

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia dalam organisasi merupakan aspek penting yang menentukan keefektifan suatu organisasi dan merupakan salah satu kunci sukses keberhasilan organisasi. Pencapaian tujuan tersebut setiap organisasi menitik beratkan pada sumber daya manusia untuk menjalankan fungsinya secara optimal dalam menghadapi persaingan bisnis. Keberhasilan suatu organisasi juga bergantung pada kinerja tim di dalam organisasi dan keterampilan yang dimiliki anggotanya yang bekerja di PT BPR BKK Kebumen (Perseroda). Penelitian sebelumnya menjelaskan dalam peningkatan pemanfaatan sumber daya organisasi memerlukan perilaku *organizational citizenship behavior* untuk produktivitas, kinerja dan kemampuan dalam memenuhi perubahan lingkungan (Podsakoff *et al.*, 2000).

Perilaku *organizational citizenship behavior* mendorong berfungsinya organisasi secara efektif untuk mencapai tujuan organisasi yang maksimal. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti perilaku *organizational citizenship behavior* telah di wujudkan oleh PT. BPR BKK Kebumen (Perseroda) di setiap lingkup ruang kerja. Setiap karyawan di kantor cabang mengisi Jabatan atau posisi dalam struktur organisasi yang memiliki kewajiban atau *job description* masing-masing. Pada kenyataannya, tidak semua karyawan mampu bekerja dalam tim, karena memerlukan kemampuan karyawan untuk berkomunikasi secara terbuka dan jujur, membagi informasi dan bekerja sama dengan orang lain. Kebiasaan individualistik merupakan

salah satu faktor yang menyebabkan seseorang sulit untuk bekerja di dalam tim dan cenderung terbiasa melaksanakan pekerjaan sendiri dan kurang peduli terhadap hubungan sesama tim kerja.

Perilaku *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku yang dipandang perlu untuk dikembangkan dalam menciptakan individu yang dapat bekerja sama dengan rekan kerjanya. Hal ini tentu harus menjadi perhatian untuk manajer sumber daya manusia di organisasi. Konsumen yang menjadi nasabah dari PT. BPR BKK Kebumen juga secara tidak langsung dapat memberikan penilaian terhadap kinerja yang ditunjukkan secara langsung dan perilaku yang melebihi peran yang diwajibkan dari karyawan akan sangat membantu dalam membangun citra yang positif terhadap konsumen dan akan meningkatkan hasil kerja dari organisasi yang maksimal. Hal ini tentu akan berdampak pada supervisor dimana supervisor sangat membantu para karyawannya untuk memberikan kontribusi kerja yang maksimal.

Organisasi dan karyawan dapat berkembang bersama memerlukan dukungan dari supervisor agar efektif dan dapat hasil kerja karyawannya maksimal. Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa *perceived supervisor support* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (Uzun, 2018). Karyawan akan cenderung merespon secara positif perilaku positif orang-orang yang berinteraksi dengan mereka, dan mereka akan sukarela melakukan berbagai tindakan untuk kepentingan organisasi apabila mendapat dukungan positif dari supervisor organisasi.

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa kurang maksimalnya dukungan supervisor terkait keterlibatan supervisor yang memberikan pengawasan terhadap karyawan yang menjadi bawahannya sehingga karyawan merasa kurang diperhatikan oleh supervisornya. Supervisor perlu memberikan dukungan untuk pengembangan keterampilan karyawan yang lebih intensif sehingga dapat meningkatkan skill yang dimiliki karyawan sehingga respon positif yang masih rendah dan perilaku sukarela untuk melakukan berbagai tindakan terkait kepentingan organisasi masih perlu ditingkatkan.

