

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank merupakan salah satu pemegang peranan penting dalam dunia perekonomian suatu negara, termasuk Indonesia. Fungsi bank sendiri adalah sebagai penghimpun dana dari masyarakat dan pemberi pinjaman kepada masyarakat. Fungsi tersebut tidak hanya mendukung kegiatan transaksi keuangan, tetapi juga berkontribusi pada pertumbuhan dunia perekonomian secara menyeluruh. Data Badan Pusat Statistik (BPS) menyatakan bahwa jumlah bank di Indonesia pada tahun 2023 mencapai 1.680, yang terdiri atas 105 Bank Umum dan 1.575 Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Data tersebut memperlihatkan perbankan merupakan sektor yang tumbuh paling cepat di tanah air.

Sebagai bank pembangunan daerah yang sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, sejak awal berdirinya pada 12 Maret 1962, institusi yang kini dikenal sebagai Bank Nagari telah menjadi bagian penting dalam mendorong kemajuan ekonomi lokal di Sumatera Barat. Pendirian bank tersebut dirumuskan oleh pemerintah daerah dan para tokoh masyarakat, serta para pimpinan sektor bisnis swasta di Sumatera Barat. Kemudian pada 25 April 1962 PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat resmi disahkan. Lalu pada 22 Juni 2021 PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat resmi diubah nama menjadi PT. Bank Nagari. Berdasarkan laporan tahunan Bank Nagari tahun 2024 yang dipublikasikan melalui website resmi, Bank Nagari memiliki satu Kantor Pusat (KP) dan 33 Kantor Cabang (KC). Salah satu kantor cabang yang berdiri adalah Bank Nagari Cabang Utama Padang. Kantor Cabang Utama Bank Nagari di Padang

memiliki beberapa fungsi penting, salah satunya adalah sebagai pusat koordinasi bagi semua kantor cabang pembantu. Berikut ini adalah daftar kantor cabang pembantu yang berada dibawah Kantor Cabang Utama Padang:

Tabel 1 Daftar Kantor Cabang Pembantu Bank Nagari Cabang Utama Padang

No	Kantor Cabang Pembantu yang Berada Dibawah Kantor Cabang Utama Padang
1	Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Unand
2	Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu UNP
3	Bank Nagari Kantor Cabang Utama Niaga
4	Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Indaruang
5	Bank Nagari Kantor Kas Alai
6	Bank Nagari Kantor Kas Pasar Baru
7	Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Semen Padang <i>Hospital</i>

Sumber: Unit Kerja SDM Bank Nagari Cabang Utama Padang (2025)

Seluruh kantor cabang pembantu di atas melakukan koordinasi terkait pengelolaan operasional harian, pengawasan kinerja, serta pengaturan strategi dan kebijakan yang harus diikuti oleh cabang-cabang pembantu terhadap kantor cabang utama. Sedangkan untuk jumlah karyawan keseluruhan Bank Nagari Cabang Utama Padang termasuk cabang-cabang pembantunya tahun 2025 adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Total Karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang

No	Keterangan	Jumlah
1	Karyawan Tetap	155 orang
2	<i>Outsourcing</i>	60 orang
TOTAL		215 orang

Sumber: Unit Kerja SDM Bank Nagari Cabang Utama Padang (2025)

Berdasarkan data, jumlah karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang adalah 215 karyawan. Sebanyak 215 ini merupakan penentu utama dalam mencapai

tujuan dari Bank Nagari Cabang Utama Padang. Karyawan memainkan peran penting dalam menjalankan berbagai aktivitas yang mendukung operasional bank dan pelayanan kepada nasabah. Dengan kata lain, sebagai sebuah perusahaan perbankan, Bank Nagari Cabang Utama Padang sangat bergantung pada sumber daya manusia (SDM) untuk menjalankan fungsinya guna mencapai sasaran tertentu.

