonesiaProvinsi Sumatera Barat Dan Kota Pematang Siantar?
2. Bagaimanakah pengaruh beban kerja terhadap *organizational citizenship behavior* Pegawai Bank IndonesiaProvinsi Sumatera Barat Dan Kota Pematang Siantar?
3. Bagaimanakah pengaruh modal psikologis terhadap kepuasan kerja Pegawai Bank IndonesiaProvinsi Sumatera Barat Dan Kota Pematang Siantar?
4. Bagaimanakah pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja Pegawai Bank IndonesiaProvinsi Sumatera Barat Dan Kota Pematang Siantar?
5. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerjaterhadap *organizational citizenship behavior* Pegawai Bank Indonesia?

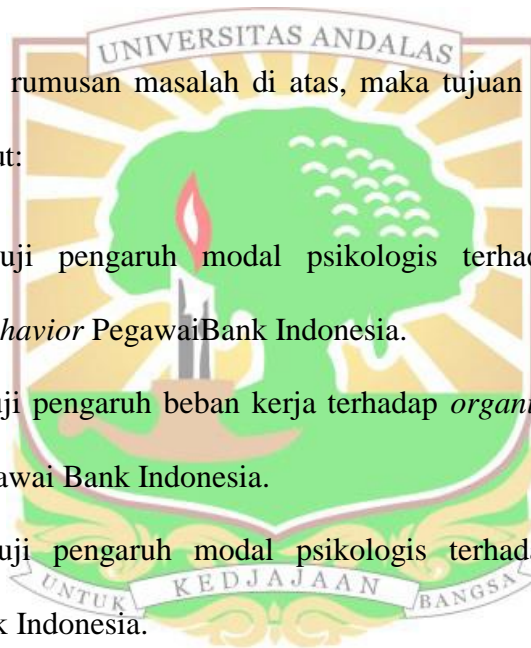


6. Bagaimanakah pengaruh modal psikologis terhadap *organizational citizenship behavior* Pegawai Bank Indonesia melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi?
7. Bagaimanakah pengaruh beban kerja terhadap *organizational citizenship behavior* Pegawai Bank Indonesia melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berangkat dari rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian topik ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh modal psikologis terhadap *organizational citizenship behavior* Pegawai Bank Indonesia.
2. Untuk menguji pengaruh beban kerja terhadap *organizational citizenship behavior* Pegawai Bank Indonesia.
3. Untuk menguji pengaruh modal psikologis terhadap kepuasan kerja Pegawai Bank Indonesia.
4. Untuk menguji pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja Pegawai Bank Indonesia.
5. Untuk menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* Pegawai Bank Indonesia.
6. Untuk menguji pengaruh modal psikologis terhadap *organizational citizenship behavior* Pegawai Bank Indonesia melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.



7. Untuk menguji pengaruh beban kerja terhadap *organizational citizenship behavior* Pegawai Bank Indonesia melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. **Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap literatur atau penelitian dampak modal psikologis, beban kerja terhadap *organizational citizenship behavior* Pegawai Bank Indonesia di kantor perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Barat dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi dan membuka kemungkinan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan *organizational citizenship behavior*.

2. **Secara Teoritis**

Penelitian ini harapannya, menambah literatur, ataupun kajian dari pengaruh modal psikologis dan beban kerja terhadap *organizational citizenship behavior* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada Pegawai Bank Indonesia serta membuka kemungkinan untuk mengadakan penelitian lebih lanjut tentang permasalahan *organizational citizenship behavior*.

3. **Secara Praktis**

- a. Bagi Peneliti

- 1) Sebagai salah satu masukan bagi pihak Bank Indonesia kantor perwakilan Provinsi Sumatera Barat.
 - 2) Masukan bagi jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia dalam kaitannya pada modal psikologis, beban kerja, kepuasan kerjadan *organizational citizenship behavior*.
- b. Bagi peneliti dengan harapan memiliki manfaat sebagai ilmu baru dan sumber daya manusia terkait dengan modal psikologis dan beban kerja terhadap *organizational citizenship behavior* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.
- c. Bagi Lembaga
- Penelitian ini dengan kontribusi berharga tentang yang terkait dengan modal psikologis dan beban kerja terhadap *organizational citizenship behavior* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.
- d. Bagi Bank Indonesia kantor perwakilan Sumatera Barat. Acuan ataupun referensi untuk perkembangan potensi Pegawai dalam bekerja, dan mengembangkan sumber daya manusia yang ada pada lembaga.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu Pegawai Bank Indonesia. Adapun variabel yang dibahas dalam penelitian ini adalah modal psikologis, beban kerja, kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini meliputi lima bagian dengan kerangka sebagai berikut:

- BAB 1: Merupakan pendahuluan yang memuat tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistem penulisan dalam penelitian ini.
- BAB 2: Ini adalah tinjauan pustaka yang mencakup pembahasan teori dan penelitian. Kemudian menjelaskan penelitian sebelumnya dan kerangka konseptual.
- BAB 3: Pada bagian metode penelitian ini membahas tentang teknis proses penelitian seperti jenis penelitian, model yang digunakan, dan lain-lain. Sampling, teknik pengumpulan data, metode analisis PLS, teknik analisis data.
- BAB 4: Ini adalah hasil penelitian dan diskusi yang ekstensif. Hasil uji hipotesis terlebih dahulu dijelaskan uraian peserta, dibahas pada pengujian data, dan dilengkapi dengan analisis ilmiah hasil penelitian berdasarkan hasil pengolahan data PLS.
- BAB 5: Bab ini merupakan bab terakhir yang memuat kesimpulan, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian, dan usulan rekomendasi penelitian bagi pembuat kebijakan dan peneliti masa depan mengenai topik tersebut.