

BAB I

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia merupakan faktor utama yang menjadi aset organisasi, sehingga peran dan fungsinya tidak dapat diganti oleh sumber daya lainnya. Kualitas SDM menentukan kemajuan suatu organisasi. Ditengah perubahan dan kompetisi yang semakin ketat dalam dunia bisnis, penting bagi suatu organisasi untuk memahami peran interaksi sosial dan knowledge management melalui *Organizational Citizenship Behavior* dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Interaksi sosial memainkan peran penting dalam membentuk budaya organisasi dan kesejahteraan individu di tempat kerja. Menurut pendapat Mohamad As'ad faktor sosial mempengaruhi kepuasan kerja. Faktor sosial yang dimaksudkan adalah faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial, baik sesama karyawan, dengan atasan ataupun karyawan dengan jenis pekerjaan yang berbeda. Lalu, *knowledge management* menjadi kunci dalam memanfaatkan dan mengembangkan pengetahuan kolektif dalam organisasi. Kinerja organisasi yang signifikan dipengaruhi oleh *knowledge management* dan dengan mengembangkannya maka akan meningkatkan kinerja organisasi (Mardikaningsih dan Putra, 2021).

Sementara itu, kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hasil dari apa yang dirasakan dan membuat orang (karyawan) bahagia dalam pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah hasil evaluasi positif dari karyawan terhadap kontribusi pekerjaan mereka dalam memberikan nilai tambah bagi organisasi, menunjukkan kesesuaian antara apa yang mereka alami dalam pekerjaan dengan hal-hal yang mereka anggap penting (Saepudin dan 20 Djati, 2019). Faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja yaitu OCB (*Organizational Citizenship*

Behavior) yang merupakan suatu sikap atau perilaku sukarela karyawan dalam melakukan segala tindakan dan perilaku agar mencapai suatu tujuan organisasi tanpa mengharapkan imbalan dan tanpa merasa kewajiban dalam melakukannya. Budaya kerja yang menekankan pada dedikasi, kecerdasan dan ketulusan dalam berkontribusi sebagai bagian dari OCB untuk terus berkembang, menghindari sikap malas, meningkatkan produktivitas dan menggunakan teknologi komunikasi yang efektif (Sanjaya, 2020).

Berdasarkan fenomena ini, dalam mengelola interaksi sosial dan pengetahuan yang efektif ditengah era digital menjadi tantangan utama bagi organisasi. Perubahan teknologi dengan berbagai inovasi digital dan dinamika pasar memperumit bagaimana organisasi memfasilitasi interaksi sosial yang bermakna dan mengelola pengetahuan dengan efisien. Selain itu, dalam menciptakan lingkungan yang mendukung, Organizational Citizenship Behavior menjadi tantangan karena membutuhkan budaya kerja yang inklusif dan progresif.

Fenomena diatas merujuk pada penelitian yang akan dilakukan pada salah satu PT Perbankan di Indonesia. Menurut Undang – Undang No 10 Tahun 1998 tentang perbankan, Bank merupakan lembaga bisnis yang menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan umum. Oleh karena itu, kegiatan perbankan melibatkan proses simpanan, pinjaman, kredit, deposito dan beragam layanan lainnya. Bank BCA telah terbukti sebagai bank terbesar di Indonesia, sebagaimana terungkap dalam daftar Forbes Global 2000 tahun ini. Posisinya sebagai bank utama diperkuat oleh prestasinya dalam empat kriteria kunci: penjualan, laba, aset, dan kapitalisasi pasar. Selain menjadi bank terbesar, Bank BCA juga meraih

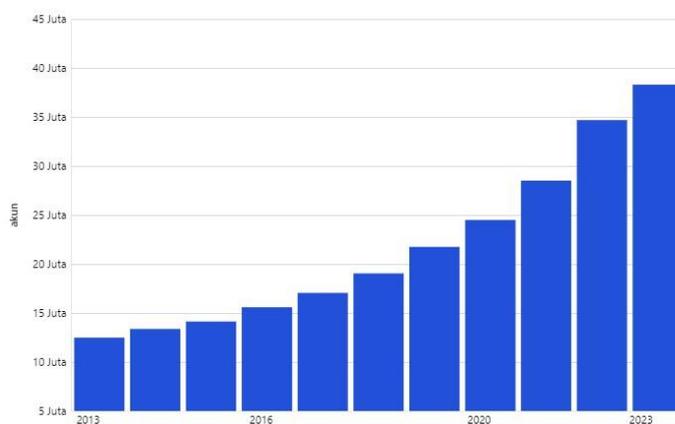
pengakuan dan penghargaan di tingkat nasional maupun internasional. Keberhasilannya didukung oleh jumlah nasabah yang besar, mencerminkan tingginya tingkat kepercayaan masyarakat pada bank ini yang dibangun atas dasar layanan yang unggul, jaminan yang diberikan, dan inovasi yang diimplementasikan.

Gambar 1.