Manusia menjadi kunci utama berhasil atau gagalnya sebuah perusahaan. Sebagai *key actor*, SDM dapat menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan suatu organisasi. Meskipun saat ini kecerdasan *Artificial Intelligence (AI)* banyak digunakan oleh perusahaan besar, kecerdasan manusia tetaplah menjadi kunci utama keberhasilan perusahaan. Kecerdasan adalah tingkat kapasitas seseorang dalam menuntaskan pekerjaan atau menghasilkan sesuatu yang berharga bagi budaya tertentu (Gardner, 2003). Hal ini mendukung pernyataan bahwa kecerdasan manusia menjadi kunci keberhasilan suatu perusahaan karena hanya manusia yang mampu menciptakan sesuatu yang bernilai tersebut termasuk *AI* itu sendiri. Sumber Daya Manusia (SDM) yang berketerampilan tinggi dan kompeten dapat secara signifikan meningkatkan kemampuan organisasi dalam meraih target yang telah ditetapkan (Gozali, 2022). Dengan demikian, SDM atau karyawan dianggap sebagai potensi berharga dalam suatu perusahaan. Perannya akan memengaruhi baik atau buruknya pelayanan yang diberikan kepada konsumen terutama dalam sektor perbankan. Apabila setiap karyawan memiliki pengetahuan dan pengalaman yang cukup maka pelayanan yang diberikan juga akan optimal.

Kebhasilan atau kegagalan organisasi untuk meraih kesuksesan berpatokan pada hasil kinerja karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diemban. Kinerja

karyawan adalah *output* yang diperoleh setelah melakukan sebuah tugas atau aktivitas dalam suatu pekerjaan dalam jangka waktu tertentu, yang dapat menggambarkan kuantitas dan kualitas dari pekerjaan yang telah dilakukan (Adhari, 2021). Dalam sektor perbankan, kinerja karyawan adalah salah satu faktor penentu kesuksesan operasional bank. Kinerja karyawan dapat diukur dari laba yang berhasil dicapai oleh bank tersebut. Berikut ini adalah data laba pertahun yang berhasil dicapai oleh PT Bank Nagari dari 2020 hingga 2024:

Tabel 3 Data Laba Bersih yang Berhasil Dicapai PT Bank Nagari Tahun 2020-2024

No	Tahun	Laba Pertahun
1	2020	Rp 330.247.815.390
2	2021	Rp 408.715.008.799
3	2022	Rp 471.272.601.041
4	2023	Rp 523.768.467.827
5	2024	Rp 538.068.947.133

Sumber: Laporan Keuangan Tahunan PT Bank Nagari (2020-2024)

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa PT Bank Nagari secara keseluruhan mampu meningkatkan profit atau laba bersih setiap tahunnya. Namun capaian kenaikan tersebut memiliki selisih yang berbeda setiap tahunnya, dan apabila lebih diteliti lagi selisih kenaikan tersebut mengalami penurunan seperti yang akan dijelaskan oleh tabel berikut ini:

Tabel 4 Data Selisih Kenaikan Laba Bersih Berhasil Dicapai PT Bank Nagari

No	Tahun	Selisih Laba Bersih yang Berhasil Dicapai	Presentase Kenaikan
1	2020-2021	Rp 78.467.193.409	23,76%
2	2021-2022	Rp 62.557.592.242	15,31%
3	2022-2023	Rp 61.495.866.786	13,05%
4	2023-2024	Rp 5.300.479.306	0,99%

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel dapat kita lihat selisih laba bersih yang berhasil dicapai setiap tahunnya. Dari tahun 2020 ke 2021 Bank Nagari berhasil meningkatkan laba bersih sebanyak 23,76%. Dari tahun 2021 ke 2022 terjadi penurunan yakni 15,31%. Di tahun selanjutnya juga terus menurun yakni Dari 202 ke 2023 13,05% dan dari 2023 ke 2024 menurun jauh sebesar 0,99%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kenaikan laba bersih yang berhasil dicapai oleh Bank Nagari selama lima tahun belakang mengalami penurunan. Selain capaian laba bersih, kinerja bank juga dapat dinilai berdasarkan kemampuan bank dalam mengumpulkan atau menghimpun dana simpanan dan menyalurkan kredit kepada masyarakat. Pencapaian simpanan bank yang mencakup dana dari giro, tabungan, dan deposito memiliki peranan penting dalam menghasilkan likuiditas yang dibutuhkan untuk mendukung pertumbuhan kredit. Semakin besar simpanan yang berhasil dikumpulkan, semakin tinggi pula kapasitas bank dalam memberikan pinjaman kepada masyarakat. Situasi tersebut berpotensi memberikan pengaruh yang positif terhadap pertumbuhan perekonomian di tingkat lokal khususnya pemerintah Sumatera Barat. Berikut ini adalah data perolehan simpanan dana pihak ketiga (DPK) yang berhasil dihimpun dan kredit yang berhasil disalurkan ke pihak ketiga oleh Bank Nagari Cabang Utama Padang:

