

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan globalisasi telah membawa perubahan mendasar dalam bisnis perbankan. Produk yang ditawarkan oleh industri perbankan juga ditawarkan oleh industri keuangan lainnya. Kondisi ini menyebabkan tingginya persaingan yang dihadapi industri perbankan, sehingga menuntut manajemen perbankan untuk meningkatkan atau mengembangkan suatu pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan (Smith & Baylis, 2001).

Industri perbankan merupakan salah satu bisnis yang sangat berperan dalam menggerakkan perekonomian rakyat. Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan menyatakan bahwa bisnis perbankan merupakan bisnis yang bergerak dibidang pelayanan jasa, yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk giro, tabungan dan deposito, kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit, dengan tujuan untuk kesejahteraan rakyat banyak. Dengan demikian bisnis perbankan dapat dikatakan sebagai bisnis yang menghubungkan masyarakat yang memiliki dana dengan masyarakat yang menggunakan dana, atau dengan kata lain bisnis yang mengelola dana masyarakat. Melalui dukungan perbankan, usaha masyarakat dapat berkembang dengan baik dan pada akhirnya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Kasmir, 2010).

Perbankan Indonesia belakangan ini dinilai kurang produktif. Produktivitas perbankan Indonesia tahun 2015 mengalami penurunan sebesar 0,5 persen bila

dibandingkan dengan tahun 2014. Penurunan tersebut umumnya disebabkan oleh meningkatnya kredit bermasalah dan menurunnya minat masyarakat untuk menabung pada bank. Kondisi tersebut menyebabkan bank harus mengeluarkan biaya untuk menanggung kerugian, sementara di lain pihak dana yang dikelola bank terbatas sehingga bank membatasi aktivitas ekspansi kredit. Akibatnya sumber pendapatan bank mengalami penurunan (*www.liputan6.com, edisi 13 Januari 2016*).

Menurunnya minat masyarakat menabung di bank diduga dipengaruhi oleh beberapa faktor, dan salah satunya adalah faktor kepuasan. Menurut Kotler (2003:205) bahwa pelanggan yang merasa puas sangat mungkin membeli kembali dan bahkan menyebarkan kabar baik tentang perusahaan. Jadi masyarakat yang puas terhadap pelayanan yang diberikan sangat mungkin ingin untuk mengulangi kembali pengalamannya. Hasil penelitian Trisnadi dan Surip (2013) pada PT Bank CIMB Niaga Tbk Bintaro menemukan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan yang dibentuk dari kualitas produk dan kualitas layanan bank dengan minat menabung pelanggan pada Bank CIMB Niaga Tbk Bintaro. Pelanggan yang dilayani dengan baik, cenderung membuat pelanggan merasa senang dan puas, sehingga dapat menarik minat pelanggan datang kembali untuk menabung pada bank.

Kepuasan tidak hanya berpengaruh pada pelanggan bank, tetapi juga berpengaruh pada kinerja karyawan bank. Luthans (2006:243) berpendapat bahwa kepuasan kerja karyawan merupakan hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberi hal yang dinilai penting. Dalam hal ini

karyawan akan merasa puas apabila hasil yang diperoleh sesuai dengan harapan yang dianggap penting oleh karyawan. Terkait dengan kepuasan karyawan, Robbins dan Judge (2015:53) berpendapat bahwa karyawan yang merasa puas, cenderung melakukan hal-hal yang berpihak pada organisasi sebagai upaya untuk membalas pengalaman positifnya terhadap rasa puas yang dirasakannya. Dengan demikian, karyawan yang merasa puas cenderung berbicara positif mengenai organisasi serta terdorong untuk bersungguh-sungguh melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi.

Karyawan yang menunjukkan kesungguh-sungguhan dalam bekerja sangat penting bagi organisasi. Hal ini dikarenakan oleh peranan karyawan yang sangat berpengaruh dalam menentukan produktivitas organisasi. Karyawan yang menunjukkan kesungguh-sungguhan dalam bekerja tidak hanya mampu menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan yang dipersyaratkan (perilaku *intra-role*), tetapi bahkan juga dapat melakukan pekerjaan lebih dari tanggung jawab biasa mereka (Robbins & Judge, 2015).