Hubungan antara dukungan supervisor yang dirasakan di tempat kerja disisi lain juga dapat memicu kesopanan di tempat kerja sebagai pendorong hasil positif individu dan organisasi (Erum *et al.*, 2020; Porath, 2011). Perilaku sosial yang mengharuskan melakukan interaksi dengan orang lain dalam hubungan formal dan informal akan menjadikan perilaku kesopanan di tempat kerja seperti sopan, hormat dan peduli terhadap satu sama lain merupakan hal penting untuk dilakukan setiap individu didalam organisasi (Erum *et al.*, 2020; Porath, 2011). Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa kesopanan di tempat kerja berpengaruh positif terhadap perilaku *organizational citizenship behavior* yang berpengaruh terhadap layanan pelanggan, pemecahan masalah, pembangunan tim, hubungan dan kepercayaan di dalam organisasi (Erum *et al.*, 2020; Reed *et al.*, 2019; Porath, 2011).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti menemukan bahwa masih rendah dalam kerjasama tim pada organisasi. Hal ini terkait perilaku individualistik yang masih terlihat dari karyawan sehingga masih terdapat

perbedaan pendapat dan menjadikan hasil kerja kurang optimal. Kesopanan di tempat kerja tidak hanya mengacu pada minat individu dalam menyelesaikan pekerjaan sendiri tetapi juga kerjasama tim yang diperhatikan.

Kesopanan bersifat budaya dan sensitif terhadap waktu, karena apa yang dianggap beradab pada suatu waktu dalam keadaan tertentu mungkin tidak dianggap beradab dalam waktu yang berbeda. Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa pentingnya lingkungan yang penuh kesopanan akan menghasilkan keyakinan efikasi aktual yang lebih tinggi (Erum *et al.*, 2020). Karyawan yang menerima dukungan manajerial cenderung menjadi lebih percaya diri dan optimis tentang kemampuan mereka untuk mencapai tujuan kerja.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menemukan bahwa karyawan efikasi yang dirasakan masih rendah dikarenakan beberapa tingkat kesulitan tugas yang diberikan dirasa tinggi dan kekuatan yang dimiliki untuk menyelesaikan tugas masih rendah. Hal ini membuat efikasi diri karyawan menjadi rendah dan perlu perlakuan khusus dari organisasi. Karyawan yang diberikan dukungan akan lebih memiliki keyakinan yang tinggi dalam pekerjaannya, sebaliknya karyawan yang memiliki persepsi dukungan yang rendah cenderung memiliki keyakinan yang sedikit untuk menghadapi kondisi pekerjaan yang tidak terduga. Efikasi diri yang merupakan keyakinan seseorang memungkinkan karyawan untuk menentukan seberapa banyak upaya yang mereka habiskan dalam tugas yang menantang dan berapa lama dapat bertahan ketika dihadapkan dengan hambatan. Efikasi diri pada

karyawan pelayanan diperlukan untuk menangani berbagai permintaan pelanggan dengan hasil yang maksimal (Siti *et al*, 2019).

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh *Perceived Supervisor Support* dan *Workplace Civility* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dimediasi *Self Efficacy* pada Karyawan PT BPR BKK Kebumen (Perseroda).

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini akan meneliti pengaruh *perceived supervisor support*, *workplace civility*, *self efficacy* dan *organizational citizenship behavior*. Perilaku *organizational citizenship behavior* saat ini sangat diperlukan dengan keadaan yang sedang terjadi saat ini dimana karyawan perlu memberikan kontribusi ekstra untuk turut serta mewujudkan tujuan organisasi yang dipengaruhi oleh beberapa prediktor seperti *perceived supervisor support*, *workplace civility* dan *self efficacy*. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang akan dikaji pada penelitian ini adalah:

1. Apakah *perceived supervisor support* berpengaruh terhadap *self efficacy* karyawan PT BPR BKK Kebumen?
2. Apakah *workplace civility* berpengaruh terhadap *self efficacy* karyawan PT BPR BKK Kebumen?
3. Apakah *perceived supervisor support* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan PT BPR BKK Kebumen?
4. Apakah *workplace civility* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan PT BPR BKK Kebumen?

5. Apakah *self efficacy* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan PT BPR BKK Kebumen?
6. Apakah *self efficacy* memediasi hubungan *perceived supervisor support* dengan *organizational citizenship behavior* karyawan PT BPR BKK Kebumen?
7. Apakah *self efficacy* memediasi hubungan *workplace civility* dengan *organizational citizenship behavior* karyawan PT BPR BKK Kebumen?