Tabel 5 Data Simpanan dan Kredit Bank Nagari Cabang Utama Padang Tahun 2020-2024

No	Tahun	Simpanan Bank dari Dana Pihak Ketiga (DPK)	Kredit yang Diberikan ke Pihak Ketiga
1	2020	Rp 3.473.785.037.695,43	Rp 1.772.682.737.549,90
2	2021	Rp 3.736.344.065.672,22	Rp 1.840.412.189.751,65
3	2022	Rp 3.567.532.646.430,05	Rp 1.927.030.023.262,77
4	2023	Rp 3.364.389.445.522,35	Rp 1.930.000.599.431,11
5	2024	Rp 3.252.881.355.745,20	Rp 1.951.893.112.004,65

Sumber: Unit Kerja Keuangan Bank Nagari Cabang Utama Padang (2020-2024)

Berdasarkan tabel diketahui bahwa setiap tahunnya jumlah simpanan yang dihimpun dan penyaluran kredit oleh Bank Nagari Cabang Utama Padang meningkat. Namun, jika lebih diteliti lagi, jumlah kenaikan yang berhasil dicapai tidak begitu besar meskipun terjadi peningkatan setiap tahunnya. Berikut ini adalah data selisih kenaikan simpanan yang berhasil dicapai oleh Bank Nagari Cabang Utama Padang selama tahun 2020-2024:

Tabel 6 Data Selisih Kenaikan Simpanan yang Berhasil Dihimpun Bank Nagari dari Pihak Ketiga

No	Tahun	Selisih Capaian Kenaikan Simpanan Bank dari Dana Pihak Ketiga (DPK)	Presentase Kenaikan
1	2020-2021	Rp 262.559.027.976,79	7,56%
2	2021-2022	- Rp 168.811.419.242,17	- 4,52 %
3	2022-2023	- Rp 203.143.200.907,70	- 5,69%
4	2023-2024	- Rp 111.508.089.777,15	- 3,31%

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Melalui tabel tersebut dapat diketahui bahwa selisih capaian kenaikan mengalami penurunan setiap tahunnya. Pada tahun 2020-2021 Bank Nagari Cabang Utama Padang berhasil meningkatkan simpanan sebanyak 7,56%. Dari tahun 2021 ke 2022 terjadi penurunan yakni -4,52%. Di tahun selanjutnya juga terus menurun yakni Dari 2022 ke 2023 -5,69% dan dari 2023 ke 2024 -3,31%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa simpanan DPK yang berhasil dihimpun Bank Nagari Cabang Utama Padang selama lima tahun belakang mengalami penurunan. Penurunan capaian pada simpanan pastinya juga akan berpengaruh terhadap jumlah kredit yang disalurkan oleh Bank Nagari Cabang Utama Padang. Berikut ini adalah data selisih kenaikan kredit yang disalurkan oleh Bank Nagari Cabang Utama Padang selama lima tahun belakang:

Tabel 7 Data Selisih Kenaikan Kredit yang Berhasil Disalurkan Bank Nagari Cabang Utama Padang Disalurkan ke Pihak Ketiga

No	Tahun	Selisih Kenaikan Kredit yang Disalurkan Pihak Ketiga	Presentase Kenaikan
1	2020-2021	Rp 67.729.452.201,75	3,82%
2	2021-2022	Rp 86.617.833.511,12	4,71%
3	2022-2023	Rp 2.970.576.168,34	0,15%
4	2023-2024	Rp 21.892.512.573,54	1,13%