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa ada banyak pekerjaan atau perilaku yang tidak terdeskripsi secara formal dalam suatu organisasi, namun dilakukan oleh karyawan yang memiliki niat untuk bekerja dengan sungguh-sungguh. Perilaku-perilaku tersebut seperti membantu rekan kerja menyelesaikan tugasnya, menerima dan mengambil tanggung jawab tambahan, mengikuti setiap aturan dan prosedur dari organisasi, kesungguhan dalam mengikuti rapat-rapat perusahaan, sedikit mengeluh banyak bekerja, menghindari konflik diantara karyawan, serta peduli terhadap keamanan aset-aset perusahaan. Perilaku-perilaku yang tidak

terinci dalam deskripsi secara formal tersebut disebut juga sebagai perilaku *extra-role*. (Darto, 2014; Setyawanti, 2012; Ibrahim, 2013).

Podsakoff et al., (dalam Salajegheh & Bigdelimojarad, 2015) berpendapat bahwa perilaku *extra-role* dalam organisasi merupakan perilaku pilihan yang berhubungan dengan perilaku-perilaku kerja di luar peranan-peranan formal karyawan, serta tidak selalu mendapat penghargaan di dalam sistem penghargaan formal. Dalam organisasi, perilaku *extra role* tersebut dikenal sebagai perilaku kewargaan atau dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Menurut Organ (1988), OCB diartikan sebagai perilaku individu yang bersifat bebas (*discretionary*), tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem *reward* serta dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas fungsi-fungsi organisasi. Pendapat Organ tersebut didukung oleh Robbins dan Judge (2015) yang mengartikan OCB atau perilaku kewargaan (*citizenship behavior*) sebagai perilaku kebebasan yang tidak termasuk sebagai bagian dari persyaratan formal pekerja, tetapi berkontribusi pada lingkungan psikologis dan sosial di tempat kerja. Selanjutnya, Greenberg & Baron (2003) berpendapat bahwa OCB adalah perilaku yang bersifat informal, melebihi harapan normal organisasi, yang pada akhirnya dapat menjadikan kesejahteraan organisasi.

Dari beberapa pendapat tentang OCB tersebut, maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa perilaku *extra role* atau OCB adalah perilaku pilihan individu (karyawan) dengan sukarela untuk melakukan pekerjaan diluar persyaratan formal pekerja, yang pada akhirnya efektif meningkatkan kesejahteraan organisasi.

Aspek-aspek OCB menurut Organ (dalam Salajegheh & Bigdelimojarad, 2015) meliputi perilaku-perilaku: *Pertama*, menolong (*altruism*). Menolong (*altruism*) diartikan sebagai kesediaan seorang karyawan untuk menolong karyawan lain tanpa paksaan pada tugas-tugas yang berkaitan erat dengan operasi-operasi organisasional. *Kedua*, kebiasaan sosial (*civic virtue*). Kebiasaan sosial (*civic virtue*) yaitu perilaku keikutsertaan atau partisipasi karyawan secara aktif dalam kehidupan sosial organisasi, ikut memikirkan keberlangsungan organisasi, mengutarakan ide-ide atau masukan kepada organisasi, menghadiri rapat-rapat serta terlibat dalam masalah-masalah organisasi lainnya. *Ketiga*, etos kerja (*conscientiousness*). Etos kerja (*conscientiousness*) yaitu perilaku-perilaku yang dilakukan oleh para karyawan di luar persyaratan-persyaratan yang diatur oleh organisasi atau dengan kata lain perilaku yang melebihi standar minimum yang telah disyaratkan. *Keempat*, perilaku sesuai dan kesopanan (*courtesy*). Perilaku sesuai dan kesopanan (*courtesy*) yaitu perilaku karyawan dengan sukarela berbuat baik, mengikuti aturan serta hormat kepada orang lain yang dilakukan dengan maksud menghindari masalah-masalah kerja yang berkaitan dengan rekan kerja lainnya. *Kelima*, keadilan (*sportmanship*). Keadilan (*sportmanship*) yaitu perilaku kerelaan karyawan untuk menanggung kesukaran dan kesulitan di tempat kerja tanpa protes atau keluhan secara lisan atau secara formal. Jika karyawan dalam suatu organisasi memunculkan perilaku OCB, maka komponen dalam organisasi tersebut dapat berfungsi secara efektif karena karyawan dapat mengontrol perilakunya sendiri, sehingga pada akhirnya dapat berpengaruh untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Dalam konteks penelitian ini, kenyataan yang terjadi di lapangan tidak selalu relevan dengan apa yang diharapkan. Berdasarkan berita *bintangpapua.com* edisi 24 Mei 2016 menyebutkan bahwa kinerja Bank Papua tahun 2015 belum memuaskan. Hal ini diketahui dari target laba yang diharapkan sebesar Rp 718 milyar pada tahun 2015 tidak tercapai. Tahun 2015, Bank Papua hanya dapat mencapai laba sebesar Rp 522 milyar atau 73% dari yang direncanakan. Belum tercapainya target Bank Papua tersebut menunjukkan kinerja karyawan Bank Papua secara keseluruhan masih rendah. Kondisi tersebut belum sejalan dengan visi Bank Papua untuk “Menjadi Bank Komersial yang Kuat, Unggul dan Terpercaya”. Visi Bank Papua tersebut diduga hanya dapat terwujud jika didukung dengan kinerja seluruh karyawan Bank Papua yang tinggi. Tinggi rendahnya kinerja karyawan Bank Papua secara keseluruhan dipengaruhi oleh kesungguhan karyawan dalam bekerja, termasuk karyawan Bank Papua Kantor Cabang Timika.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala departemen, kepala cabang pembantu serta 5 orang karyawan Bank Papua Cabang Timika yang dilakukan pada tanggal 23 – 27 April 2016 melalui telepon, diperoleh keterangan bahwa karyawan Bank Papua Kantor Timika cenderung belum optimal menunjukkan kesungguh-sungguhan dalam bekerja seperti yang diharapkan perusahaan. Ketidaksungguh-sungguhan karyawan dalam bekerja terkait dengan beberapa aspek antara lain: (a) Perilaku karyawan yang egois. Hal ini teridentifikasi dari sikap beberapa karyawan yang tidak mau membantu rekan kerjanya yang lain, walaupun mereka sedang santai. Mereka lebih memilih pulang lebih duluan

