

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Berhasilnya beragam kegiatan pada perusahaan dalam menggapai tujuan bukanlah sekadar 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.

Ada beberapa faktor penting dalam meningkatkan tingkat kinerja karyawan. Pertama, faktor penting bagi karyawan dalam mengembangkan ide atau gagasannya adalah tingkat kreativitas yang dimiliki oleh karyawan tersebut, kreativitas berarti bahwa karyawan menerapkan serangkaian keterampilan, pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman mereka yang beragam untuk menghasilkan ide-ide baru untuk penyelesaian masalah, pengambilan keputusan, dan penyelesaian tugas yang diberikan dengan cara yang efisien. (Cheung dan Wong, 2011).

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.

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.

Kinerja yakni cerminan dari pencapaian terlaksananya sebuah program ataupun kegiatan dalam menggapai visi, sasaran, misi, serta tujuan perusahaan (Basran, 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.



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 BTN KC Padang (Jl. Rasuna Said No. 3) berdasarkan kreativitas, komitmen organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior*-nya. Bank BTN secara umum, kinerjanya menurun dari tahun 2019-2020, per 1 Januari s/d 30

September 2019 laba komprehensif tahun berjalannya sebesar 189.359, sedangkan per 1 Januari s/d 30 September 2020 laba komprehensifnya sebesar 136.686 (laporan keuangan Bank BTN 2020).

Bank Tabungan Negara (BTN), yang secara resmi dikenal sebagai PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk., yakni bank umum yang berbasis di Indonesia dan diatur oleh Bank Indonesia. Bank Tabungan Negara beroperasi dengan merek Bank BTN dan kantor pusatnya berlokasi di Jakarta, Indonesia. Produknya meliputi rekening bank, pinjaman dan layanan perbankan Syariah. Salah satu dari misinya BTN yakni “mendukung serta memberikan layanan unggul kepada masyarakat dalam sektor perumahan dan kebutuhan keuangan keluarga,” dimana BTN mempunyai komitmen untuk menyokong pembiayaan itu dengan produk utama miliknya yakni perseorangan, syariah, serta bisnis.

BTN 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. Berpatokan pada uraian diatas, maka peneliti berminat dalam melaksanakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kreativitas,



Komitmen Organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan pada Bank BTN Kantor Cabang Padang”.

## 1.2 Rumusan Masalah

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

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

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kreativitas terhadap kinerja karyawan Bank BTN KC Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan Bank BTN KC Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan Bank BTN 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 kreativitas, komitmen organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerjanya karyawan Bank BTN 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 BTN KC Padang atas pengaruh kreativitas, komitmen organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* pada kinerjanya karyawan.

### 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini difokuskan hanya membahas pengaruh kreativitas, komitmen organisasional serta OCB terhadap kinerjanya karyawan Bank BTN 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 PUSTAKA

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.

