

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Awal tahun 2020 di Indonesia mengalami masalah kesehatan yang sangat serius. Masalah ini adalah menyebarnya virus corona atau COVID-19 (*coronavirus disease 2019*) pertama kali di Indonesia. Akibat adanya virus corona yang telah menyebar di Indonesia ini menyebabkan adanya penetapan jarak fisik yang meluas untuk menahan penyebaran virus di seluruh dunia termasuk Indonesia. Sesuai dengan kebijakan yang diambil oleh pemerintah, seperti Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpanrb) Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah. Peraturan ini mengatur bahwa ASN atau Aparatur Sipil Negara yang berada di lingkungan instansi pemerintah mampu melaksanakan tugas kedinasan dengan bekerja di rumah atau di tempat tinggal masing – masing.

Pergeseran metode kerja yang dimaksud adalah perubahan dalam organisasi dalam memberi tugas dan tanggung jawab kepada karyawan dengan “melarang” karyawan bekerja di kantor dan berkumpul di ruangan. Sehingga karyawan harus bekerja di rumah hal inilah yang dinamakan dengan *Work From Home (WFH)* atau dalam kata lain bekerja dari rumah (Mustajab, dkk., 2020). Adanya kegiatan WFH ini menimbulkan perubahan kebijakan ketenagakerjaan baru dalam Bank Jatim. Berdasarkan wawancara dengan Lita Oktaviana (2021) selaku karyawan di Bank Jatim mengatakan bahwa perubahan kebijakan

ketenagakerjaan baru dalam Bank Jatim ini di antaranya adalah *Work From Home (WFH)*, dengan ketentuan *one day work from home one day work from office*, dan perubahan peraturan pengadaan meeting, salah satunya yaitu meeting online dengan direksi. Perubahan kebijakan baru seperti WFH ini dapat mempengaruhi penurunan kinerja karyawan di Bank Jatim. Karena banyak karyawan yang bekerja tidak maksimal ketika sedang WFH. Seperti yang dikutip dalam (<https://keuangan.kontan.co.id/news/ada-kebijakan-wfh-bank-lebih-untung-atau-malah-buntung>) selain dapat mempengaruhi penurunan kinerja karyawan adanya kebijakan *work from home* ini dapat mengakibatkan penurunan pendapatan di Bank tersebut. Perubahan kebijakan baru ini menarik perhatian peneliti sehingga melatar belakangi penelitian dilakukan dengan melalui variabel keterikatan karyawan, kinerja karyawan, perilaku kewargaan organisasi, dan kepuasan kerja.

Karyawan millennial yang memiliki kinerja karyawan yang tinggi menjadi hal yang penting bagi keberhasilan suatu organisasi. Karena kinerja karyawan sebagai acuan yang menunjukkan seberapa jauh tugas dapat dilaksanakan dan tercapainya misi organisasi. Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh karyawan dalam melakukan dan menyelesaikan pekerjaannya. Dampak positif dari kinerja karyawan yang baik dapat menentukan keberhasilan atau kemajuan dari organisasi tersebut. Satu kesatuan antar karyawan untuk saling memiliki kinerja yang baik dalam kehidupan di organisasi atau perusahaan sangat dibutuhkan, karena dalam perusahaan kerja sama antar karyawan dan membentuk kerja sama tim guna mencapai kemajuan dan tercapainya tujuan atau misi dari perusahaan. Agar dapat mewujudkan kemajuan dan tercapainya misi perusahaan yang maksimal maka

kinerja karyawan harus lebih dikembangkan dan ditingkatkan. Peran karyawan millennial yang bekerja tidak hanya untuk memenuhi kewajibannya dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugasnya, akan tetapi juga memberikan tenaga dan pikirannya dengan ikhlas dan sukarela untuk mencapai tujuan dari perusahaan. Hal ini dapat meningkatkan kinerja karyawan dan merupakan salah satu bentuk dari perilaku kewargaan organisasi .

Organ (1988) dan Chiang dan Hsieh (2012) dalam Sugianingrat *et al.*, (2018) menyatakan perilaku kewargaan organisasi adalah perilaku karyawan yang bersedia melakukan pekerjaan diluar deskripsi pekerjaan dan tidak mengharapkan imbalan atas pekerjaan tersebut. Istilah lain dari perilaku kewargaan organisasi yaitu perilaku *extra role* atau perilaku extra peran.

Menurut Lita Oktaviana (2021) selaku karyawan yang bekerja di Bank Jatim, contoh perilaku kewargaan organisasi karyawan millennial Bank Jatim dapat ditunjukkan dengan membantu rekan karyawan lain dalam menyelesaikan tugasnya apabila terdapat kesulitan. Sukarela dalam melakukan kegiatan ekstra ditempat kerja, menghindari terjadinya konflik dengan sesama rekan kerja, menghargai peraturan yang berlaku didalam organisasi. Karyawan millennial yang mau berkontribusi memberikan ide atau pendapatnya dan tidak mengeluh ketika bekerja, memiliki rasa dan sikap toleransi serta peduli terhadap lingkungan kerjanya dengan kelangsungan hidup dari perusahaan, dan melakukan sesuatu yang positif, hal ini dapat menguntungkan bagi perusahaan. Perusahaan yang memiliki karyawan millennial dengan perilaku kewargaan organisasi yang baik pada kehidupan sehari-hari nya akan memiliki tingkat kinerja yang baik karena kontribusi

karyawannya melebihi dari peran yang telah ditetapkan. perilaku kewargaan organisasi menjadi hal yang menarik untuk dimasukkan dalam penelitian ini karena akhir-akhir ini banyak perusahaan termasuk perusahaan perbankan yang menerapkan system *team work* atau kerja sama tim.

Keterikatan karyawan menjadi hal yang penting untuk meningkatkan perasaan positif terhadap pekerjaannya. Karena dengan melibatkan karyawan dalam menjalankan aktivitas organisasi, karyawan akan merasa diakui, dianggap, dan merasa bahwa dirinya mampu melaksanakan tugas yang diberikan. Selain itu pentingnya menerapkan keterikatan karyawan akan membuat pengabdian, penghayatan serta kekuatan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Keterikatan karyawan juga menjadi factor penting yang dapat membantu organisasi mencapai target yang diinginkan.

Di era industry 4.0 yang semakin maju dan mengandalkan teknologi yang canggih seperti sekarang ini, persaingan di perusahaan meningkat secara pesat yang mengakibatkan banyak perusahaan perlu menyusun ulang strategi untuk meningkatkan eksistensinya, hal ini menyebabkan perusahaan membutuhkan strategi yang adaptif dan efektif sehingga membuat perusahaan lebih kuat dan focus dalam menghadapi persaingan. Strategi yang tepat dan cepat akan menghasilkan perusahaan terbaik dan terdepan dalam berbagai hal.

Menurut Edy Sutrisno (2019:74) Kepuasan Kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang

menyangkut faktor fisik dan psikologis. Kepuasan kerja merupakan factor yang dipercaya dapat menimbulkan rasa motivasi dan semangat kerja karyawan, agar karyawan dapat memberikan hasil yang terbaik bagi perusahaan, sehingga kinerja perusahaann dapat meningkat. Selain itu, kepuasan kerja juga memiliki arti yang penting yaitu sebagai aktualisasi diri terhadap masing – masing individu. Karyawan yang memiliki rasa kepuasan kerja biasanya memiliki catatan kehadiran yang baik, dan prestasi kerja yang baik di bandingkan dengan karyawan yang tidak memiliki rasa kepuasan kerja.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka judul penelitian ini adalah pengaruh keterikatan karyawan terhadap kinerja karyawan dengan mediasi perilaku kewargaan organisasi dan moderasi kepuasan kerja karyawan millennial Bank Jatim Surabaya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah di paparkan oleh peneliti, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dianalisis sebagai berikut :

1. Apakah Keterikatan Karyawan berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi millennial di Bank Jatim?
2. Apakah Perilaku Kewargaan Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan millennial di Bank Jatim ?
3. Apakah Keterikatan Karyawan berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi dengan moderasi Kepuasan Kerja millennial di Bank Jatim?

4. Apakah Keterikatan Karyawan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui mediasi Perilaku Kewargaan Organisasi millennial di Bank Jatim?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh keterikatan karyawan terhadap perilaku kewargaan organisasi pada karyawan millennial di Bank Jatim.
2. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh perilaku kewargaan organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada karyawan millennial di Bank Jatim.
3. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh keterikatan karyawan berpengaruh signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi melalui moderasi kepuasan kerja pada karyawan millennial di Bank Jatim.
4. Menguji dan menganalisis signifikansi pengaruh Keterikatan Karyawan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui mediasi Perilaku Kewargaan Organisasi pada karyawan millennial di Bank Jatim.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Bank

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan kinerja karyawan yang maksimal untuk Bank dimasa yang akan datang.

2. Bagi Penulis

Penulis dapat menambah pengetahuan wawasan dan pengalaman untuk menerapkan teori dan praktik yang telah dipelajari di perkuliahan dalam studi kasus yang lebih spesifik, serta sebagai syarat kelulusan mata kuliah skripsi.

3. Bagi UHW Perbanas

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan koleksi perpustakaan Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya dan dapat digunakan sebagai sumber informasi atau bahan pembanding bagi penelitian selanjutnya yang akan mengambil judul yang sama untuk bahan penelitian.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mempermudah dalam penulisan dan untuk menjelaskan maksud serta tujuan maka sistematika penulisan Skripsi adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah yang melandasi penelitian ini, tujuan, dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan Skripsi.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini meliputi penelitian terdahulu yang dijadikan rujukan, landasan teori, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, pengukuran variabel, instrumen

penelitian, uji validitas dan reliabilitas, populasi, sampel, data, metode pengumpulan data, teknis analisis data.

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* dan *outer 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.