

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kompetisi antara sektor jasa keuangan terus meningkat dengan berjalannya waktu, kemajuan yang terus berubah menjadi lebih baik dan semakin pesat. Namun, untuk menunjukkan perubahan tersebut banyak sekali tantangan yang dilewati industri perbankan terutama dalam segi produk dan layanan yang diberikan kepada nasabah.

Banyak tantangan yang muncul dari perusahaan jasa keuangan seperti *Financial Technology*(FINTECH), *Corporate Social Responsibility* (CSR) lembaga pemerintahan dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang terus berlomba-lomba dalam mencapai segmennya, yang diikuti dengan bank-bank umum yang memiliki ketentuan secara wajib untuk menyalurkan 20% total nilai pembiayaan ke Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) dan hal ini yang akan membuat prospek Bank Perkreditan Rakyat (BPR) kedepan lebih menantang. Sehingga, kesiapan modal inti perusahaan sangat penting untuk bertahan dan mempunyai daya saing. (www.wartaekonomi.co.id)

Kontribusi yang diberikan oleh karyawan dapat dilihat melalui perilaku sehari-hari di perusahaan dan lingkup kerja yang memberikan dampak terhadap kinerja karyawan. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) memberikan kesempatan besar untuk memperkerjakan anak-anak milenial di perusahaannya. Dengan ini, semakin banyak karyawan yang memiliki kualitas berbeda-beda di mana karyawan diberikan peluang untuk menunjukkan nilai dari masing-masing individu untuk meningkatkan mutu organisasi yang dapat dilihat melalui perubahan dalam cara melayani nasabah. (www.tribunsolo.com)

Organisasi percaya bahwa untuk mendapatkan mutu yang berkualitas mereka berhak menciptakan standar kinerja karena pada dasarnya kinerja individu akan sangat mempengaruhi kinerja dalam tim dan pada akhirnya mempengaruhi kualitas kinerja secara menyeluruh di organisasi. Namun diluar itu, banyak perilaku individu dalam organisasi yang berbeda dan di luar situasi kerja formal di mana beberapa individu memiliki sikap yang melampaui standar kinerja dengan

melibatkan diri kepada sesuatu pekerjaan yang diluar tugasnya dengan inisiatif yang besar guna memberikan dampak positif bagi organisasi.

Begitu pula sebaliknya, ada perilaku individu yang melewati batas kinerja dengan melakukan pekerjaan di luar tugasnya yang akan memberikan dampak negatif maupun kerugian bagi perusahaan. Perilaku ini akan menunjukkan bagaimana kinerja karyawan tersebut. Perkembangan BPR menjadi perbankan yang dibutuhkan masyarakat semakin luas setiap tahunnya. Selain memberikan bantuan kepada masyarakat untuk menabung, BPR pun menjadi salah satu perusahaan yang membuka peluang bagi para milenial untuk mendapatkan pekerjaan. Maka dari itu penulis ingin melakukan penelitian melalui total asset dari 27 BPR di Batam untuk menentukan 5 BPR terbesar sebagai objek pembahasan berdasarkan total asset yang ditampilkan pada tabel berikut dibawah ini.

Tabel 1.1 27 BPR di Batam Berdasarkan Total Asset

No.	Nama Bank	Total Asset
1	PT. BPR Dana Nusantara	1.685.735.004
2	PT. BPR Sejahtera Batam	749.980.304
3	PT. BPR Danamas Simpan Pinjam	364.625.903
4	PT. BPR Bareleng Mandiri	294.825.882
5	PT. BPR Dana Makmur	253.802.497
6	PT. BPR Banda Raya	215.805.808
7	PT. BPR Indobaru Finansia	165.331.099
8	PT. BPR Dana Nagoya	197.354.837
9	PT. BPR Dana Mitra Utama	180.148.516
10	PT. BPR Kintamas Mitra Dana	164.645.068
11	PT. BPR Dana Central Mulia	163.128.569
12	PT. BPR LSE Manggala	150.484.883
13	PT. BPR Kepri Batam	119.129.877
14	PT. BPR Kencana Graha	117.847.471
15	PT. BPR Artha Prima Perkasa	112.321.153
16	PT. BPR Majesty Golden Raya	108.022.811
17	PT. BPR Central Kepri	91.381.413
18	PT. BPR Agra Dhana	85.706.141
19	PT. BPR Putra Batam	70.125.399
20	PT. BPR Satya Mitra Andalan	81.784.789
21	PT. BPR Global Mentari	65.257.399

22	PT. BPR Dana Fanindo	57.371.338
23	PT. BPR Dana Putra	57.337.986
24	PT. BPR Harapan Bunda	40.750.660
25	PT. BPR Pundi Masyarakat	35.316.073
26	PT. BPR Dana Mitra Sukses	25.672.765
27	PT. BPR Ukabima Mitra Dana	19.925.505

Sumber: Data Publikasi Otorita Jasa Keuangan (OJK), (2019)

(Nawaz, 2014) menjelaskan bahwa *employee performance* adalah pencapaian seorang karyawan dalam melakukan tugasnya untuk memperoleh hasil yang diukur dari standar yang telah ditetapkan.