daripada membantu rekan kerjanya yang masih banyak pekerjaan. Kondisi tersebut menggambarkan karyawan tidak ada inisiatif untuk menolong rekannya yang lain. (b) Perilaku kurang peduli. Hal ini teridentifikasi pada sikap karyawan kurang peka terhadap kebutuhan pelanggan. Pelanggan mengharapkan untuk dilayani dengan cepat, namun kenyataannya pelanggan mengeluh karena terlalu lama menunggu antrian. Akibatnya bank dapat kehilangan pelanggan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa karyawan kurang peduli terhadap masa depan organisasi. (c) Perilaku etos kerja yang rendah. Hal ini teridentifikasi pada kebiasaan karyawan yang sering terlambat masuk kantor, sedangkan jarak antara tempat tinggal mereka dengan kantor tidak terlalu berjauhan. Selain itu, karyawan tidak menggunakan waktu secara efisien saat bekerja seperti: istirahat terlalu lama dari waktu yang telah ditentukan, karyawan pria cenderung menghabiskan waktu lebih banyak untuk merokok pada saat jam kerja, serta melayani nasabah sambil main media sosial. (d) Perilaku sesuai dan kesopanan yang rendah. Hal ini teridentifikasi pada perilaku karyawan yang kurang profesional, seperti menyebar isu-isu yang bersifat profokatif yang berpotensi menjadi sumber permasalahan diantara para karyawan. Selain itu, karyawan cenderung tidak menunjukkan rasa hormat kepada karyawan senior sehingga membuat hubungan antara karyawan seringkali kurang harmonis. (e) Perilaku keadilan. Karyawan cenderung kurang toleransi terhadap situasi yang kurang ideal. Beberapa karyawan enggan ditempatkan di daerah pedalaman karena fasilitas yang sangat minim. Selain itu, motivasi kerja karyawan cenderung menurun karena tidak puas dengan posisinya yang sudah lama, namun belum dipromosi.

Hasil wawancara tersebut diperkuat oleh pengamatan yang dilakukan peneliti pada saat berkunjung ke Bank Papua Kantor Cabang Timika. Di beberapa bagian karyawan sangat sibuk dengan pekerjaan yang cukup banyak, seperti yang terlihat pada bagian *customer services*. Mereka melayani pelanggan dengan tidak teratur, karena kecenderungan pelanggan untuk ingin didahulukan. Sementara beberapa karyawan laki-laki terlihat santai dengan merokok, tidak berinisiatif untuk membantu karyawan *customer service* menertibkan pelanggan supaya antri dengan baik. Disamping itu, beberapa karyawan terlihat cuek dengan rekan kerjanya yang lain, tidak menunjukkan sikap yang ramah dengan saling menyapa untuk mengeratkan komunikasi dengan sesama karyawan.

