

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran sumber daya manusia dalam suatu organisasi sangat penting untuk mencapai suatu keberhasilan dalam sebuah organisasi. Oleh karena itu sumber daya manusia harus dijalankan dengan baik agar perusahaan dapat menciptakan karyawan yang memiliki kinerja yang berkualitas (Hendro & Alimuddin., 2021) . Sumber daya manusia juga dipandang sebagai asset yang penting dalam suatu organisasi dengan sumber daya manusia yang memiliki efektivitas kerja yang tinggi merupakan salah satu cara bagi perusahaan dalam meningkatkan keberhasilan dan produktivitas nya (Mekari, & Mahatmaidya, P. A., 2023)

Sumber daya manusia dalam organisasi tentu memiliki latar belakang pendidikan berbeda. Oleh karena itu diperlukan manajemen yang baik untuk mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai. Tunggal (2002) mengungkapkan bahwa terdapat strategi yang dapat dilakukan oleh lembaga keuangan yaitu perlu adanya strategi fungsional, yang salah satunya adalah pengoptimalan sumber daya manusia. Upaya pengoptimalan sumber daya manusia dilakukan dengan memanfaatkan potensi yang dimiliki oleh karyawan tujuannya untuk mencapai kinerja karyawan yang optimal. Selain itu optimalisasi sumber daya manusia yang dilakukan perusahaan akan berdampak pada perilaku karyawan di luar kewajiban kerja atau perilaku yang melebihi tuntutan organisasi. Perilaku tersebut yaitu “*Organizational Citizenship Behavior (OCB)*” (Hanim & Puspasari 2021).

OCB atau *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku karyawan di dalam suatu organisasi yang rela bekerja diluar jam kerja yang telah di tetapkan atau bahkan rela mengerjakan pekerjaan yang bukan tanggung jawabnya. OCB atau *Organizational Citizenship Behavior* ini merupakan perilaku karyawan dengan secara sukarela mengerjakan pekerjaan melebihi standar tugas yang diberikan demi membantu mencapai tujuan perusahaan.

Dalam mengoptimalisasikan perilaku *Organization Citizenship Behavior* (OCB) maka diperlukan dukungan dari organisasi. Suatu persepsi yang dirasakan oleh karyawan terhadap dukungan dari organisasi biasa disebut dengan *Perceived Organizational Support* (POS). Seberapa besar organisasi memberikan penghargaan atas kontribusi yang diberikan karyawan serta kesejahteraan karyawan (Jehanzeb, 2020). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan pengalaman yang positif tidak hanya bagi organisasi melainkan juga bagi karyawan, pekerja yang terlibat dalam hal sukarela atau memiliki sikap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) cenderung menerima penilaian yang lebih baik (Podsakoff et al 2009).

Peningkatan efikasi diri (*Self Efficacy*) perlu dilakukan organisasi kepada karyawan. Suatu organisasi mengharapkan karyawan memiliki rasa percaya diri yang tinggi serta keyakinan dalam bekerja tujuannya agar mampu melaksanakan tugas dengan semestinya. Efikasi diri *Self Efficacy* merupakan keyakinan karyawan tentang bagaimana karyawan memiliki kemampuan yang relevan untuk menghasilkan pekerjaan yang di inginkan (Tierney & Farmer., 2011). Sementara ketika seseorang memiliki *Self-Efficacy* yang tinggi mereka mampu dan yakin

menghadapi kesuksesan dalam mengatasi tantangan (Han & Yang., 2022) mengemukakan bahwa keyakinan *Self-Efficacy* mampu mempengaruhi individu dalam melakukan pekerjaannya.

Employee engagement merupakan suatu hubungan emosional dan intelektual yang dimiliki oleh suatu individu terhadap pekerjaan, organisasi, manajer, atau rekan kerja yang memberikan efek meningkatkan upaya diskresi bekerja. *Employee engagement* sangat berkaitan dengan perusahaan, karena peran karyawan merupakan penggerak suatu perusahaan (Hughes & Rog 2008). *Employee Engagement* merupakan keadaan psikologis dimana karyawan secara konsisten menunjukkan perilaku umum diantaranya berbicara positif tentang organisasi, rekan kerja, dan produk) *stay* (bertahan) yaitu keinginan kuat untuk melekat paada organisasi dan *strive* (berusaha) yaitu mendedikasi waktu ekstra, energy dan sumber daya pribadi menuju pencapaian pekerjaan dan tujuan organisasi (Khan et al., 1990). Kemudian (Sutiyem et al 2020) juga menjelaskan bahwa *Employee engagement* dapat diartikan sebagai keterlibatan karyawan, keterlibatan individu, keputusan, dan antusiasme dalam pekerjaan yang dilakukan. *Employee engagment* adalah suatu timbulnya perasaan antusias saat karyawan ikut adil dalam membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya (Ramadhan & Sembiring., 2017). *Employee engagement* juga merupakan perilaku yang dilakukan oleh seorang karyawan dengan hubungan emosional yang tinggi yang dirasakan oleh seorang karyawan terhadap organisasinya dalam mengerahkan usaha yang lebih bebas dan lebih besar untuk pekerjaannya (D Aunno., 2010).

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli yang telah dijelaskan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa *Employee engagement* yaitu merupakan sebuah sikap dari karyawan di organisasi yang dapat bertindak melebihi dari yang diharapkan organisasi kepada mereka, dengan penuh rasa kepedulian, dedikasi, dan semangat. Serta tercapainya keterlibatan karyawan menjadikan sebuah organisasi menjadi keuntungan bagi sebuah organisasi.

