

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan bisnis yang semakin ketat menuntut manajemen perusahaan untuk memberikan perhatian yang lebih serius dan menyeluruh kepada seluruh elemen dalam perusahaan untuk menciptakan sistem manajemen yang kuat dan mampu mengikuti perkembangan saat ini. Salah satu elemen terpenting adalah sumber daya manusia. Saat ini untuk memajukan perusahaan tentunya memerlukan dukungan dari para karyawan. Dukungan yang dibutuhkan oleh perusahaan sendiri adalah karyawan yang berkontribusi lebih besar terhadap perusahaan. Organisasi membutuhkan karyawan yang dapat berperilaku baik, seperti membantu individu lain dalam tim mengajukan diri untuk pekerjaan ekstra, menghindari konflik yang tidak perlu, menghormati peraturan, serta mau mentolerir kerugian dan gangguan terkait pekerjaan. Perilaku seperti ini biasa disebut dengan *organizational citizenship behavior* (Mac Kenzie, Organ & Podsakoff dalam Fernanda dan Puspitadewi, 2019).

Karyawan yang melakukan perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) akan memberikan dampak positif bagi perusahaan, seperti meningkatkan kinerja perusahaan, meningkatkan kinerja tim, menghemat sumber daya, menjaga kinerja perusahaan, dan mengurangi tingkat *turnover* karyawan, membantu perusahaan beroperasi lebih efisien dan secara efektif. Malahayati, Asmaran, dan Komalasari (2021) menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku individu yang tidak dikenal secara langsung atau jelas dalam sistem reward atau penghargaan formal serta perilaku sukarela yang tidak tercatat dalam tanggung jawab pekerjaan mereka yang dapat diamati dan memberi dampak positif pada organisasi

Penting sekali mengidentifikasi perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB). Karyawan yang memiliki perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) akan cenderung berperilaku baik dan mengkedepankan kepentingan perusahaan. Jika *organizational citizenship behavior* (OCB) telah terbentuk pada setiap karyawan akan mempermudah sebuah perusahaan untuk menentukan tugas pekerjaan karyawan yang sesuai. Akan tetapi pada kenyataannya tidak semua karyawan di perusahaan memiliki perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB). Dewinda dan Annisa (2019) bahwa menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah perilaku-perilaku kooperatif dan saling membantu yang berada di luar persyaratan formal yang sangat penting bagi berfungsinya suatu organisasi.

Salah satu perusahaan yang mengalami permasalahan pada kinerja karyawan adalah Bank Mayapada Cabang Way Halim. Bank Mayapada Cabang Way Halim merupakan salah satu anak cabang dari Bank Mayapada International yang berdiri sejak tanggal 7 September 1989, yang bergerak dalam bidang jasa keuangan, memiliki Visi, menjadi salah satu bank swasta berkualitas di Indonesia dalam nilai aset, profitabilitas, dan tingkat kesehatan dan Misi, menjalankan operasional bank yang sehat dan memberikan nilai tambah maksimal kepada nasabah, karyawan, pemegang saham, dan pemerintah. Bank Mayapada Cabang Way Halim berlokasi di Jl. Ratu Dibalau 10B, Tanjung Senang, Bandar Lampung-Lampung.

Bank Mayapada Cabang Way Halim memiliki karyawan yang tingkat *organizational citizenship behavior* rendah terlihat dari, kurang pedulinya karyawan pada perusahaan terlihat masih ada karyawan yang tidak hadir dalam acara-acara yang diadakan perusahaan, serta memiliki kecenderungan mengeluh saat diberikan jam tambahan bekerja, karyawan cenderung mengeluh jika diberikan diluar deskripsi pekerjaan serta membantu rekan kerja yang lain yang sedang tidak masuk bekerja, dan tidak ada keinginan untuk berbagi pengetahuan dan pengalaman pada rekan kerja lainnya. Oleh

karena itu sangat penting memperhatikan faktor yang dapat mempengaruhi perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB).

Faktor pertama yang diduga dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah komunikasi. Komunikasi dalam suatu perusahaan merupakan salah satu faktor yang dapat membantu karyawan dalam bekerja. Dalam proses menjalankan suatu pekerjaan, komunikasi sangatlah penting untuk menciptakan rasa nyaman dalam bekerja. Adanya komunikasi yang baik dalam suatu perusahaan tentunya akan membuat karyawan dapat membentuk dan memperkuat sikap positif sebagai bentuk dari berperilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) sehingga membantu perusahaan tersebut lebih mudah mencapai tujuannya. Widyarma dan Askiah (2022) menyatakan bahwa komunikasi adalah transfer dalam bentuk ide atau informasi dari satu orang ke orang lain. Pemindehan makna yang terjadi akibat pertukaran informasi antara satu dengan yang lain dan bertujuan untuk menerima pemahaman yang sama melalui pemindehan pesan-pesan secara simbolik.

