# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Daya saing sumber daya manusia di Indonesia mengalami ketertinggalan. Berdasarkan *global competitiveness report* tahun 2019 oleh *World Economic Forum*, daya saing Indonesia berada pada peringkat 50 dari 114 negara. Pandemik Covid-19 tepatnya pada periode Agustus 2020 menjadi tahun yang berdampak sangat signifikan terhadap sumber daya manusia di Indonesia, sekurang-kurangnya terdapat 29 juta penduduk usia kerja dan tingkat pengangguran terbuka sebanyak 9,77 juta orang (Daya saing sumber daya manusia Indonesia masih tertinggal, begini penjelasan Bappenas (kontan.co.id). Sumber daya manusia merupakan hal yang penting dalam menentukan keberhasilan dan mencapai tujuan perusahaan. Suatu perusahaan dapat dikatakan unggul ketika mampu bersaing dan menarik minat target. Agar keberhasilan perusahaan dapat terwujud, tentunya perusahaan tersebut membutuhkan sumber daya manusia yang berbobot dan berkualitas. Sumber daya manusia merupakan bagian mendasar bagi kelangsungan dan keberhasilan organisasi. Keberhasilan organisasi akan sulit terwujud dalam mencapai rencana strategisnya jika sumber daya manusia tidak dikelola dengan baik. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia sebagai aktivitas manajemen tidak dapat diabaikan dari pengelolaan suatu organisasi.

Dunia perbankan telah menghadap banyak transisi dari satu tahun ke tahun lainnya, termasuk meningkatnya kebutuhan individu dengan administrasi perbankan, baik karena rasa kehati-hatian terhadap masa depan sehingga individu perlu menyimpan sebagian hartanya maupun demi kelancaran usaha mereka. Dengan kebutuhan yang meningkat ini, bank juga harus meningkatkan administrasi mereka kepada publik guna untuk melindungi aset yang telah diamanati dengan

baik. Hal ini ditunjukkan dengan hadirnya sarana-sarana yang meringankan masyarakat dalam berupa simpanan serta pinjaman. Semakin melonjaknya perkembangan bank, maka bagian manajemen diwajibkan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut Yuniarti (2021:1), kinerja karyawan adalah prestasi yang dicapai seseorang atau kelompok berdasarkan wewenang dan tanggung jawabnya selaras dengan tujuan organisasi secara efisien dan efektif. Kinerja seseorang dapat dikatakan baik apabila karyawan memiliki kemahiran yang tinggi, keinginan untuk bekerja dan adanya upah yang sebanding. Kinerja yang maksimal akan tercipta apabila organisasi dapat memilih karyawan yang mempunyai motivasi dan kecakapan sesuai dengan pekerjaannya serta memiliki kondisi yang memungkinkan agar dapat bekerja secara maksimal. Untuk mempertahankan kinerjanya atau bahkan menuju kinerja yang lebih baik merupakan wujud peran dari sumber daya manusia (SDM).

Pentingnya SDM dalam organisasi yaitu kemampuan yang dimiliki dapat digunakan sebagai bentuk usaha untuk mendorong kemajuan perusahaan. Perusahaan memahami bahwa SDM merupakan aset dasar dalam proses pengembangan perusahaan, oleh sebab itu kinerja SDM tetap perlu disempurnakan dan diarahkan agar terciptanya tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kinerja berhubungan erat dengan sikap dari pegawai terhadap pekerjaannya, situasi kerja, kerjasama antara pemimpin dengan pegawai dan antar sesama pegawai. Dengan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerja karyawannya, maka kinerja karyawan harus dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang dicapai, menurut Angriani (2019:11).

Kompetisi yang semakin selektif menuntut perusahaan untuk memiliki SDM yang berkualitas serta berkinerja baik. Untuk mendapatkan SDM yang berkinerja baik tidaklah mudah, serta tidak hanya pada kemahiran akan tetapi juga dari aspek yang dapat meluaskan kesadaran seseorang karyawan dalam menjalankan tugasnya. Harus adanya keselarasan kegiatan yang saling terkait antar karyawan untuk kelancaran proses kerja dan untuk terpeliharanya ketentraman serta

solidaritas antar karyawan. Oleh sebab itu, hal yang perlu diperhatikan dalam menciptakan SDM berkinerja baik guna untuk menunjang mutu perusahaan ialah adanya perilaku kewargaan organisasi/*organizational citizenship behavior* (OCB) yang melekat pada diri karyawan.