Berdasarkan penelitian terdahulu menghasilkan temuan yang beragam terkait factor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Menurut (Ferdiansyah & Safitri 2023) terdapat pengaruh signifikan antara *Perceived Organizational Support* (POS) dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan secara simultan *Self-Efficacy* dan *Perceived Organizational Support* (POS) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Namun hubungan antara *Self-Efficacy* tidak terdapat pengaruh signifikan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Di sisi lain menurut penelitian (Sahertian, 2010) *Self Efficacy* memediasi pengaruh perilaku kepemimpinan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hasil penelitian yang ditemukan (Indryani et al, 2019) menunjukkan bahwa *Employee engagement* memiliki peran berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan *Employee engagement* memiliki peran sebagai variabel mediasi yang memperkuat pengaruh pengembangan karir terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Adapun objek penelitian yang akan dilakukan adalah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara atau disingkat menjadi PT. Bank SUMUT

Kantor Pusat Medan, yang merupakan salah satu Bank Pembangunan Daerah (BPD) dalam bentuk Perseroan Terbatas (PT). Meskipun statusnya Bank Pembangunan Daerah (BPD) namun juga dapat beroperasi di berbagai daerah lainnya.

Perceived Organizational Support (POS) merupakan jenis dukungan organisasi berkembang yang melalui interaksi antara karyawan dengan agen organisasi misal seperti supervisor atau atasan. *Perceived Organizational Support* (POS) mencerminkan keyakinan pada diri karyawan tentang tolak ukur perusahaan menilai kinerja maupun simpati serta kesejahteraan karyawan (Stefanidis & Strogilos., 2021) Ketika perusahaan memberi dukungan yang maksimal kepada karyawan, maka karyawan akan membalas dukungan tersebut dengan kerja keras atau seluruh tenaga dan pikiran pada pekerjaan sehingga meningkatkan kinerja pada karyawan tersebut. Karyawan juga semakin percaya diri dalam bekerja, semakin tinggi persepsi dukungan organisasi maka semakin tinggi pula *Self-Efficacy* dan *Engagement* pada karyawan (Purwaningtyas & Septyarini 2021)

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan pada PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan, adanya pegawai yang memiliki tingkat individualis yang cukup tinggi dan hanya berfokus pada tugas yang diberikan, terdapat juga pegawai yang tidak tepat waktu serta kurangnya komunikasi terhadap sesama rekan kerja hal tersebut dikarenakan masih belum memiliki sikap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Selain itu berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan karyawan pada PT. Bank SUMUT mengungkapkan bahwa karyawan cenderung mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan jobdesk yang telah diberikan perusahaan, masi belum ada perilaku karyawan yang membantu rekan kerja lainnya jika tidak darurat (*Emergency*).

Ketika memiliki beban kerja yang banyak, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dalam bidang yang dimiliki. Kurangnya memiliki komitmen terhadap pekerjaan yang akan diselesaikan juga terlihat pada pegawai. Masalah pengembangan karir dalam perusahaan masi belum berjalan secara efektif dimana terlihat banyak karyawan lambat dalam pengembangan karirnya dan belum meningkatkan *self efficacy* atau kesadaran diri sendiri yang belum maksimal.

Banyak kinerja pegawai yang belum sesuai dengan yang diinginkan perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari *employee engagement* yang belum mengikat satu sama lain, dilihat dari masih adanya beberapa karyawan yang beristirahat melebihi jam istirahat yang ditentukan, Keterikatan dalam memajukan visi misi perusahaan terlihat kurang memperdulikan rekan kerja dan hanya berfokus pada penyelesaian pekerjaannya sendiri. Hal ini menunjukkan *employee engagement* belum berjalan dengan optimal ditandai dengan pegawai tidak antusias dalam bekerja. Fenomena yang terjadi mengenai *Perceived Organizational Support* (POS) adalah kurangnya dukungan yang diberikan oleh atasan sehingga rasa percaya diri pegawai menjadi rendah.

Berdasarkan hasil pengamatan pada kantor PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior: Apakah Self Efficacy dan Employee Engagement Sebagai Variabel Mediasi? (Studi Kasus Pada PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan)**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai pada PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan?
2. Apakah *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh terhadap *Self-Efficacy* pegawai pada PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan?
3. Apakah *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh terhadap *Employee engagement* pegawai pada PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan?
4. Apakah *Self-Efficacy* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai pada PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Pegawai?
5. Apakah *Employee engagement* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai pada PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan?

6. Apakah *Self-Efficacy* memediasi hubungan *Perceived Organizational Support* (POS) dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan?
7. Apakah *Employee engagement* memediasi hubungan *Perceived Organizational Support* (POS) dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai pada PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Self-Efficacy* pegawai pada PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Employee engagement* pegawai pada PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan
4. Untuk mengetahui pengaruh *Self-Efficacy* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai pada PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan.

5. Untuk mengetahui pengaruh *Employee engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai pada PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan.
6. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai melalui *Self-Efficacy* sebagai Variabel Mediasi pada PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan.
7. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai melalui *Employee engagement* sebagai Variabel Mediasi pada PT. Bank SUMUT Kantor Pusat Medan.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Terdapat beberapa manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam menambah wawasan serta pengetahuan dalam hal terkait dengan *Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior*: Apakah *Self Efficacy* dan *Employee Engagement* sebagai Variabel Mediasi?

2. Manfaat Teoritis

- a. Bagi perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat untuk berbagai pihak yang membutuhkan dalam memperbaiki kinerja.

b. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada pembaca mengenai judul yang diteliti.