Komunikasi membantu karyawan untuk mencapai tujuan individu dan juga perusahaan, merespon dan mengimplementasi perubahan perusahaan, dan ikut memainkan peran dalam hampir semua tindakan perusahaan yang relevan. Untuk menghasilkan perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) yang diinginkan, komunikasi yang efektif antara atasan dengan bawahan dan sesama karyawan mutlak diperlukan. Heryudanto dan Suratman (2022) menyatakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian suatu informasi dari pengirim (sender) kepada penerima (receiver) dengan melalui berbagai media yang efektif, sehingga pesan tersebut dapat diterima dengan jelas dan mudah dipahami oleh penerima pesan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Akbar dan Diwanti (2021) menunjukkan bahwa variabel komunikasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

Telah dilakukan wawancara kepada pihak Bank Mayapada Cabang Way Halim terkait faktor kecerdasan emosional, berikut ini jawaban dari hasil wawancara adalah sebagai berikut kurang koordinasi di antara rekan kerja sehingga komunikasi tidak sejalan dengan harapan yang menyebabkan kesalahan dalam dalam pekerjaan yang menimbulkan konflik diantara karyawan, penyampaian tugas dari pimpinan kurang jelas kepada bawahan sehingga terjadi perbedaan penafsiran pesan pada bawahan yang berakibat kesalahan dalam mengerjakan tugas pekerjaan dan karyawan tidak selalu melaporkan kegiatan pekerjaan terutama pada karyawan yang bekerja di di luar kantor, sehingga menghambat pengambilan keputusan dan perencanaan pimpinan dalam menangani permasalahan pekerjaan menunjukkan rasa kurang tanggung jawab karyawan dalam bekerja

Faktor kedua yang diduga dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kecerdasan emosional. kecerdasan emosional adalah keterampilan memantau dan menguasai perasaan sendiri dan orang lain serta dapat menggunakan perasaan-perasaan tersebut untuk menyatukan pikiran dan tindakan, sehingga kecerdasan emosi sangat diperlukan untuk menuju kesuksesan dalam bekerja dan mewujudkan kinerja yang dominan dalam pekerjaan. Adawiah, dan Asmini (2023) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berarti mengetahui emosi secara efektif untuk mencapai tujuan, membangun hubungan produktif dan meraih keberhasilan di tempat kerja.

Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional akan dapat mengetahui, mengelola, memotivasi diri sendiri dalam bekerja serta dapat memahami emosi rekan kerja yang lain, dengan demikian karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang baik dapat bekerja dalam tim dengan baik demi mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Malahayati, Asmaran, dan Komalasari (2021) menyatakan bahwa kecerdasan emosional juga diartikan sebagai kemampuan pribadi, emosi, dan sosial yang mempengaruhi

kemampuan seseorang untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Alamsyah, Yusnita, dan Karmila (2023) menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB)

Telah dilakukan wawancara kepada pihak Bank Mayapada Cabang Way Halim terkait faktor komunikasi, berikut ini jawaban dari hasil wawancara adalah sebagai berikut, Ketidakmampuan dalam mengelola, merasakan, dan memahami emosi diri sendiri membuat kondisi emosi di tempat kerja tidak stabil dan tidak jarang karyawan menghadapi konflik akibat perbedaan pandangan terhadap masalah pekerjaan, sikap tidak ramah pekerja dalam mengatasi keluhan nasabah dan kurangnya kecerdasan emosional pada karyawan, terlihat dari karyawan kesulitan mengelola diri baik tanggung jawab maupun emosi dengan menerima tekanan atau target perusahaan.

Faktor ketiga yang diduga dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah budaya organisasi. Budaya organisasi dalam sebuah perusahaan tentunya berbeda –beda tetapi budaya tersebutlah yang dapat membentuk karyawan agar mereka berada dalam satu visi dan misi perusahaan demi memajukan perusahaan. Karyawan yang diberikan motivasi untuk berkreaitivitas dalam bekerja dan memahami apa yang menjadi harapan dari organisasi akan cenderung lebih sering untuk melakukan *organizational citizenship behavior* (OCB). Widiastini, Wijaya, dan Mahayasa (2023) menyatakan bahwa budaya organisasi adalah suatu norma dan nilai-nilai yang dibentuk dan diterapkan oleh perusahaan untuk mempengaruhi karakteristik atau perilaku dalam memimpin karyawannya agar dapat mengerjakan tugas dengan tepat waktu dan membimbing karyawan dalam mencapai tujuan organisasi.