Dalam organisasi terutama pada sektor perbankan seperti Bank Perkreditan Rakyat (BPR), perilaku karyawan sangat beragam. Namun, terlepas dari banyaknya jenis perilaku ada beberapa perilaku seperti yang disampaikan (Bagyo, 2018) bahwa *Organizational Citizenship Behavior* merupakan jenis tingkah laku alternatif yang bukan tergolong tanggung jawab kerja formal antar individu, tapi tetap menjadi penunjang kelangsungan organisasi dengan efektif. Perilaku ini memberikan keuntungan bagi organisasi karena dapat menambahkan efektivitas dan efisiensi. Namun, tidak terhubung dengan struktur dari penghargaan resmi karena tingkah laku ini melakukan suatu tugas secara sukarela dan inisiatif dalam dirinya tanpa merasa keberatan atas tugas yang akan dilakukan.

(Chand, 2014) melakukan penelitian yang menjelaskan bahwa perilaku *counterproductive work behavior* dapat dipahami sebagai suatu tindakan individu yang bersifat negatif, baik disengaja maupun tidak disengaja yang dapat merugikan diri sendiri dan organisasi di lingkungan kerja. (Bagyo, 2016) *Employee engagement* yang berkaitan dengan tindakan emosional setiap individu ini, mengacu pada komitmen karyawan dalam melibatkan diri melalui keuletan dan memotivasi dirinya untuk memberikan yang terbaik bagi organisasi dalam melakukan tugasnya.

Variasi perilaku dari setiap karyawan menunjukkan dua sisi yang bertolak belakang, yaitu perilaku positif maupun negatif di mana melibatkan karyawan dalam organisasi yang dapat mempengaruhi kinerja individu. Berdasarkan kajian di atas membahas tentang perilaku-perilaku karyawan yang terkait dalam situasi

lingkup kerja di industri perbankan yaitu Bank Perkreditan Rakyat di Batam, Maka, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* dan *Counterproductive Work Behavior* terhadap *employee performance* dengan *employee engagement* sebagai variable intervening pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kota Batam”**.

1.2 Permasalahan Penelitian

Menurut kajian pada latar belakang di atas, pengujian yang akan dilakukan dapat dirumuskan dalam beberapa hal, antara lain:

1. Apakah terdapat keterkaitan yang signifikan antara *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *Employee Performance*?
2. Apakah terdapat keterkaitan yang signifikan antara *Counterproductive Work Behavior* terhadap *Employee Performance*?
3. Apakah terdapat keterkaitan yang signifikan antara *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *Employee Engagement*?
4. Apakah terdapat keterkaitan yang signifikan antara *Counterproductive Work Behavior* terhadap *Employee Engagement*?
5. Apakah terdapat keterkaitan yang signifikan antara *Employee engagement* terhadap *Employee Performance*?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Terdapat tujuan dari pengujian permasalahan yang akan dikaji seperti pada bagian 1.2 yaitu:

1. Untuk menguji pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *Employee Performance*
2. Untuk menguji pengaruh *Counterproductive Work Behavior* terhadap *Employee Performance*
3. Untuk menguji pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *Employee Engagement*
4. Untuk Menguji pengaruh *Counterproductive work Behavior* terhadap *Employee Engagement*

5. Untuk menguji pengaruh *Employee Engagement* terhadap *Employee Performance*

1.3.2 Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat dalam tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam beberapa pihak yang terkait, antara lain:

1. Untuk organisasi pengujian ini bermanfaat membantu pengelolaan manajemen yang lebih baik. Untuk mengetahui seberapa jauh kinerja karyawan yang berpotensi dan tidak, atau karyawan yang memiliki perilaku negatif yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan lain agar perusahaan dapat memperbaiki faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menjadi lebih baik guna untuk mencapai kualitas perusahaan yang berbeda dari kompetitor dan siap bersaing melalui kinerja karyawan itu sendiri untuk melayani masyarakat dan kepuasan nasabah.
2. Bagi akademisi atau pembaca penelitian ini dapat digunakan untuk menambah ilmu di aspek sumber daya dan manusia agar dapat memahami bagaimana perilaku karyawan yang dapat menunjang komitmen perusahaan menjadi lebih baik terhadap kinerjanya. Penelitian ini juga dapat menjadi gambaran pembaca untuk menerapkannya di dunia kerja maupun di meja perkuliahan.

1.4 Sistematika Pembahasan

BAB I : PENDAHULUAN

Di dalam Bab I ini dijelaskan beberapa peristiwa umum yang menjadi inti dari permasalahan dan awal peneliti untuk membuat pengujian, manfaat penelitian, dan tujuan adanya penelitian, beserta penjabaran dari pengujian skripsi.

BAB II : KERANGKA TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Di tahap ini menunjukkan penjabaran dari rancangan pengujian, penjelasan pengertian setiap variabel yang terhubung dengan hipotesis, dan beberapa pengujian peneliti terdahulu yang akan diuji kembali oleh peneliti.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menunjukkan penguraian sistematis dari objek yang akan diteliti, dan juga beberapa variabel yang akan dilakukan pengujian oleh penulis, beserta teknik pengolahan data yang dibutuhkan untuk metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menunjukkan jumlah uraian data yang telah diuji dan dilakukannya pembahasan tentang beberapa hasil olah data yang terhubung dengan hipotesis setiap variabel yang diuji.

BAB V : KESIMPULAN

Di bab ini terdapat penjelasan kesimpulan yang diambil menurut pembahasan yang diolah untuk pembuatan skripsi beserta keterbatasan yang ada dalam pengujian ini dan juga dapat menjadikan skripsi ini sebagai referensi untuk membantu penelitian selanjutnya.