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini membatasi populasi penelitian pada karyawan PT. BPR BKK Kebumen (Perseroda)
2. Penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh *perceived supervisor support*, *workplace civility*, *self efficacy* dan *organizational citizenship behavior*.
3. Variabel dalam penelitian ini dibatasi pada:
 - a. *Organizational citizenship behavior*

Organizational citizenship behavior merupakan perilaku individu yang mengedepankan kebijaksanaan dan secara tidak langsung diakui oleh sistem *reward* formal, namun secara umum bisa berdampak pada efektifitas dari organisasi (Podsakoff *et al*, 2009).

Indikator *organizational citizenship behavior* menurut Organ (1988) adalah *alturism*, *courtesy*, *sportmanship*, *conscientiousness* dan *civic virtue*.

b. *Self efficacy*

Efikasi diri adalah tentang kesediaan seseorang untuk terlibat dalam suatu tugas dan jumlah upaya dan ketekunan yang bersedia dilakukan ketika seseorang menghadapi kesulitan dalam pelaksanaan tugas (Bradley *et al.*, 2017).

Indikator *self efficacy* menurut Chen *et al.*, (2001) adalah tingkat atau besarnya (tingkat kesulitan tugas tertentu), kekuatan (kepastian berhasil melakukan tingkat tugas tertentu) dan generalitas (sejauh mana keyakinan dan kekuatan digeneralisasikan diseluruh tugas dan situasi).

c. *Workplace civility*

Workplace Civility adalah karakteristik pribadi tertentu yang berkontribusi pada kinerja yang efektif dan / atau unggul seperti motivasi, pengetahuan diri, kemauan untuk melakukan, dan sikap dan perilaku terukur dan teramati lainnya yang dapat dikembangkan dalam individu dan tim (Reed *et al.*, 2019). Indikator *workplace civility* menurut Osatuke *et al.*, (2009) adalah penilaian karyawan terhadap kepentingan pribadi dan rasa hormat dari rekan kerja, kerja sama atau kerja tim dalam kelompok kerja, penyelesaian konflik yang adil, dan penilaian perbedaan individu oleh rekan kerja dan supervisor.

d. *Perceived supervisor support*

Dukungan supervisor yang dirasakan adalah perspektif umum dari bawahan dalam hal sejauh mana atasan mereka memberikan pentingnya kontribusi mereka, memikirkan kemakmuran mereka dan

memberikan bantuan instrumental dan antusias (Eisenberger *et al.*, 2002).

Indikator *perceived supervisor support* menurut Patterson *et al.*, (2001) adalah keterlibatan, dukungan pengawasan, pengembangan keterampilan dan kualitas.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh *perceived supervisor support* terhadap *self efficacy* karyawan PT BPR BKK Kebumen
2. Mengetahui pengaruh *workplace civility* terhadap *self efficacy* karyawan PT BPR BKK Kebumen
3. Mengetahui pengaruh *perceived supervisor support* terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan PT BPR BKK Kebumen
4. Mengetahui pengaruh *workplace civility* terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan PT BPR BKK Kebumen
5. Mengetahui pengaruh *self efficacy* terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan PT BPR BKK Kebumen
6. Mengetahui pengaruh *self efficacy* dalam memediasi hubungan *perceived supervisor support* dengan *organizational citizenship behavior* karyawan PT BPR BKK Kebumen

7. Mengetahui pengaruh *self efficacy* dalam memediasi hubungan *workplace civility* dengan *organizational citizenship behavior* karyawan PT BPR BKK Kebumen

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diberikan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi para akademisi penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai pengaruh *perceived supervisor support* dan *workplace civility* terhadap *organizational citizenship* dimediasi *self efficacy*.
- b. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadi acuan dalam melakukan penelitian mengenai pengaruh *perceived supervisor support* dan *workplace civility* terhadap *organizational citizenship* dimediasi *self efficacy*.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai salah satu bahan masukan bagi perusahaan yang diteliti yaitu PT BPR BKK Kebumen (Perseroda) dalam rangka menghadapi persaingan yang semakin tinggi. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk referensi yang diterapkan untuk masa yang akan datang. Hal tersebut dapat digunakan sebagai rujukan untuk menerapkan sistem yang efektif pada masa sekarang dan yang akan datang.