

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sifat bisnis telah berubah dalam dunia persaingan saat ini sehingga banyak organisasi jasa yang sukses mempertimbangkan penawaran layanan sebagai sumber daya keunggulan kompetitif yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Di sisi lain, harus dipertimbangkan bahwa sumber daya manusia dalam organisasi layanan merupakan inti dari organisasi, karena kegiatan karyawan memiliki hubungan dengan pelanggan dari organisasi dan dianggap sebagai faktor penting dalam pengembangan hubungan yang efektif dengan pelanggan.

Dengan demikian, penyediaan kebutuhan sumber daya manusia di setiap organisasi harus dianggap sebagai prasyarat untuk keberhasilan akhir. Dalam hal ini pemasaran internal adalah pendekatan yang menganggap karyawan sebagai pelanggan internal organisasi dan menyatakan bahwa organisasi akan berada dalam situasi yang lebih baik untuk menawarkan layanan kepada pelanggan eksternal dengan memuaskan kebutuhan pelanggan internalnya. Memang, pemasaran internal menekankan kembali titik bahwa sumber daya manusia organisasi harus dianggap sebagai properti yang paling berharga dari organisasi (Papasolomou, 2002).

Oleh karena itu, organisasi harus merasakan peran karyawan mereka lebih dari sebelumnya dan mengambil tindakan terhadap penyediaan kebutuhan mereka dan meningkatkan kepuasan kerja, Job rotation organisasi

dan stress untuk bertahan hidup di bawah perubahan kondisi lingkungan, karena berdasarkan penelitian yang dicapai peningkatan kepuasan kerja karyawan Job rotation organisasi dan stress yang didapat. untuk meningkatkan kecenderungan karyawan untuk menunjukkan perilaku ekstra-peran (Wang & Wong, 2011). Dalam kondisi seperti itu, karyawan tidak akan menahan upaya apa pun untuk kesuksesan organisasi dengan melakukan kegiatan surplus ke peran formal mereka. Saat ini, upaya sukarela tersebut disebut perilaku kewargaan organisasional. Dengan demikian, organisasi dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan mereka dan komitmen organisasi dengan membayar perhatian yang cukup untuk pemasaran internal dan membuka jalan untuk menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* melalui ini.

Saat ini konsep *Organizational Citizenship Behavior* semakin terkenal. Banyak penelitian mendukung pandangan bahwa penerapan konsep *Organizational Citizenship Behavior* Organisasi ini menyebabkan umpan balik positif. Untuk mengatasi persaingan dan memainkan peran yang kuat dengan industri, penting untuk memiliki karyawan dengan perilaku kewargaan Organisasi. Ini mengundang karyawan untuk melakukan tugas tambahan di luar tugas formal mereka dan meningkatkan kompetensi, pengalaman dan keterlibatan mereka. Juga membantu mengurangi absensi dan keinginan berpindah dari karyawan.

Kepuasan kerja dikenal sebagai prediktor yang lebih baik untuk *Organizational Citizenship Behavior* sejak diperkenalkan (Smith et al., 1983).

Karyawan yang puas dapat memberikan banyak kebiasaan positif ke dalam organisasi seperti peningkatan komitmen, keterlibatan dan pengurangan ketidakhadiran dan pergantian. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Shelomey dan Ragel (2017) menunjukkan bahwa kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Peran stres adalah salah satu pengaruh besar dalam organisasi atau pengaruh apa pun. Karena, tingkat stres yang tinggi dapat membawa banyak masalah negatif ke dalam perusahaan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Shelomey dan Ragel (2017) menunjukkan bahwa kepuasan memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Rotasi pekerjaan dikenal sebagai mekanisme pembelajaran dan dapat membantu meningkatkan karyawan saat mereka melakukan tugasnya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Shelomey dan Ragel (2017) menunjukkan bahwa Job Rotation memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Dalam hal ini penulis ingin membuktikan kebenaran dan tidaknya suatu organisasi akan berhasil dengan adanya minat pelanggan yang bagus tersebut dengan pembuatan tesis yang berjudul :

“Pengaruh Stres Kerja, *Job Rotation* Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* Pada Bank Bni Syariah Surakarta”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah stres kerja mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* pada perusahaan BNI Syariah?
2. Apakah Job Rotation mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* pada perusahaan BNI Syariah?
3. Apakah Kepuasan Kerja mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* pada perusahaan BNI Syariah ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang ada sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada perusahaan BNI Syariah
2. Untuk menganalisis pengaruh *Job Rotation* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada perusahaan BNI Syariah?
3. Untuk menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada perusahaan BNI Syariah

D. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat penelitian yang diperoleh dari penelitian tersebut antara lain adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bisa menjadi hal yang baru dikarena belum banyak penelitian yang ada sehingga bisa menambah wawasan dan penambahan teori.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bisa menjadi bahan evaluasi kedepan perusahaan dalam melihat persepsi konsumen agar menjadi lebih baik dan peminat semakin banyak.