

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Generasi Milenial saat ini menjadi perdebatan utama diseluruh dunia, karena generasi milenial sendiri memiliki karakteristik dan kepribadian yang sangat berbeda dengan generasi sebelumnya. Pada dasarnya generasi milenial ini sangat diketahui banyak orang karena merupakan generasi yang modern, generasi ini merupakan sekelompok anak muda yang berusia sekitar dua puluh sampai awal tiga puluh tahun (Suryadi, 2015). Saat ini, pekerja yang berusia antara 40 dan 60 dipekerjakan dengan proporsi yang sangat baik di lingkungan kerja. Ketika rentang ini berakhir maka jumlah pekerja yang memiliki kemampuan bekerja dan melaksanakan tugas dengan baik akan berkurang secara signifikan (Ong, 2020). Pada generasi Bank Mandiri cabang Basuki Rahmat dan Genteng Kali Surabaya memiliki beberapa karyawan milenial yang berusia antara 25 sampai 40 tahun.

Perilaku Kewargaan Organisasi merupakan perilaku karyawan yang secara tidak langsung menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seseorang karyawan, hal ini membantu lingkungan sosial dapat berkaitan erat dengan pekerjaan yang akan dilaksanakan dengan karyawan. Perilaku Kewargaan Organisasi mempunyai dampak baik dalam sebuah perusahaan, yang terekspresikan dalam sifat sadar dan sukarela karyawan dalam membantu pekerjaan. Munculnya Perilaku Kewargaan Organisasi ini tidak hanya berdampak positif terhadap karyawan tetapi juga berdampak positif bagi perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan saudara

Rissa sebagai *Customer Service Representative* (2021) karyawan di Bank Mandiri cabang Basuki Rahmat dan Genteng kali Surabaya mengatakan bahwa kelemahan perusahaan bukan pada kepentingan perusahaan, melainkan pada pegawai yang ingin mengejar kepentingan sendiri. Selain itu permasalahan lain yang peneliti dapatkan melalui wawancara dengan saudari Rissa sebagai *Customer Service Representative* (2021) selaku karyawan Bank Mandiri cabang Basuki Rahmat dan Genteng kali yaitu, mengenai organisasi terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi karyawan milenial pada Bank Mandiri, diketahui perilaku karyawan disini jarang terjadi hubungan pegawai dan atasan dengan baik. Mengenai perihal tersebut Bank Mandiri cabang Basuki Rahmat dan Genteng kali Surabaya juga sudah mengatasinya yaitu dengan cara menanyakan langsung kepada karyawan tersebut apakah mempunyai permasalahan mengenai pekerjaan atau membangun komunikasi dua arah kepada karyawan tersebut. Bank Mandiri cabang Basuki Rahmat dan Genteng kali Surabaya memiliki karyawan milenial yang cukup banyak dan terkadang karyawan milenial mempunyai ide-ide yang kreatif dalam melakukan sebuah pekerjaan, sehingga dapat memberikan kontribusi dalam pekerjaannya. Saat itu juga, melalui wawancara dengan saudari Rissa sebagai *Customer Service Representative* (2021) selaku karyawan Bank Mandiri cabang Basuki Rahmat menceritakan bahwa tanggung jawab karyawan Bank Mandiri tampaknya masih belum teruji, dan masih ada beberapa tumpukan pekerjaan yang belum tertangani dengan baik.

Menurut Napitupulu (2018) Perilaku Kewargaan Organisasi merupakan perilaku karyawan yang tidak secara langsung diakui oleh sistem reward formal.

Selain itu Perilaku Kewargaan Organisasi juga dikemukakan oleh Latif. (2017) menguraikan bahwa perilaku individu yang telah memberikan kontribusi pada terciptanya efektivitas organisasi tidak berkaitan langsung dengan reward organisasi. Pada wawancara yang dilakukan peneliti dengan saudari Rissa sebagai *Customer Service Representative* (2021) selaku karyawan Bank Mandiri cabang Basuki Rahmat Surabaya belum menunjukkan sisi positifnya kepada rekan kerjanya, terkadang mereka masih berada dalam satu tim yang tidak stabil untuk bekerja. Hal ini berdampak pada mereka yang tidak mau menerima hasilnya, selain itu faktor lain yang saling menyalahkan dan mempengaruhi organisasi kewarganegaraan adalah kepuasan kerja.

