

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era saat ini pentingnya keterikatan karyawan di setiap perusahaan, baik berlatar belakang bisnis maupun non-bisnis. Dalam hal tersebut tentu saja memerlukan sumber daya manusia sebagai karyawan yang berkinerja dan berperan aktif dalam menjalankan roda perusahaan tersebut. Keterikatan menjadi bagian paling penting dalam keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi yang digambarkan dengan semangat dan dedikasi karyawan tersebut dalam perusahaan. Selain menyelesaikan pekerjaan karyawan juga turut membantu perusahaan dalam mencapai tujuan. Karyawan. Pada saat ini laju perubahan yang dapat mempengaruhi bisnis semakin meningkat. Banyak perubahan baru dan inisiatif transformasional telah dikembangkan untuk organisasi mencapai tingkat keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Saat ini Bank Mandiri terus mereliasikan komitmen dalam pengembangan SDM untuk menghadapi era tatanan baru. Bank mandiri merupakan bank nasional yang berkantor pusat di Jakarta dan merupakan bank terbesar dalam asset, pinjaman, dan deposit. Menurut informasi Wikipedia (2020) Bank Mandiri di bentuk pada tanggal 2 Oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilakukan oleh Pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, beberapa bank milik pemerintah yaitu, Bank Bumi Daya (BBD), Bank Dagang Negara (BDN), Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim), dan Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo), dilakukan proses *Merger* kedalam Bank Mandiri dan tersebar berbagai cabang diseluruh Indonesia. Salah satu cabang Bank

Mandiri yang berkembang yaitu Bank Mandiri Genteng Kali dan Bank Mandiri Basuki Rahmat yang terletak di Kota Surabaya. Sebagai diversifikasi risiko dan pendapatan Bank Mandiri cabang di Surabaya juga berhasil mencetak kemajuan yang signifikan dalam melayani Usaha Kecil dan Menengah (UKM) dan nasabah ritel.

Pada era saat ini karyawan millennial mulai memasuki dunia kerja. Keterikatan karyawan berhubungan dengan emosional yang digambarkan dengan sikap positif yang sesuai dengan organisasi nilai dan tujuan, diilustrasikan dengan pengukuran pada karyawan millennial di Bank Mandiri Genteng Kali dan Bank Mandiri Basuki Rahmat Surabaya yang mengacu pada semangat, dedikasi dan daya serap. Selain itu keterikatan karyawan bisa mendorong pengaruh yang positif pada individu di tempat kerja sebagai sarana untuk meningkatkan prestasi ditempat kerja dan bisa mempengaruhi kreativitas karyawan.

Sekarang ini keterikatan karyawan sangat dibutuhkan di dalam perbankan untuk mencapai target yang telah ditentukan. Saat ini persaingan diperusahaan meningkat secara pesat yang mengakibatkan banyak perusahaan perlu Menyusun ulang strategi untuk meningkatkan eksistensinya, termasuk pada sektor perbankan yang menyebabkan lebih kuat dan focus dalam menghadapi persaingan. Kondisi tersebut juga terjadi pada sektor perbankan termasuk Bank Mandiri yang ada di Surabaya salah satunya pada Bank Mandiri Genteng Kali dan Bank Mandiri Basuki Rahmat Surabaya.

Upaya untuk memunculkan ide-ide baru yang mungkin akan berguna dalam pemecahan masalah yang terjadi dilingkungan Bank Mandiri Surabaya,

karyawan yang berfikir kreatif akan menikmati pekerjaan dan tugas-tugas yang telah diberikan dan membuat karyawan bergerak maju meskipun dalam situasi yang kurang pasti. Banyak karyawan yang terlibat dalam pekerjaannya sering mengalami emosi positif seperti kegembiraan, minat, dan antusiasme, yang dapat menjadi sumber daya mereka dalam memperluas pikiran dan tindakan mereka. Karyawan millennial yang terlibat dalam emosi positif seperti minat dan antusiasme meningkatkan keterbukaan mereka terhadap pengalaman baru dan karenanya karyawan lebih cenderung berpikir out of box dan mereka menjadi lebih kreatif dalam pekerjaan mereka. Perkembangan jaman pada saat ini memerlukan kemampuan berfikir dan kreatifitas sangat diperlukan untuk Bank Mandiri di Surabaya tetap bisa bersaing dengan Bank lain.

Perilaku Kewargaan Organisasi (PKO) adalah perilaku karyawan yang bersedia melakukan pekerjaan di luar *job description* dan tidak mengharapkan imbalan atas pekerjaannya. Perilaku Kewargaan Organisasi (PKO) pada Bank Mandiri mengukur sportivitas, kesopanan, kesadaran, dan kebijakan, kinerja karyawan sebagai hasil kerja karyawan yang memberikan kontribusi dan terkait dengan jenis pekerjaan yang dilakukan untuk mencapai tujuan secara lebih efektif dan efisien. Karyawan millennial saat ini membutuhkan kepemimpinan yang beretika yang mengacu pada pemimpin dengan karakteristik tanggung jawab, kepercayaan, ekuitas, moralitas, penghormatan dan kesadaran akan hak asasi manusia dan kesetaraan. Karakteristik tersebut karyawan akan mempercayai pemimpinnya dan merasa aman (Shukurat, 2012) pada (Sugianingrat *et al.*, 2019).