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Melalui tabel dapat dilihat bahwa selisih kenaikan kredit yang disalurkan setiap tahunnya mengalami fluktuasi atau kenaikan dan penurunan. Pada tahun 2020-2021 kenaikan kredit yang disalurkan 3,82%. Dari tahun 2021 ke 2022 mengalami peningkatan yakni 4,71%. Namun, pada dari 2022 ke 2023 kenaikan kredit mengalami penurunan yakni 0,15%. Kemudian dari 2023 ke 2024 mengalami kenaikan kembali yakni 1,13%. Berdasarkan data-data tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang mengalami penurunan dan kenaikan. Bahkan didalam laporan simpanan bank dari pihak ketiga kinerja karyawan dapat dikatakan menurun setiap tahunnya dengan nominal simpanan yang terus menurun hingga tahun 2024. Berikut ini adalah tabel hasil prasurevei mengenai kinerja karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang:

Tabel 8 Hasil Prasurevei Mengenai Kinerja Karyawan di Bank Nagari Cabang Utama Padang

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Jumlah Responden
1.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kualitas yang memenuhi standar perusahaan	0	3	0	10	2	15

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Jumlah Responden
2.	Saya konsisten menyelesaikan setiap tugas tepat waktu dan sesuai dengan target yang ditentukan	0	5	0	7	3	15
3.	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab saya dengan hasil yang memuaskan	0	0	0	11	4	15
4.	Saya mampu bekerja sama dalam menyelesaikan pekerjaan, baik dengan sesama karyawan maupun dengan atasan	0	1	0	13	1	15
5.	Saya selalu menaati peraturan dan tata tertib perusahaan	0	0	0	0	15	15

Sumber: Bank Nagari Cabang Utama Padang (2025)

Temuan awal dari survei mengenai bagaimana kinerja karyawan yang dilakukan di Bank Nagari Cabang Utama Padang menunjukkan masih terdapat karyawan yang merasa belum mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar perusahaan, menyelesaikan tugas tepat waktu, dan tidak mampu bekerja sama dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sehingga perusahaan perlu untuk memaksimalkan pengelolaan sumber daya agar kinerja karyawan dapat tercapai dengan memuaskan. Untuk meraih kinerja yang optimal, ada berbagai faktor yang dapat berpengaruh, seperti persepsi atas dukungan organisasi (*perceived organizational support*), efikasi diri (*self efficacy*), dan perilaku kewarganegaraan organisasi (*organizational citizenship behavior*). Karyawan butuh merasa bahwa kantor atau perusahaannya ada dipihaknya sebagai bentuk penghargaan atas kontribusi yang telah dilakukan, sehingga dapat meningkatkan motivasi dan kinerja. Gagasan *perceived irganizational support* berkembang dari teori dukungan organisasi Eisenberger dan Rhoades. *Perceived organizational support (POS)* diartikan sebagai cara karyawan melihat sejauh mana perusahaan memberikan

apresiasi kontribusi yang karyawan berikan serta seberapa besar perusahaan memperhatikan kesejahteraan karyawan (Nijhawan et al., 2023). Menurut sudut pandang penulis *perceived organizational support* merupakan tingkat di mana karyawan meyakini bahwa perusahaan tempatnya bekerja menunjukkan perhatian terhadap kondisi kesejahteraannya, menghargai kontribusinya, dan mendukung kebutuhan serta aspirasinya. Berikut ini adalah tabel hasil prasurvei mengenai *perceived organizational support* pada karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang:

Tabel 9 Hasil Prasurvei Mengenai Perceived Organizational Support di Bank Nagari Cabang Utama Padang

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Jumlah Responden
1.	Perusahaan menghargai setiap kontribusi yang saya berikan terhadap pencapaian tujuan perusahaan	1	2	0	2	10	15
2.	Perusahaan selalu berlaku adil terhadap setiap karyawan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang ada	0	1	0	1	13	15
3.	Perusahaan sangat peduli terhadap kesejahteraan saya	0	1	0	14	0	15
4.	Perusahaan selalu memberikan bantuan ketika saya menghadapi masalah dan kesulitan dalam pekerjaan saya	0	1	0	14	0	15
5.	Perusahaan selalu bangga dan memberikan pengakuan terhadap pencapaian yang telah saya dapatkan	0	0	0	13	2	15