Pada perusahaan Bank Mandiri Surabaya tepatnya di cabang Basuki Rahmat, perilaku kewargaan organisasi ini sangat berkaitan dengan kepuasan kerja karena menunjukkan pengaruh yang positif signifikan baik terhadap kinerja karyawan seperti perilaku sopan santunnya, tanggung jawab dan rasa peduli kepada sesama rekan kerja menurut saudari Rissa sebagai *Customer Service Representative* (2021). Hal ini lah yang menimbulkan kekeluargaan dalam organisasi dan memberikan dampak yang positif kepada mereka dalam meningkatkan kepuasan bekerja. Kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi bisa juga berdampak negatif dikarenakan dapat menurunkan produktivitas pada Bank Mandiri cabang Basuki Rahmat dan Genteng kali Surabaya seperti kemampuan karyawan yang belum sepenuhnya dapat terpenuhi sesuai yang diharapkan oleh atasan biasanya yaitu terjadinya turnover pada perusahaan dan kondisi lingkungan yang mulai tidak baik.

Kepuasan kerja adalah sikap karyawan yang menunjukkan kesenangan maupun tidak pada aspek - aspek pekerjaan yang sesuai dengan hasil penilaian masing-masing pekerja. Menurut Sutrisno (2017) kepuasan kerja dideskripsikan sebagai perasaan yang positif terhadap pekerjaan, yang merupakan hasil evaluasi dari setiap karakteristik pekerjaannya. Pada wawancara yang dilakukan peneliti dengan saudari Rissa sebagai *Customer Service Representative* (2021) diperoleh informasi bahwa karyawan Bank Mandiri Surabaya memiliki kepuasan dalam bekerja dengan baik dan dapat berkontribusi pada kesuksesan organisasi. Faktor kepuasan kerja juga berkaitan dengan kinerja yang menunjukkan karyawan semakin puas dengan pekerjaannya dan akan meningkatkan kinerjanya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin puas pegawai dengan kerjanya, kinerja yang ditunjukkan pegawai akan semakin baik. Faktor lain pada kepuasan kerja juga terhadap karakteristik yang di inginkan setiap generasi berbeda. Karakteristik dalam generasi ini memiliki ciri yang berbeda dengan generasi sebelumnya, karena generasi milenial ini lahir disaat tranmisi informasi dan teknologi yang semakin berkembang. Ciri – ciri dari generasi Y ini adalah sangat dekat dengan teknologi, mempunyai kreativitas yang tinggi, bekerja dengan tepat, dinamis, kritis, berani dan lain-lain, karena hal yang secara mudah berpindah pekerjaan dengan waktu yang singkat. Salah satunya ciri dari generasi milenial ini yaitu memiliki perbedaan yang bermakna dibandingkan dengan generasi sebelumnya, karena mudah dalam berubah pekerjaan satu ke pekerjaan yang lain. Sehingga, faktor karakteristik berbeda generasi juga mempengaruhi kepuasan kerja.

Menurut Islam *et al.*, (2012) dan Hamidi *et al.*, (2014) Kepuasan Kerja adalah karyawan yang menginginkan hasil kerjanya mendapatkan yang terbaik dari hasil pengalaman ia bekerja yang merujuk pada sejauh mana ia memperoleh kepuasan dalam pekerjaan mereka. Selain itu, kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi bisa juga menjadi hal yang tidak positif dikarenakan jika karyawan memiliki banyak tugas yang menumpuk lalu rekan kerjanya memiliki kelonggaran waktu maka ia akan membantunya dengan sukarela dan melakukan pekerjaannya dengan sungguh-sungguh. Kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi juga di pengaruhi oleh faktor keterikatan kerja.

Keterikatan karyawan adalah sebuah kondisi dimana seseorang memiliki pikiran yang positif sehingga mampu mengekspresikan dirinya baik secara fisik, kognitif dan afektif dalam melakukan pekerjaannya Schaufeli dan Bakker (2004). Mengenai Keterikatan karyawan, yang mana dijelaskan bahwa komitmen yang mendorong pengaruh positif pada individu di tempat kerja yang pada gilirannya mempengaruhi kreativitas. Keterikatan ini merupakan perilaku yang berbeda dan unik dari anggota organisasi terkait dengan perannya masing-masing. Pada penelitian yang dilakukan oleh Yudiani (2017) Keterikatan Kerja karyawan merupakan suatu konsep yang dapat dilihat dari *discretionary effort*, yakni karyawan memiliki pilihan, karyawan yang bertindak bagi kepentingan organisasi.