Untuk meningkatkan kinerja karyawan di Bank Mandiri Genteng Kali dan Bank Mandiri Basuki Rahmat Surabaya dengan sportivitas yang tinggi dan kesopanan.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Rinda Paradista (2021) sebagai karyawan marketing di Bank Mandiri Genteng Kali Surabaya menyatakan bahwa saat ini karyawan bekerja dengan kurang efektif sehingga kinerja karyawan sebagai apa yang dilakukan dan tidak dilakukan oleh karyawan menjadi belum maksimal. Kinerja karyawan juga melibatkan kualitas dan kuantitas output, kehadiran di tempat kerja, sifat akomodatif yang bisa membantu ketepatan waktu output. Kinerja karyawan tidak dapat diverifikasi serta perusahaan dapat menggunakan bonus dan penghargaan langsung berdasarkan kinerja individu jika kinerja karyawan terlihat sudah baik. Pada Bank Mandiri genteng kali dan Bank Mandiri Basuki Rahmat melakukan penilaian kinerja untuk karyawannya. Karyawan yang mau berkontribusi memberikan ide ide atau pendapatnya dan tidak mengeluh Ketika bekerja, memiliki rasa dan sikap toleransi serta peduli terhadap lingkungan kerjanya dengan kelangsungan hidup di perusahaan, serta melakukan suatu kegiatan yang positif seperti pelatihan. Hal ini dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan dan dapat meningkatkan pengembangan karier bagi karyawan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Keterikatan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kreativitas Dan Perilaku Kewargaan Organisasi Pada Karyawa Millenial Pada Bank Mandiri Cabang Genteng Kali dan Basuki Rahmat Surabaya.”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah keterikatan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Mandiri Cabang Genteng Kali dan Basuki Rahmat Surabaya ?
2. Apakah keterikatan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui mediasi kreativitas karyawan pada Bank Mandiri Cabang Genteng Kali dan Basuki Rahmat Surabaya?
3. Apakah keterikatan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui mediasi perilaku kewargaan organisasi pada Bank Mandiri Cabang Genteng Kali dan Basuki Rahmat Mandiri Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan perumusan masalah maka, peneliti memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Menguji dan menganalisis keterikatan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Mandiri Cabang Genteng Kali dan Basuki Rahmat Surabaya.
2. Menguji dan menganalisis keterikatan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui mediasi kreativitas pada Bank Mandiri Cabang Genteng Kali dan Basuki Rahmat Surabaya.

3. Menguji dan menganalisis keterikatan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui mediasi perilaku kewargaan organisasi pada Bank Mandiri Cabang Genteng Kali dan Basuki Rahmat Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah penulis berharap penelitian ini berguna :

1. Bagi Bank Mandiri

Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan bagi pihak Bank Mandiri Genteng Kali untuk memaksimalkan kinerja karyawan dimasa yang akan datang dan bisa mencapai tujuan dan visi misi sesuai dengan yang diharapkan.

2. Bagi pembaca

Dengan dilakukan penelitian ini dapat menambah wawasan dan referensi untuk pembaca untuk melakukan penelitian yang serupa.

3. Bagi kampus Universitas Hayam Wuruk Perbanas.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah koleksi dan referensi penelitian di perpustakaan Universitas Hayam Wuruk Perbanas.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan yang dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran dan mempermudah dalam penulisan skripsi untuk menjelaskan maksud serta tujuan maka sistematika penulisan skripsi adalah sebagai berikut :

BAB I: PENDAHULUAN

BAB ini menjelaskan mengenai latar belakang dari variabel yang terkait, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

BAB ini menjelaskan tentang penelitian terdahulu yang sudah pernah dilakukan sebelumnya, landasan teori serta konsep yang berhubungan dengan masalah yang pernah diteliti sebelumnya, kerangka pemikiran, serta hipotesis penelitian yang telah dijelaskan dalam penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

BAB ini menyajikan mengenai metode yang digunakan, baik Teknik pengumpulan data, instrument penelitian, definisi operasional, pengukuran variabel, uji validitas dan sampai dengan analisis data.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

BAB ini menyajikan mengenai gambaran subyek penelitian sampel kecil dan sampel besar, karakteristik responden, analisis data, uji deskriminan dan uji reliabilitas, uji kolinearitas, analisis deskriptif, pengujian hipotesis dan pembahasan

BAB V : PENUTUP

BAB ini menyajikan mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan, dan menyajikan kritik dan saran.