Karyawan yang dapat menyatu dengan budaya yang dianut perusahaan dapat mendorong karyawan tersebut untuk melakukan pekerjaan di luar tugas dan tanggung jawab yang mendukung tercapainya tujuan perusahaan yaitu

perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB). Herawati, dan Septyarini (2022) mendefinisikan bahwa budaya organisasi merupakan budaya yang memiliki perhatian, reaksi terhadap situasi kritis, pemodelan peran, alokasi imbalan-imbalan, dan kriteria dalam seleksi dan pemberhentian karyawan. Suatu budaya organisasi yang baik dapat menciptakan OCB dalam diri setiap karyawan sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nenggor, Herawati Dan Septyarini (2022) (2023) menunjukkan bahwa variabel budaya organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB)

Bank Mayapada Cabang Way Halim memiliki budaya perusahaan tertuang dalam tata nilai yaitu transparansi, integritas, profesionalisme, serta kemampuan menjawab tantangan-tantangan dalam operasi perbankan. Telah dilakukan wawancara kepada pihak Bank Mayapada Cabang Way Halim terkait faktor budaya organisasi, berikut ini jawaban dari hasil wawancara adalah sebagai berikut, kurangnya profesionalisme karyawan dalam bekerja karyawan cenderung mengeluh untuk membantu rekan kerja yang tidak masuk kerja, lebih mementingkan pencapaian individu dibandingkan team dan kurangnya kesiapan karyawan dalam membuat rencana dalam kegiatan kerja sehingga belum mampu menjawab tantangan perusahaan.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka penelitian ini mencoba mengkaji variabel yang berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dengan menguji dengan variabel komunikasi, kecerdasan emosional dan budaya organisasi dengan melihat fenomena dan permasalahan yang terjadi di atas maka penting untuk meneliti lebih jauh mengenai **“PENGARUH KOMUNIKASI KECERDASAN EMOSIONAL DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) KARYAWAN BANK MAYAPADA CABANG WAY HALIM”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan Bank Mayapada Cabang Way Halim ?
2. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan Bank Mayapada Cabang Way Halim ?
3. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan Bank Mayapada Cabang Way Halim ?
4. Apakah komunikasi, kecerdasan emosional dan budaya organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan Bank Mayapada Cabang Way Halim ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan Bank Mayapada Cabang Way Halim yang berjumlah 32 karyawan

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah komunikasi, kecerdasan emosional, budaya organisasi dan *organizational citizenship behavior* (OCB)

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang Lingkup Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah . Bank Mayapada Cabang Way Halim, yang beralamat Jl. Ratu Dibalau 10B, Tanjung Senang, Bandar Lampung - Lampung

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Ruang lingkup waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada November 2023 sampai selesai.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan

Ruang lingkup ilmu pengetahuan adalah Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi teori komunikasi, kecerdasan emosional, budaya organisasi dan *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka peneliti menetapkan tujuan penelitian yaitu.

1. Untuk mengetahui apakah komunikasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan Bank Mayapada Cabang Way Halim
2. Untuk mengetahui apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan Bank Mayapada Cabang Way Halim
3. Untuk mengetahui apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan Bank Mayapada Cabang Way Halim
4. Untuk mengetahui apakah komunikasi, kecerdasan emosional dan budaya organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan Bank Mayapada Cabang Way Halim

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan terutama dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengenai komunikasi, kecerdasan emosional, budaya organisasi dan *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan.

1.5.2 Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian yang dijadikan referensi bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

1.5.3 Bagi Bank Mayapada Cabang Way Halim

Mampu memberikan implikasi bagi para pengelola di perusahaan yang nantinya akan dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan *organizational citizenship behavior* (OCB)

1.6 Sistem Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang ada dalam perusahaan dan dirumuskan dalam perumusan masalah, ruang lingkup dari penelitian, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian dan sistematika dari penelitian

Bab II Landasan Teori

Bab ini menguraikan landasan teori dan tinjauan empiris yang relevan dengan permasalahan yang diteliti berdasarkan kerangka pikir dan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini berisikan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian, populasi dan sampel, sumber data, variabel penelitian, operasional variable, teknik analisis data, uji persyaratan instrument, metode analisis data, teknik analisis data, dan pengujian hipotesis.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukakan pada Bab II dan III.

Bab V Simpulan dan Saran

Bab ini berisikan simpulan dan saran yang berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV.

Daftar Pustaka**Lampiran**