Podsakoff melalui penelitiannya (dalam Darto, 2014) mengungkapkan pentingnya OCB dalam meningkatkan kinerja organisasi. Dijelaskan bahwa karyawan yang menolong rekan kerja yang lain akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya, sehingga pada gilirannya ikut meningkatkan produktifitas rekan kerjanya tersebut. Selain itu, OCB juga berperan dalam meningkatkan produktivitas pimpinan. Karyawan yang memiliki kebiasaan sosial (*civic virtue*) memberikan masukan kepada pimpinan terkait dengan lingkungan kerja, sehingga mendukung efektivitas dalam organisasi. Manfaat OCB terhadap kinerja tersebut, sejalan dengan penelitian Sumiyarsih dkk. (2012); Setyawanti (2012); dan Ibrahim (2013) bahwa jika karyawan memunculkan OCB dengan baik, maka dapat berpengaruh bagi karyawan untuk terdorong mengendalikan perilakunya sendiri tanpa harus diawasi, serta mampu memilih perilaku yang terbaik untuk kepentingan perusahaannya. Akibatnya atasan (pimpinan) karyawan tidak

memerlukan waktu yang banyak untuk melakukan pengawasan terhadap bawahannya. Disamping itu, karyawan dapat merasakan kepuasan tersendiri ketika mereka ikut berpartisipasi dalam memberikan kontribusi untuk meningkatkan produktivitas organisasi.

Menurut Robbins (2006), ada dua faktor yang berpengaruh dalam memunculkan OCB yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang bersumber dari dalam diri karyawan seperti: suasana hati, persepsi terhadap dukungan organisasi, jenis kelamin, kecerdasan emosional, serta kepuasan kerja. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar namun dapat mempengaruhi perilaku karyawan seperti: budaya organisasi dan gaya kepemimpinan.

Berdasarkan pendapat para ahli tentang faktor-faktor yang mempengaruhi OCB, maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini terdapat dua faktor yang mempengaruhi OCB karyawan PT Bank Pembangunan Daerah Papua Kantor Cabang Timika yakni faktor kecerdasan emosional sebagai faktor internal dan faktor budaya organisasi sebagai faktor eksternal. Adapun alasan peneliti tertarik untuk meneliti kedua faktor tersebut adalah karena kedua faktor tersebut dominan dalam mempengaruhi tingkah laku dan perilaku anggota dalam organisasi, disamping peneliti juga ingin mendalami kedua faktor tersebut. Oleh karena itu, kedua faktor tersebut penting diteliti untuk mengetahui pengaruhnya terhadap OCB karyawan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Setyawanti (2012) bahwa ada pengaruh tingkat kecerdasan emosi dan sikap pada budaya organisasi terhadap OCB. Hal ini dipertegas dengan hasil penelitian Oemar (2013) dan

Sumiyarsih, dkk. (2012) yang menemukan adanya hubungan antara budaya organisasi dan kecerdasan emosional dengan OCB.

Pentingnya budaya organisasi dalam pengembangan bisnis terungkap melalui hasil penelitian Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI, 2013) yang menyatakan bahwa 74 persen perusahaan atau organisasi mengalami ketidakberhasilan karena tidak memperhatikan faktor budaya organisasi. Hasil temuan tersebut sesuai dengan pandangan Robbins (2015) yang berpendapat bahwa organisasi yang tidak memiliki budaya yang kuat, dapat menjadi hambatan utama terhadap perkembangan organisasi. Selanjutnya budaya organisasi yang kuat memiliki pengaruh yang signifikan pada tingkah laku dan perilaku dari para anggota organisasi. Jadi kekuatan budaya organisasi sangat tergantung pada sejauh mana budaya organisasi mampu mempengaruhi tingkah laku dan perilaku anggota organisasi serta peranannya dalam mendukung kelangsungan organisasi.

Budaya organisasi menurut Robbins (dalam Sutrisno, 2013) mengacu pada sistem nilai atau makna dan keyakinan bersama yang dianut oleh para anggota dan yang menentukan tingkatan bagaimana para karyawan melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi. Pendapat Robbins tersebut sejalan dengan pendapat Susanto (dalam Nawawi, 2015) yang mengartikan budaya organisasi / perusahaan sebagai nilai-nilai yang menjadi pegangan sumber daya manusia dalam menjalankan kewajiban dan perilakunya di dalam organisasi.

Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi adalah suatu nilai yang telah disepakati, diyakini serta dianut bersama

oleh semua anggota organisasi, sebagai pedoman individu (karyawan) dalam menentukan tingkah laku dan perilakunya untuk mencapai tujuan organisasi.

Budaya organisasi Bank Papua mengarahkan semua karyawan Bank Papua untuk menganut sistem nilai kerja Bank Papua. Menurut Sarsono (1998) bahwa sistem nilai kerja atau budaya kerja adalah suatu perhatian atau pandangan hidup seseorang dalam bekerja, yang diyakini untuk menentukan cara bertindak dan menentukan tujuan yang harus diperoleh dari setiap pekerjaan yang dilakukan. Jadi budaya kerja Bank Papua dapat dipahami sebagai suatu perhatian atau pandangan yang diharapkan organisasi Bank Papua untuk dapat dipedomani oleh seluruh karyawan Bank Papua.

Pada kenyataannya karyawan Bank Papua Kantor Cabang Timika cenderung belum optimal dalam mencerminkan budaya kerja Bank Papua saat bekerja. Hal tersebut teridentifikasi dalam pelayanan beberapa karyawan yang belum menunjukkan kepekaan terhadap keinginan nasabah untuk dilayani dengan cepat. Beberapa nasabah mengeluh karena terlalu lama menunggu antrian. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa karyawan belum sepenuhnya sejalan dengan perilaku budaya kerja Bank Papua. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Salajegheh & Bigdelimojarad (2015) pada pegawai Kementerian Pendidikan Tehran Irak, yang menemukan bahwa terdapat hubungan yang positif antara budaya organisasi dengan perilaku pegawai di Irak. Artinya Pegawai yang setuju dengan budaya yang diberlakukan dalam organisasi cenderung mencerminkan nilai-nilai dari budaya organisasi tersebut, sehingga pegawai dengan mudah dapat kerja sama, saling tolong menolong, bersama-sama dapat memikirkan

keberlangsungan hidup organisasi serta mendukung operasional organisasi untuk mencapai tujuannya. Sebaliknya, pegawai yang tidak setuju dengan budaya organisasi, cenderung membuat pegawai tidak mau mencerminkan nilai-nilai budaya organisasi tersebut.

Selain faktor budaya organisasi, faktor lain yang penting diteliti untuk menjelaskan faktor yang mempengaruhi OCB karyawan adalah faktor kecerdasan emosional. Goleman (2015) berpendapat bahwa emosi adalah suatu kondisi mental yang melibatkan aspek biologis, psikologis, maupun kecenderungan untuk bertindak. Selanjutnya, kecerdasan emosi adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi, menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial. Individu yang memiliki tingkat kecerdasan emosi yang tinggi dapat terlihat dari kesadaran diri yang dimilikinya, pengaturan diri yang baik, motivasi diri yang tinggi, kemampuan berempati dengan orang lain serta keterampilan sosial yang dimilikinya (Goleman, 2015). Dengan demikian kecerdasan emosional dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dalam memahami emosi diri, mengenali emosi diri, memotivasi diri dan orang lain, berempati dan membangun serta menjaga relasi dengan orang lain.

Kesuksesan seseorang dalam bekerja tidak semata-mata didasarkan pada keterampilan dan intelektualitas yang tinggi, tetapi juga didasarkan pada kecerdasan emosional yaitu kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, mengelola emosi baik pada diri sendiri maupun dalam hubungannya dengan orang lain (Goleman, 2015). Lebih lanjut disebutkan bahwa

80 persen kesuksesan hidup seseorang termasuk keberhasilan di lingkungan bisnis atau kerja, dipengaruhi oleh kecerdasan emosionalnya. Kecerdasan emosi yang merupakan sisi lain dari kecerdasan yang dimiliki manusia dianggap berperan penting dalam menentukan tingkat kesuksesan hidup. Pendapat tersebut sejalan dengan hasil penelitian Berko & Lovinday (dalam Salarzahi dkk., 2011) yang menyatakan bahwa 90 persen dari tindakan dan kegiatan kita sehari-hari berkaitan dengan perasaan dan hanya 10 persen yang didasarkan pada penalaran, logika dan pertimbangan. Keberhasilan seseorang tidak hanya ditentukan oleh orang itu sendiri, tetapi seringkali juga perlu didukung dari orang lain. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang bagus, memiliki kepekaan untuk melakukan perilaku kerja positif yang ekstra secara tulus dan membantu membangun relasi sosial dalam lingkungan keluarga, kerja atau kantor maupun lingkungan sosial masyarakat. Terciptanya relasi sosial akan meningkatkan kinerja tim dan menciptakan lingkungan kerja psikologis yang kondusif. Kondisi tersebut dapat meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas yang akhirnya akan mewujudkan tujuan dan kesuksesan organisasi (Goleman, 2005; Eq & Agus, 2007).

