

UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM

Fakultas Ekonomi
Program Sarjana Manajemen
Semester Ganjil 2019/2020

PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DAN COUNTERPRODUCTIVE WORK BEHAVIOR TERHADAP EMPLOYEE PERFORMANCE DENGAN EMPLOYEE ENGAGEMENT SEBAGAI VARIABLE INTERVENING PADA BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) DI BATAM

Agnes Triyanti
NPM: 1641251

ABSTRAK

Perbankan merupakan salah satu sektor yang memberikan jasa pelayanan terhadap nasabah, dalam mewujudkan citra perusahaan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari *organizational citizenship behavior*, *counterproductive work behavior*, dengan *employee engagement* sebagai *variable intervening* terhadap pengaruhnya *employee performance* di Bank Perkreditan Rakyat di Batam. Perbedaan perilaku dari setiap karyawan menjadikan penentu kinerja suatu karyawan di perusahaan tersebut. Meningkatnya persaingan di sektor perbankan yang terus berlomba-lomba untuk terus menciptakan pelayanan yang lebih baik.

Perilaku setiap karyawan terdapat perilaku positif atau negatif yang berdampak pada rekan disekitarnya. Perilaku yang positif akan mempengaruhi kinerja yang baik bagi organisasi, dan perilaku yang negatif akan menjadi penghambat suatu organisasi. Berdasarkan hubungan permasalahan yang ada, penelitian ini perlu diuji untuk mengetahui pengaruh perilaku karyawan dapat terlibat pada kinerja karyawan itu sendiri.

Berdasarkan hasil survei penulis pada Bank Perkreditan Rakyat menunjukkan perilaku karyawan yang perlu diperhatikan dalam penilaian kinerja karyawan. Dengan melihat beberapa faktor dan dampak karyawan tersebut berikan terhadap perusahaan. Pada umumnya pelayanan yang diberikan pada sektor jasa keuangan merupakan aspek penting di sektor perbankan ini untuk meningkatkan mutu organisasi.

Kata Kunci: perilaku organisasi, kinerja Karyawan, keterlibatan karyawan, perbankan, perilaku kerja kontra produktif, perilaku organisasi kewarganegaraan