Sumber: Bank Nagari Cabang Utama (2025)

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa masih ada karyawan yang merasa belum didukung dan dihargai sepenuhnya oleh atasan atau perusahaan atas

pekerjaan yang dilakukan. Padahal dukungan atau *support* yang diberikan oleh atasan atau perusahaan memiliki peranan yang penting dan berpengaruh terkait dengan hasil kerja karyawan. Ketika karyawan merasa bahwa dirinya didukung oleh organisas, karyawan tersebut cenderung terlibat secara aktif dan berusaha secara maksimal dalam mencapai tujuan organisasi (Onyeka & Onuoha, 2021). *Perceived organizational support* membantu terbentuknya hubungan yang baik antar karyawan dan organisasi, memperbaiki suasana tanggung jawab di antara karyawan untuk mendukung tujuan organisasi serta mendorongnya untuk mengevaluasi ekspektasi dengan keyakinan bahwa kinerja yang lebih baik akan dihargai (Nijhawan et al., 2023).

Meningkatkan kinerja karyawan juga perlu adanya *self efficacy* atau efikasi diri. *Self efficacy*, upaya kerja dan *perceived organizational support* juga memengaruhi kinerja karyawan (Rismayadi & Maemunah, 2016). *Self efficacy* merupakan konsep yang menggambarkan bahwa perilaku, dan lingkungan saling memengaruhi secara dinamis, sehingga memungkinkan individu untuk membangun keyakinan terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan tugas-tugas tertentu (Hasan et al., 2021). Berikut ini adalah tabel hasil prasurvei mengenai *self efficacy* pada karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang:

Tabel 10 Hasil Prasurvei Mengenai Self Efficacy di Bank Nagari Cabang Utama Padang

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Jumlah Responden
1.	Saya merasa dapat menyelesaikan pekerjaan yang sulit jika berusaha cukup keras	0	2	0	13	0	15
2.	Saya mampu belajar keterampilan dan tantangan baru dalam pekerjaan yang saya lakukan	0	1	0	14	0	15

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Jumlah Responden
3.	Saya mampu menemukan solusi ketika menghadapi hambatan atau permasalahan dalam pekerjaan saya	0	2	0	13	0	15
4.	Saya mampu menghadapi situasi pekerjaan yang penuh dengan tekanan	1	1	0	13	0	15
5.	Saya mampu memotivasi diri saya dalam melaksanakan tindakan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan	0	0	0	0	15	15

Sumber: Bank Nagari Cabang Utama (2025)

Hasil prasarvei mengenai *self efficacy* di kalangan karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang memperlihatkan masih ada responden yang memiliki tingkat *self efficacy* rendah. Hal tersebut tercermin dari masih ada karyawan yang merasa ragu terhadap kemampuan dirinya untuk menyelesaikan pekerjaan yang sulit, mencoba tantangan baru, dan mencari solusi untuk suatu permasalahan. Ketidakpercayaan diri ini dapat berpengaruh pada kinerjanya karena rendahnya *self efficacy* berkaitan dengan rasa cemas dan kurangnya inisiatif untuk mencoba hal-hal baru. Karyawan yang memiliki rasa *self efficacy* tinggi mengerahkan seluruh fokus dan upayanya guna menghadapi beban situasi serta terdorong untuk melakukan usaha yang lebih besar meskipun menghadapi hambatan (Sakti & Rini, 2024). Jadi, karyawan yang memiliki keyakinan diri yang kuat lebih memiliki rasa percaya diri dan tidak mudah menyerah. Sehingga dapat dikatakan bahwa tolak ukur tinggi rendahnya kemampuan seorang karyawan dalam menyelesaikan tugas dapat diukur melalui tingkat *self efficacy* yang dimiliki karyawan tersebut.