Pencapaian Dalam Menghimpun Nasabah BCA



Sumber : <https://www.bca.co.id/> (data diolah)



Sumber : <https://databoks.katadata.co.id/> (data diolah)

Dari data gambar dan grafik diatas, pada tahun 2023 data menunjukkan bahwa adanya kenaikan 10,3% Yoy (Year over year) dari tahun sebelumnya. Pertumbuhan jumlah rekening nasabah ini juga diikuti dengan peningkatan aktivitas transaksi dalam perbankan. Dengan saldo tabungan (CASA) mencapai

884,6 triliun dan persentase 80,3% mengindikasikan seberapa besar bagian total dana yang disimpan oleh pihak ketiga (seperti nasabah) di BCA yang merupakan tabungan CASA. Bank BCA mengalami kenaikan nasabah yang progresif dari tahun ke tahun dan secara signifikan dapat dilihat sejak tahun 2000 keatas. Posisi tersebut menunjukkan adanya kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank BCA.

Pelayanan terhadap nasabah tidak terlepas dari peran karyawan pada divisi *human capital* yang menjalankan tugasnya dengan baik dan memiliki nilai OCB yang kuat. Sehingga BCA mampu memiliki karyawan yang kompeten, hingga pada tahun 2016 dapat meraih penghargaan Indonesian Human Capital Award 2016 sampai saat ini (*Annual Report BCA 2023*). Indonesian Human Capital Award sendiri merupakan apresiasi sekaligus penghargaan yang diberikan kepada perusahaan-perusahaan di Indonesia yang menaruh perhatian besar pada pengembangan kualitas SDM-nya. Penghargaan ini bertujuan untuk mendorong praktik pengembangan SDM di Indonesia guna meningkatkan Human Capital Index secara global dan meningkatkan daya saing serta daya pikat Human Capital.

Kembangkan budaya kerja yang positif, BCA mendukung karyawan agar memiliki work life balance. Dengan penanaman semangat 'One BCA' yaitu '*one goal, one soul and one joy*' untuk menumbuhkan produktivitas karyawan dalam rasa kekeluargaan yang erat dan dapat memberikan wadah untuk mengembangkan talenta karyawan. BCA menyadari bahwa sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas adalah aset berharga yang harus dijaga kualitasnya. Lingkungan kerja positif akan memberikan dampak positif bagi kepuasan karyawan. Untuk mencapai tujuan tersebut, BCA memiliki *Employer*

Value Proposition (EVP) yaitu *Friendly Environment* (lingkungan yang ramah) dan *Continuous Improvement* (perkembangan terus menerus).

Berdasarkan hal tersebut, maka diperoleh data yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, yaitu:

Tabel 1.
Karakteristik Karyawan PT. BCA Berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin

Jumlah Pegawai dan Pengurus berdasarkan Jenis Kelamin dan Kelompok Umur

Kelompok usia	2023		2022		2021	
	Pria	Perempuan	Pria	Perempuan	Pria	Perempuan
< 25 Tahun	2.312	2.662	1.707	2.033	1.302	1.706
> 25–29 Tahun	2.375	3.599	1.949	3.438	1.885	3.696
> 30–34 Tahun	1.835	3.730	1.652	3.346	1.462	2.822
> 35–39 Tahun	819	1.275	574	861	476	714
> 40–44 Tahun	349	650	465	997	605	1.330
> 45–50 Tahun	1.023	2.009	1.292	2.383	1.527	2.588
> 50 Tahun	1.847	2.432	1.824	1.987	1.928	1.911
Jumlah berdasarkan gender	10.560	16.357	9.463	15.045	9.185	14.767
Total keseluruhan	26.917		24.508		23.952	

Sumber : <https://bca.co.id/annual-report>

Gambar 2.
Karakteristik Karyawan PT. BCA Berdasarkan Tingkat Turnover



Sumber : <https://bca.co.id/annual-report>

Berdasarkan perputaran tenaga kerja (turnover) diatas, dapat kita ketahui bahwa terjadi penurunan yang artinya bahwa jumlah pegawai yang keluar dari BCA relatif lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah pegawai yang masuk atau tinggal di perusahaan tersebut. Hal ini menunjukkan adanya kestabilitas

karyawan, kepuasan karyawan dan efisiensi operasional. Interaksi sosial menjadi lebih efektif, dengan masa kerja yang lama, interaksi semakin kuat antar karyawan, adapun perbedaan usia tentu menjadi tantangan dalam menjalain komunikasinya. Sedangkan pada data pegawai berdasarkan usia, menunjukkan bahwa pegawai dengan data terbanyak adalah yang berusia 25-30th dan 45 tahun keatas. Pada usia 25-30th memiliki preferensi dan nilai-nilai yang berbeda dengan mereka yang berusia 45 tahun keatas.

