

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumberdaya manusia memiliki peran penting dalam perusahaan sehingga sumberdaya manusia yang memiliki perilaku positif dalam pekerjaan mendukung terhadap tingkat keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan. Peran aktif sumberdaya manusia ini bisa ditunjukkan dari *organizational citizenship behavioral* (OCB). Menurut Golparvar dan Javadian (2012:1) OCB adalah perilaku ekstra peran yang mampu diperankan oleh karyawan, di mana karyawan bekerja tidak hanya terbatas pada deskripsi tugas semata.

Karyawan dengan OCB yang tinggi memiliki komitmen tinggi terhadap pekerjaan dan tujuan perusahaan. Karyawan dengan OCB tinggi lebih rela bekerja meskipun di luar jam kerja untuk tujuan peningkatan kualitas hasil pekerjaan. Karyawan dengan OCB tinggi memiliki orientasi kuat terhadap pencapaian tujuan perusahaan sehingga karyawan merasa ikut memiliki tanggung jawab atas pencapaian tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

Penelitian yang dilakukan oleh Budiyanto dan Oetomo (2011:199) menemukan bahwa kepemimpinan merupakan variabel yang memiliki pengaruh terhadap pembentukan OCB. Sedangkan penelitian Herington dan Weaven (2011:5) menjelaskan bahwa ketika perusahaan memberikan dukungan terhadap karyawan dalam bekerja maka akan timbul kerelaan karyawan dalam bekerja demi pencapaian tujuan perusahaan. Berdasarkan pendapat tersebut, dukungan organisasional dan kepemimpinan memiliki peran penting untuk membangun OCB.

Salah satu konsep kepemimpinan penting dalam membangun OCB adalah *leader member exchange* (LMX). Menurut Kambu *et al.*, (2012:33) fenomena LMX bisa ditunjukkan dari hubungan yang kurang harmonis diantara karyawan dengan atasan dan hanya terdapat beberapa karyawan yang memiliki hubungan dekat dengan pimpinan. Konsep LMX menjelaskan bahwa terdapat dua kelompok karyawan yaitu kelompok karyawan yang memiliki hubungan jauh (tidak harmonis) dengan pimpinan atau biasa disebut dengan kelompok *outgroup* dan kelompok yang memiliki hubungan dekat dengan pimpinan atau biasa disebut dengan kelompok *ingroup*. Untuk itu, karyawan kelompok *ingroup* bisa memiliki OCB lebih kuat dibandingkan karyawan pada kelompok *outgroup*.

Dukungan organisasional kepada karyawan menunjukkan tingkat perhatian perusahaan terhadap karyawan. Perhatian yang besar menyebabkan karyawan merasa diperhatikan oleh perusahaan dan hal ini memiliki dampak terhadap kemauan karyawan untuk bekerja lebih baik demi pencapaian tujuan perusahaan (Herington dan Weaven, 2011:5). Dukungan yang diberikan perusahaan kepada karyawan akan memberikan dampak positif terhadap motivasi karyawan dalam bekerja dan kerelaan karyawan untuk bekerja lebih dari yang menjadi tanggung jawab karyawan dalam upaya mencapai tujuan perusahaan.

Obyek penelitian ini adalah karyawan perusahaan perbankan yaitu bank yang sedang berkembang di surabaya. Pemilihan obyek perusahaan ini karena bank yang sedang berkembang di surabaya menunjukkan perkembangan yang pesat dilihat dari jumlah nasabah (hasil wawancara dengan internal perusahaan). Pertumbuhan yang pesat dalam jumlah nasabah menunjukkan bahwa karyawan mampu bekerja dengan lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Kerelaan karyawan dalam bekerja memberikan dampak positif kepada nasabah karena nasabah merasa

diperhatikan oleh karyawan sehingga memiliki daya tarik menjadi nasabah pada bank yang sedang berkembang di surabaya. Berdasarkan pada temuan informal tersebut, maka layak untuk dikaji mengenai pengaruh dukungan organisasi yang telah diberikan perusahaan kepada karyawan sehingga karyawan memiliki kerelaan bekerja yang lebih baik dan perlu pula dilihat ada tidaknya fenomena kepemimpinan yaitu LMX sehingga mampu mendukung prestasi kerja karyawan.

1.2. Perumusan Masalah

Latar belakang penelitian di atas melahirkan sebuah rumusan masalah penelitian, yaitu:

- a. Apakah dukungan organisasional berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan bank yang sedang berkembang di surabaya?
- b. Apakah LMX berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan bank yang sedang berkembang di surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

- a. Menjelaskan pengaruh dukungan organisasional terhadap *organizational citizenship behavior*.
- b. Menjelaskan pengaruh LMX terhadap *organizational citizenship behavior*

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan ini adalah sebagai berikut:

1. Praktis

Memberikan tambahan pengetahuan penilaian mengenai pengaruh : dukungan organisasional dan kepemimpinan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan.

2. Akademik

- a. Sebagai masukan untuk menetapkan berbagai kebijakan dalam upaya meningkatkan *organizational citizenship behavior* karyawan.
- b. Bagi penelitian lanjutan, sebagai referensi untuk penelitian yang serupa di tahun-tahun yang akan datang.

1.5. Sistematika Penulisan

Penyusunan hasil penelitian ini dalam lima bab yang saling berkaitan, yaitu:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Tinjauan kepustakaan ini menjelaskan mengenai penelitian terdahulu, landasan teori mengenai: *citizenship behavior*, hubungan antar variabel, model penelitian, dan hipotesis penelitian.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Berisi tentang desain penelitian, identifikasi variabel penelitian, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, populasi, sampel, teknik analisis data, dan prosedur pengujian hipotesis.

BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam pembahasan ini akan diuraikan mengenai deskripsi data penelitian, analisis data penelitian, dan pembahasan.

BAB 5 : SIMPULAN

Pada bagian ini dijelaskan tentang simpulan yang berdasarkan analisis dari bab-bab sebelumnya, dan saran untuk perbaikan.