Pentingnya faktor kecerdasan emosional diteliti untuk mengetahui pengaruh emosi terhadap perilaku individu (karyawan) dalam bekerja. Pengaruh kesadaran diri dan memotivasi diri terhadap perilaku karyawan Bank Papua Kantor Cabang Timika masih dinilai rendah. Kondisi tersebut diketahui dari belum adanya kesadaran karyawan untuk memperbaiki diri, terutama karyawan yang sering terlambat masuk kerja. Disamping itu, karyawan cenderung mementingkan diri sendiri sehingga kurang memikirkan keeratannya

dengan karyawan lain. Hasil penelitian Sumiyarsih, dkk (2012) menemukan bahwa ada hubungan yang signifikan antara OCB dengan kecerdasan emosional. Artinya semakin tinggi kecerdasan emosional seseorang maka semakin tinggi pula karyawan tersebut memunculkan perilaku OCB. Karyawan yang memiliki pengendalian diri yang tinggi, cenderung dapat menghindari konflik dalam suatu organisasi. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Salarzahi dkk. (2011) bahwa jika karyawan mampu mengendalikan dan mengatur emosi mereka dengan baik dalam suatu organisasi maka mereka dapat berkomunikasi secara efektif, sehingga mereka cenderung dapat bekerja di luar harapan manajer mereka.

Dari uraian tersebut diatas maka fenomena yang menonjol pada PT Bank Pembangunan Daerah Papua Kantor Cabang Timika dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Karyawan nampak kurang inovatif dalam bekerja; (2) Perilaku karyawan cenderung emosional dan stereotipe dengan berpegang pada tugas masing-masing, kurang toleran terhadap pekerjaan orang lain; serta (3) Karyawan tidak mencerminkan nilai dan norma budaya organisasi sebagaimana yang diharapkan oleh manajemen.

Berdasarkan informasi yang berhasil dikumpulkan, maka rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah “ Apakah OCB karyawan PT Bank Pembangunan Daerah Papua Kantor Cabang Timika dapat diprediksi melalui nilai-nilai budaya organisasi, sebagai faktor eksternal dan meningkatkan kecerdasan emosi sebagai faktor internal ? “

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Mengetahui pengaruh simultan antara budaya organisasi dan kecerdasan emosional terhadap OCB karyawan PT Bank Pembangunan Daerah Papua Kantor Cabang Timika.
- b. Mengetahui pengaruh parsial budaya organisasi terhadap OCB karyawan PT Bank Pembangunan Daerah Papua Cabang Timika.
- c. Mengetahui pengaruh parsial kecerdasan emosional terhadap OCB karyawan PT Bank Pembangunan Daerah Papua Cabang Timika.

2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan di bidang psikologi khususnya psikologi industri dan organisasi terutama pembahasan tentang OCB.

- b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam melakukan rekrutmen dan seleksi pada penerimaan karyawan baru PT Bank Pembangunan Daerah Papua.

C. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang OCB karyawan telah banyak dilakukan namun dikaitkan dengan variabel, lokasi, serta acuan teori yang berbeda pula sehingga menemukan hasil penelitian yang tidak selalu sama.

Beberapa penelitian terdahulu sebagai acuan perbandingan dengan penelitian ini antara lain:

1. Penelitian Oemar (2013) tentang Pengaruh Budaya Organisasi, Kemampuan Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap OCB Pegawai pada Bappeda Kota Pekanbaru. Jenis penelitian kuantitatif dan kualitatif. Sampel adalah pegawai Bappeda kota Pekanbaru sebanyak 56 orang, yang diperoleh melalui metode sensus. Analisa data menggunakan analisa deskriptif dan analisa inferensial. Pengujian hipotesis menggunakan teknik statistik dengan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi, kemampuan kerja, serta komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap OCB pegawai pada Bappeda Kota Pekanbaru, dengan nilai $r^2 = 0,625$ dan signifikansi $0,000$ ($p < 0,01$). Perbedaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah: a. Penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas yaitu budaya organisasi (X_1), kemampuan kerja (X_2), dan komitmen organisasi (X_3), sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan hanya menggunakan dua variabel bebas yaitu budaya organisasi (X_1) dan kecerdasan emosional (X_2), b. Subjek penelitian ini adalah pegawai Bappeda kota Pekanbaru sebanyak 56 orang yang ditentukan dengan menggunakan metode sensus, sedangkan subjek penelitian yang akan dilaksanakan adalah karyawan PT Bank Pembangunan Daerah Papua Cabang Timika sebanyak 89 orang yang ditentukan berdasarkan karakteristik tertentu, c. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dan wawancara, sedangkan pengumpulan data pada penelitian yang akan