Generasi yang berbeda tentu memiliki harapan yang berbeda terhadap pekerjaan mereka, seperti flesibilitas, kesempatan untuk berkembang dan keseimbangan kerja-hidup. Alasan BCA lebih memperbanyak pegawai pada usia tersebut karena memiliki beberapa pertimbangan berdasarkan kesempatan karier, perbedaan kebutuhan, kondisi dan dukungan sosial. Pegawai muda lebih mencari peluang untuk pertumbuhan dan perkembangan karier yang lebih cepat, sehingga hal ini sangat membantu perusahaan untuk maju dan berkembang dengan potensi yang dimilikinya. Sementara mereka yang lebih tua mungkin mencari stabilitas dan pengakuan atas pengalaman mereka, hal ini membantu dalam meningkatkan kedisiplinan dan penerapan ilmu yang telah dikembangkan.

Kondisi lingkungan kerja merupakan salah satu elemen yang mempengaruhi kinerja dan hasil kerja seorang pekerja (Saputra *et al.*, 2020). Masa kerja yang belum berlangsung lama menyebabkan peluang investasi pribadi yang dikeluarkan oleh karyawan belum besar, sehingga keputusan untuk meninggalkan organisasi tidaklah sulit dilakukan. Jadi turnover yang rendah sangat berpotensi terhadap pertumbuhan dan perkembangan perusahaan. Selain itu, usia dan pengalaman kerja yang dimiliki pegawai penting dalam penentuan kesempatan karier dan efektivitas kinerja.

Oleh karena itu, melihat pengelolaan pegawai yang baik di bank BCA dan ditunjukkan dengan kinerja pegawai yang baik pula, menunjukkan bahwa Bank BCA memiliki keunggulan positif dari segi kepegawaian. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada karyawan BCA terutama pegawai bagian staff dan *headoffice*. Penelitian ini dilakukan dengan mengeksplorasi guna mengetahui bagaimana interaksi sosial dan *knowledge management* berpengaruh terhadap kepuasan kerja dengan beberapa karakteristik yang mempengaruhi dan OCB menjadi variabel intervensinya. Berdasarkan fenomena dan penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Interaksi Sosial dan Knowledge Management terhadap Kepuasan Kerja Melalui OCB (Organizational Citizenship Behavior) Karyawan pada Bank BCA Jawa Timur tahun 2024”**. Alasan penulis menggunakan judul tersebut karena melihat potensi positif yang dimiliki oleh pegawai/karyawan bank BCA yang dapat meningkatkan kemajuan dan prestasi bank BCA. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang berjudul *“Pengaruh Knowledge Management Dan Self Development Terhadap Job Satisfaction Melalui Organizational Citizenship Behavior Karyawan pada PT Prima Multi Peralatan cabang TPK Belawan”*, penelitian ini dilakukan oleh Dino Erivianto, Jufrizen, Hazmanan Khair pada tahun 2024. Diketahui bahwa *knowledge management* maupun *self development* memiliki pengaruh positif dan signifikan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui *organizational citizenship behavior* terhadap *job satisfaction*.

A. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Apakah interaksi sosial dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada bank BCA Jawa Timur?
2. Apakah *knowledge management* dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada bank BCA Jawa Timur?.
3. Apakah interaksi sosial dapat berpengaruh terhadap OCB karyawan?
4. Apakah *knowledge management* dapat berpengaruh terhadap OCB Karyawan?
5. Apakah interaksi sosial dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan melalui OCB pada bank BCA Jawa Timur?
6. Apakah *knowledge management* dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja melalui OCB pada bank BCA Jawa Timur?

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diperoleh, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh interaksi sosial terhadap kepuasan kerja karyawan di BCA Jawa Timur.
2. Untuk menganalisis pengaruh *knowledge management* terhadap kepuasan kerja di BCA Jawa Timur.
3. Untuk menganalisis apakah interaksi sosial dapat berpengaruh terhadap OCB karyawan.
4. Untuk menganalisis apakah *knowledge management* dapat berpengaruh terhadap OCB Karyawan.

5. Untuk menganalisis bagaimana interaksi sosial dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan dengan OCB sebagai variabel intervening pada bank BCA Jawa Timur.
6. Untuk menganalisis bagaimana *knowledge management* dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja dengan OCB sebagai variabel intervening pada bank BCA Jawa Timur.

C. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dari segi teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memperluas pengetahuan tentang perkembangan dasar manajemen sumber daya manusia, khususnya di bidang perusahaan perbankan yang ada di Indonesia daerah Jawa Timur. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap pemikiran berbasis pengetahuan dalam kepegawaian terutama berkaitan dengan pengaruh interaksi sosial dan *knowledge management* terhadap OCB atau budaya kerja dan kepuasan kerja karyawan dalam suatu perusahaan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Dari penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan tambahan mengenai pengaruh interaksi sosial dan *knowledge management* terhadap kepuasan kerja melalui OCB. Selain itu, penelitian ini dijadikan sebagai penyelesaian tugas akhir Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Merdeka Malang.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi tambahan yang berguna terutama dalam sektor *human capital* sebagai bahan pertimbangan penting dalam menentukan budaya kerja yang lebih baik dan pembuatan keputusan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pegawai dan kepuasan kerja karyawan.