Kepuasan kerja menjadi salah satu faktor terhadap keterikatan karyawan, karena keterikatan karyawan adalah peran individu yang memberikan pengaruh positif di tempat kerjanya. Hal-hal yang membuat kepuasan kerja ini dapat berkaitan dengan keterikatan karyawan yaitu adanya teamwork yang kompak dan

saling bekerja sama satu sama lain sehingga menimbulkan perilaku yang positif terhadap organisasi. Hubungan pada keterikatan karyawan terhadap kepuasan kerja ini dapat memberikan semangat yang tinggi dalam mengerjakan tugas dari atasan dan mampu bekerja dengan cara yang lebih efektif atau efisien di lingkungan kerjanya.

Oleh karena itu, penulis bertujuan untuk sejauh mana peneliti akan melakukan penelitian kembali mengenai “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi Dengan Mediasi Keterikatan Kerja Pada Karyawan Milenial Bank Mandiri Cabang Basuki Rahmat Dan Genteng Kali Surabaya”.

1.2. Perumusan Masalah

Pada sub bab ini akan dijelaskan mengenai perumusan masalah, rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap keterikatan kerja pada karyawan milenial Bank Mandiri cabang Basuki Rahmat dan Genteng Kali Surabaya?
2. Apakah keterikatan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi pada karyawan milenial Bank Mandiri cabang Basuki Rahmat dan Genteng Kali Surabaya ?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi dengan mediasi keterikatan kerja pada karyawan milenial Bank Mandiri cabang Basuki Rahmat dan Genteng Kali Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Pada sub bab ini dijelaskan adanya manfaat dari penelitian, manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh kepuasan kerja terhadap keterikatan kerja pada karyawan milenial Bank Mandiri cabang Basuki Rahmat dan Genteng Kali Surabaya.
2. Untuk menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh keterikatan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi pada karyawan milenial Bank Mandiri cabang Basuki Rahmat dan Genteng Kali Surabaya.
3. Untuk menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi dengan mediasi keterikatan kerja karyawan milenial Bank Mandiri cabang Basuki Rahmat dan Genteng Kali Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penyusun Skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain :

1. Bagi penulis, mampu memperoleh pengetahuan dan wawasan terhadap sumber daya manusia yang mempunyai pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi dengan memediasi keterikatan kerja.
2. Bagi perusahaan dapat mempunyai jelas mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi dengan memediasi keterikatan kerja.

3. Bagi kampus Universitas Hayam wuruk Perbanas di Surabaya, dapat digunakan sebagai referensi penelitian dan koleksi di perpustakaan Univeristas Hayam Wuruk Perbanas di Surabaya.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan ini disajikan dalam lima bab, dimana lima bab tersebut saling berkaitan satu dengan lainnya, bab tersebut terdiri dari:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini menjelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian dalam penulisan skripsi.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dijelaskan pada sarannya yitu mengenai ringkasan dari penelitian terdahulu yang disertai dengan landasan teori dan berhubungan dengan topik penelitian saat ini. Topik dari penelitian terdahulu akan dijelaskan secara sistematis dan memudahkan peneliti untuk menyusun kerangka penelitian yang nantinya akan digunakan untuk hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini dijelaskan mengenai hal-hal yang diulas oleh peneliti. Adapun sub bab pada bab ini diantaranya adalah rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel dan

pengukuran variabel, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, instrument penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian, dan teknis analisis data yang akan digunakan oleh peneliti untuk memberikan kesimpulan dari hasil penelitian.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Gambaran subyek penelitian dan analisis data dalam penelitian ini berisi tentang subyek penelitian, analisis dan pengolahan data berdasarkan *inner model* dan *outter model*, analisis deskriptif dan pengujian hipotesis serta pembahasan hasil secara keseluruhan.

BAB V : PENUTUP

Penutup dalam penelitian ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.