Menurut Muhdar (2015:1), karyawan yang memiliki perilaku OCB akan mempunyai loyalitas tinggi terhadap perusahaan tempatnya bekerja dan dengan sendirinya akan merasa nyaman dan aman terhadap pekerjaannya. OCB ini bersifat independen dan sukarela, karena perilaku tersebut tidak diwajibkan dan tertera dalam deskripsi jabatan serta beralaskan pada perjanjian dengan perusahaan, namun sebagai keinginan individual. Menurut Titisari (2019:4), OCB dianggap sebagai suatu perilaku di tempat kerja yang sesuai dengan penilaian pribadi yang melebihi persyaratan kerja dasar seseorang. Adanya OCB meninggalkan efek yang baik pada karyawan serta memberikan partisipasi lebih pada perusahaan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu penghargaan dan promosi jabatan. Motivasi kinerja karyawan dapat terbentuk dari suatu penghargaan yang diberikan perusahaan. Melalui hal tersebut maka akan mendorong karyawan untuk meningkatkan produktif kerja. Dengan meningkatnya produktif karyawan maka juga akan meningkatkan laba perusahaan. Menurut Busro (2018:319), penghragaan merupakan hadiah yang sifatnya merangsang atau memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerja karena pekerjaan tersebut telah berhasil mencapai atau melebihi target kinerja yang telah ditetapkan dan diwujudkan dalam bentuk finansial dan nonfinansial. Pemberian penghargaan harus adil dan sesuai dengan kinerja karyawan yang berprestasi.

Menurut Hasibuan (2019:108), promosi adalah perpindahan yang membesar *authority* dan *responsibility* karyawan ke jembatan yang lebih tinggi di dalam satu organisasi sehingga kewajiban, hak, status, dan penghasilannya semakin besar. Promosi yang dijalankan perusahaan mempunyai fungsi yang bermakna bagi setiap karyawan dimana karyawan sadar akan kurangnya kesempatan yang diberikan guna untuk meningkatkan karir mereka sehingga menyebabkan kinerja karyawan menjadi menurun.

PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan. Bank yang dimiliki oleh Pemerintah ini merupakan salah satu bank terbesar dalam hal asset, pinjaman dan deposit. Pada tahun 2020, pandemi *Covid-19* menimbulkan dampak yang berpengaruh terhadap segalanya salah satunya adalah kinerja karyawan yang pasti mengalami penurunan. Hal tersebut terjadi karena adanya peraturan pemerintah yang menganjurkan perusahan untuk melakukan *work from home* dan mengurangi kapasitas karyawan di Bank serta banyaknya cabang yang tutup hingga karyawan diharuskan bekerja dari rumah dan ada pula yang mengalami mutasi sementara guna mempersempit penyebaran *virus corona*. Tentunya berakibat pada beban kerja yang bertambah dan menimbulkan rasa jenuh hingga tertekan akibat situasi yang belum beradaptasi. Menurunnya kinerja karyawan tersebut ditandai dengan adanya karyawan yang tidak bersemangat bekerja, menunjukan sikap tidak pantas terhadap pekerjaan dan rekan kerja serta selalu berpikir negatif terhadap perusahaan. Hal tersebut menunjukan bahwa rendahnya sikap OCB pada karyawan Bank Mandiri Area Jakarta Cikini.

Bank Mandiri Area Jakarta Cikini telah menerapkan sistem pemberian penghargaan dan promosi jabatan, namun hal tersebut diakui kurang sesuai atau tidak tepat sasaran. Pemberian penghargaan dan promosi jabatan yang kurang tepat juga dapat menimbulkan penurunan sikap OCB karyawan terhadap perusahaan walaupun OCB tidak memliki keterikatan secara langsung dengan penghargaan. Karyawan akan bekerja secara optimal jika OCB, penghargaam dan promosi jabatan berjalan dengan sesuai dan adil. Aprianti dan Bhaihaki (2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa OCB mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun hasil tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Warti dan Surjanti (2018) yang menyatakan bahwa OCB tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Perilaku Kewargaan Organisasi, Penghargaan dan Promosi Jabatan terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus Pada Bank Mandiri Area Jakarta Cikini”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah Perilaku Kewargaan Organisasi/*Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Mandiri Area Jakarta Cikini?
2. Apakah Penghargaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Mandiri Area Jakarta Cikini?
3. Apakah Promosi Jabatan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Mandiri Area Jakarta Cikini?
4. Apakah Perilaku Kewargaan Organisasi, Penghargaan dan Promosi Jabatan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Mandiri Area Jakarta Cikini?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Perilaku Kewargaan Organisasi terhadap kinerja karyawan Bank Mandiri Kantor Cabang Area Jakarta Cikini.
2. Untuk mengetahui pengaruh Penghargaan terhadap kinerja karyawan Bank Mandiri Area Jakarta Cikini.
3. Untuk mengetahui pengaruh Promosi Jabatan terhadap kinerja karyawan Bank Mandiri Area Jakarta Cikini.

## 1.4 Manfaat Penelitan

Manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

   Penelitian ini diharapkan bisa digunakan menjadi salah satu alat bagi pihak perusahaan untuk menilai kinerja karyawannya terkait dengan Perilaku Kewargaan Organisasi, Penghargaan dan Promosi Jabatan.
2. Bagi Penulis

   Penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat berupa pengetahuan dan wawasan bagi penulis yang terkait pada masalah yang diteliti.

3. Bagi Pendidikan

   Agar dapat dipergunakan sebagai sumber referensi untuk penelitian berikutnya untuk dilakukan penelitian pada masalah yang sama.