Faktor pendorong lain yang memberikan dampak terhadap kinerja adalah *organizational citizenship behavior (OCB)*. *OCB* dianggap sangat berpengaruh

dalam memengaruhi hasil kerja individu dan perusahaan. Sumber daya manusia yang melaksanakan tugasnya secara optimal dan mampu menyelesaikan pekerjaan lebih dari apa yang diharapkan atasan merupakan kunci keberhasilan sebuah organisasi. Di era lingkungan kerja yang terus berkembang dan fleksibel, tugas lebih diprioritaskan daripada kerja sama tim, dan fleksibilitas menjadi hal yang sangat penting. Dalam hal ini, perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki perilaku sesuai dengan *organizational citizenship behavior* (Roif et al., 2024). Berikut ini adalah tabel hasil prasurvei mengenai *organizational citizenship behavior* karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang:

Tabel 11 Hasil Prasurvei Mengenai Organizational Citizenship Behavior di Bank Nagari Cabang Utama Padang

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Jumlah Responden
1.	Saya bersedia secara sukarela meluangkan waktu ekstra membantu rekan kerja saya dalam menyelesaikan pekerjaannya	1	2	0	12	0	15
2.	Saya pernah memberi pengingat kepada rekan saya agar tidak lupa menyelesaikan tugasnya	0	3	0	12	0	15
3.	Saya selalu berupaya untuk menjaga hubungan yang harmonis dengan rekan-rekan kerja saya	0	0	0	8	7	15
4.	Saya selalu menghargai pandangan dan perspektif yang berbeda dengan saya di dalam perusahaan	0	0	0	9	6	15
5.	Apabila perusahaan mengeluarkan aturan baru yang bertolak belakang dengan pendapat saya, saya akan menyesuaikan diri dan mengikuti aturan tersebut	0	0	0	6	9	15

Sumber: Bank Nagari Cabang Utama Padang (2025)

Hasil prasarvei tentang *organizational citizenship behavior (OCB)* di kalangan Bank Nagari Cabang Utama Padang menunjukkan bahwa masih ada responden yang memiliki tingkat OCB yang minim. Ini bisa dilihat dari fakta di mana masih terdapat karyawan yang tidak mau menyisihkan waktunya untuk memberikan bantuan kepada rekan kerja atau membantu diluar tanggung jawabnya. Rendahnya OCB ini bisa jadi diakibatkan oleh minimnya motivasi, penghargaan, atau pengakuan atas kontribusi atas tugas yang telah diselesaikan. Situasi ini dapat memengaruhi kinerja karyawan dan berdampak terhadap tujuan Bank Nagari Cabang Utama Padang. Oleh karena itu, sangat penting bagi Bank Nagari Cabang Utama Padang untuk membangun suasana mendorong partisipasi dan penghargaan terhadap perilaku OCB tersebut. Karyawan diharapkan memiliki perilaku ekstra peran. Perilaku ekstra peran dalam suatu perusahaan disebut juga dengan *organizational citizen behavior* (Utami et al., 2022). *Organizational citizenship behavior (OCB)* didefenisikan sebagai tindakan memberikan lebih banyak kontribusi bagi kinerja individu lain dibandingkan diri sendiri. OCB adalah perilaku sukarela dan karyawan memilih pekerjaan yang tidak menjadi bagian tugas formalnya namun hal tersebut dapat meningkatkan efektivitas organisasi. Contoh pekerjaan diluar tugas formal seperti bekerjasama, memberikan bantuan, memberikan masukan, dan beberapa contoh lainnya yang bisa dianggap sebagai perilaku OCB (Amir et al., 2023). Dengan adanya OCB perusahaan dapat mengalami peningkatan produktivitas, loyalitas karyawan yang lebih tinggi, serta suasana kerja yang kondusif sehingga berdampak pada keberhasilan jangka panjang perusahaan.