dilaksanakan dengan menggunakan skala model likert, d. Jenis penelitian ini memadukan penelitian kuantitatif dan kualitatif, sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan hanya fokus pada penelitian kuantitatif, e. Aspek-aspek budaya organisasi yang digunakan pada penelitian ini didasarkan pada aspek integritas, profesionalisme, keteladanan dan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi, sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan berdasarkan pada aspek-aspek menurut Robbins (2015) yang meliputi inovasi dan keberanian mengambil risiko, perhatian terhadap detail, orientasi hasil, orientasi kepada manusia, orientasi tim, agresifitas, dan stabilitas. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah: a. Keduanya menggunakan variabel bebas (X_1) budaya organisasi, dan variabel terikat OCB, b. Menggunakan teknik statistik dengan analisis regresi berganda dalam pengujian hipotesis.

2. Penelitian Sumiyarsih, Mujiasih dan Ariati (2012) tentang Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dengan OCB pada Karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang. Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dan pengujian hipotesis dengan menggunakan metode analisis regresi sederhana. Subjek penelitian karyawan CV Aneka Ilmu Semarang sebanyak 113 orang dengan metode pengambilan sampel *proposional random sampling*. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kecerdasan emosional dengan OCB pada karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang dengan hasil uji nilai $r_{xy} = 0,747$; $p < 0,05$. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah: a. Penelitian ini hanya

menggunakan satu variabel bebas yaitu kecerdasan emosional (X), sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan menggunakan dua variabel bebas yaitu budaya organisasi (X_1) dan kecerdasan emosional (X_2), b. Subjek penelitian ini adalah karyawan swasta yaitu karyawan CV Aneka Ilmu Semarang, sedangkan subjek penelitian yang akan dilaksanakan adalah karyawan BUMD yaitu karyawan PT BPD Papua Cabang Timika, c. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Semarang, sedangkan lokasi penelitian yang akan dilaksanakan di Timika. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah: a. Kedua penelitian sama-sama menggunakan variabel bebas kecerdasan emosional dan variabel terikat OCB, b. Jenis penelitian kuantitatif, c. Menggunakan analisis regresi dalam pengujian hipotesis, d. Keduanya mengacu pada teori dimensi kecerdasan emosional menurut Goleman (2005) yaitu pengaturan diri, kesadaran diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial, dan menggunakan teori dimensi OCB menurut Organ (1988) yang meliputi *altruism, civic virtue, conscientiousness, courtesy, dan sportmanship*.

3. Penelitian Yanti (2010) tentang Hubungan antara kecerdasan emosional dengan OCB (studi pegawai tenaga kependidikan di Universitas Tadulako). Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Pengambilan sampel secara acak (*simple random sampling*), analisis data menggunakan korelasi *product moment*. Subjek penelitian adalah tenaga kependidikan di Universitas Tadulako. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan OCB pada tenaga kependidikan di Universitas

Tadulako, dengan nilai r sebesar 0,610 dan signifikansi 0,000 ($p < 0,01$). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah: a. Penelitian ini hanya menggunakan satu variabel bebas yaitu kecerdasan emosional (X), sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan menggunakan dua variabel bebas yaitu budaya organisasi (X_1) dan kecerdasan emosional (X_2), b. Subjek penelitian ini adalah pegawai tenaga kependidikan di Universitas Tadulako, sedangkan subjek penelitian yang akan dilaksanakan adalah karyawan BUMD yaitu karyawan PT BPD Papua Cabang Timika, c. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Palu, sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan dilaksanakan di Timika. d. Analisis data pada penelitian ini menggunakan korelasi *product moment*, sedangkan analisis data pada penelitian yang akan dilaksanakan menggunakan analisis regresi berganda. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah: a. Kedua penelitian sama-sama menggunakan variabel bebas kecerdasan emosional dan variabel terikat OCB, b. Jenis penelitian kuantitatif, c. Keduanya menggunakan teori dimensi kecerdasan emosional menurut Goleman (2005) yaitu pengaturan diri, kesadaran diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial, dan dimensi OCB menurut Organ (1988) yang meliputi *altruism, civic virtue, conscientiousness, courtesy, dan sportmanship*.