Melalui paparan diatas peneliti megidentifikasi bahwa setiap tahunnya capaian laba bersih dan simpanan DPK yang berhasil dihimpun oleh Bank Nagari Cabang Utama Padang mengalami penurunan, serta kredit yang disalurkan meningkat. Namun jika dipresentasekan kenaikan capaian tersebut mengalami penurunan setiap tahunnya. Sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan menurun setiap tahunnya. Fakta ini diperkuat oleh hasil prasurevei yang menunjukkan bahwa masih terdapat karyawan yang belum sepenuhnya merasakan dukungan organisasi, memiliki tingkat efikasi diri yang rendah, serta menunjukkan perilaku kewargaan organisasi (OCB) yang kurang optimal. Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti merasa tertarik untuk mengangkatnya dalam sebuah penelitian berjudul Pengaruh *Perceived organizational support* dan *Self efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan dengan *Organizational citizenship behavior* sebagai Variabel Mediasi pada Bank Nagari Cabang Utama Padang.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat disusun berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *perceived organizational support* memengaruhi kinerja karyawan pada Bank Nagari Cabang Utama Padang?
2. Bagaimana *self efficacy* memengaruhi kinerja karyawan pada Bank Nagari Cabang Utama Padang?
3. Bagaimana *organizational citizenship behavior* memengaruhi kinerja karyawan pada Bank Nagari Cabang Utama Padang?
4. Bagaimana *perceived organizational support* memengaruhi *organizational citizenship behavior (OCB)* pada Bank Nagari Cabang Utama Padang?

5. Bagaimana *self efficacy* memengaruhi *organizational citizenship behavior (OCB)* pada Bank Nagari Cabang Utama Padang?
6. Bagaimana *organizational citizenship behavior* memediasi pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan pada Bank Nagari Cabang Utama Padang?
7. Bagaimana *organizational citizenship behavior* memediasi pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan pada Bank Nagari Cabang Utama Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendaknya dapat tercapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan pada Bank Nagari Cabang Utama Padang
2. Mengetahui pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan pada Bank Nagari Cabang Utama Padang
3. Mengetahui pengaruh *organizational citizenship behavior (OCB)* terhadap kinerja karyawan pada Bank Nagari Cabang Utama Padang
4. Mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* pada Bank Nagari Cabang Utama Padang
5. Mengetahui pengaruh *self efficacy* terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* pada Bank Nagari Cabang Utama Padang

6. Mengetahui mediasi *organizational citizenship behavior (OCB)* antar *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan pada Bank Nagari Cabang Utama Padang
7. Mengetahui mediasi *organizational citizenship behavior (CB)* antar *self efficacy* terhadap kinerja karyawan pada Bank Nagari Cabang Utama Padang

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap dengan adanya penelitian dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pengetahuan yang bermanfaat dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, sekaligus menjadi referensi bagi penelitian-penelitian di masa mendatang. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca untuk menambah wawasan tentang pengaruh *perceived organizational support* dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan dengan *organizational citizenship behavior* sebagai variabel mediasi di Bank Nagari Cabang Utama Padang.

2. Bagi Praktisi

- a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini bisa memberikan kontribusi untuk instansi terkait dalam upaya meningkatkan kualitas karyawan agar kinerja karyawan dapat lebih baik lagi kedepannya.

b. Bagi Karyawan

Melalui penelitian ini diharapkan karyawan mampu meningkatkan *self efficacy* dalam bekerja sebagai bentuk balasan terhadap *perceived organizational support* yang diberikan oleh perusahaan dan pentingnya *OCB* dalam meningkatkan kinerja untuk mendorong karyawan lebih proaktif, bekerja sama, dan berkontribusi lebih besar bagi perusahaan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Sejalan dengan konteks masalah yang telah dijelaskan, peneliti memfokuskan diri pada permasalahan yang relevan untuk diteliti. Penelitian ini dibatasi pada analisis pengaruh *perceived organizational support* dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan dengan *organizational citizenship behavior (OCB)* sebagai variabel yang memediasi, khususnya di Bank Nagari Cabang Utama Padang.

1.6 Sistematika Penulisan

Secara keseluruhan, penelitian ini terbagi dalam beberapa bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pembahasan pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN LITERATUR

Pembahasan bab ini berisikan landasan teori, tinjauan penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan kerangka konseptual yang diambil dari berbagai sumber yang berhubungan atau relevan dengan masalah yang diteliti.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pembahasan bab ini berisikan desain penelitian, populasi, sampel dan sampling penelitian, metode pengumpulan data, jenis data yang digunakan, sumber data, defenisi operasional variabel penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan bab ini berisikan hasil analisis dan penelitian dengan membandingkan data yang dikumpulkan dengan landasan teori.

BAB V : PENUTUP

Pembahasan bab ini berisikan kesimpulan, saran, batasan, implikasi penelitian, dan rekomendasi terhadap penelitian selanjutnya.