4. Penelitian Triyanto, A. (2009), tentang *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan Pengaruhnya Terhadap Keinginan Keluar dan Kepuasan Kerja Karyawan. Jenis penelitian kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 102 orang. Metode analisis data

menggunakan analisis regresi sederhana. Subjek penelitian anggota kepolisian di lingkungan resort “X”. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa OCB memiliki hubungan positif dan berpengaruh secara positif terhadap keinginan keluar karyawan, dengan nilai $r = 0,558$ dan signifikansi $0,000$ ($p < 0,01$). Perbedaan ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah: a. Pada penelitian ini, OCB sebagai variabel bebas, sedangkan pada penelitian yang akan dilaksanakan OCB sebagai variabel terikat. b. Penelitian ini terdiri dari satu variabel bebas yaitu OCB (X) dan dua variabel terikat yaitu keinginan keluar (Y_1) dan kepuasan kerja (Y_2), sedangkan pada penelitian yang akan dilaksanakan terdiri dari dua variabel bebas yaitu budaya organisasi (X_1), kecerdasan emosional (X_2) dan satu variabel terikat yaitu OCB (Y). c. Subjek penelitian ini adalah anggota kepolisian di lingkungan resort “X” yang diperoleh dengan menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 102 orang, sedangkan subjek penelitian yang akan dilaksanakan adalah karyawan PT BPD Papua Cabang Timika sebanyak 89 orang, yang ditentukan berdasarkan karakteristik tertentu. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah: a. Keduanya merupakan penelitian jenis kuantitatif, b. Keduanya menggunakan OCB sebagai variabel penelitian, c. Menggunakan metode analisis regresi dalam menganalisis data.

5. Penelitian Setyawanti, Erna (2012), tentang Pengaruh tingkat kecerdasan emosi dan sikap pada budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai PT PLN (Persero) areal pelayanan dan jaringan (APJ) Purwokerto. Jenis penelitian dengan menggunakan metode penelitian

kuantitatif. Teknik pengambilan sampel, menggunakan *simple random sampling* dengan jumlah sampel 50 orang. Teknik analisa data menggunakan analisa regresi linier berganda. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa tingkat kecerdasan emosi dan sikap pada budaya organisasi memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap OCB pegawai BUMN PLN APJ Purwokerto, dengan nilai $r^2 = 0,778$; dan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$).

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah: a. subjek penelitian ini adalah pegawai BUMN, sedangkan subjek penelitian yang akan dilaksanakan adalah karyawan BUMD, b. Lokasi penelitian ini di Purwokerto, sedangkan lokasi penelitian yang akan dilaksanakan adalah di Timika, c. penelitian ini didasarkan pada aspek-aspek budaya organisasi menurut pandangan Luthans (2006) yang meliputi nilai-nilai dasar perusahaan, aturan-aturan perusahaan, iklim organisasi, dan perilaku orang-orang dalam interaksi sosial, sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan didasarkan pada pandangan Robbins (2015) yang meliputi inovasi dan keberanian mengambil risiko, perhatian terhadap detail, orientasi hasil, orientasi kepada manusia, orientasi tim, agresifitas, dan stabilitas. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah a. Keduanya merupakan jenis penelitian kuantitatif, b. Menggunakan teknik analisis regresi dalam menganalisis data penelitian, c. Sama-sama menggunakan variabel bebas budaya organisasi dan kecerdasan emosional serta variabel terikat yaitu OCB, d. Keduanya menggunakan teori dimensi kecerdasan emosional menurut Goleman (2005) dan dimensi OCB menurut Organ (1988).

Berdasarkan penelitian sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa penelitian yang terkait dengan OCB sudah banyak dilakukan, namun penelitian ini memiliki karakteristik tersendiri. Peneliti mengamati OCB dikaitkan dengan budaya organisasi dan kecerdasan emosional pada karyawan PT Bank Pembangunan Daerah Papua Kantor Cabang Timika. Spesifikasi penelitian ini menunjukkan adanya aspek yang diamati, karakteristik subjek, serta lokasi penelitian, sehingga keaslian penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan.