

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dalam era globalisasi, peran sumber daya manusia dalam organisasi bisnis menjadi isu penting. Sumber daya manusia memegang peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Banyaknya sarana dan prasarana serta sumber daya, tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal, kegiatan perusahaan tidak akan berjalan dengan baik. Dengan demikian, sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan. Untuk itu, dalam mencapai tujuan organisasi, dibutuhkan kompetensi sumber daya manusia yang memadai dalam mendorong kinerja karyawan.

Kompetensi sumber daya manusia merupakan aset penting dari organisasi yang pengelolaannya harus dilakukan seoptimal mungkin agar dapat bekerja sesuai dengan kompetensi dan kualifikasi yang dimilikinya. Kompetensi karyawan yang terdiri dari pengetahuan (*knowledge*), kemampuan/keterampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*). Selain itu, Keberhasilan suatu organisasi juga tergantung pada bagaimana para anggotanya melaksanakan tugasnya. Jika anggota efektif, efisien, dan berkomitmen pada pekerjaan mereka, organisasi akan dapat mencapai misinya. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa setiap hari ada banyak masalah untuk dapat melakukan pekerjaan dengan baik. Adanya masalah pribadi seseorang, termasuk stres yang menyertai pekerjaannya, atau frustrasi seseorang bertemu rekan kerjanya

setiap hari dan banyaknya kejadian yang tidak terduga merupakan ujian ketahanan untuk mengatasi dan melanjutkan hidup (Ablaña, Isidro, & Gino A .Cabrera, 2016:21). Dengan demikian karyawan membutuhkan kecerdasan dalam bekerja.

Tentunya kecerdasan ini berkaitan dengan daya tahan dalam menghadapi pekerjaan yang mereka hadapi sehari-hari. Stoltz (2018:55), pada tahun 90-an memperkenalkan istilah baru Kecerdasan adversitas. Kecerdasan adversitas yang dimaksudkan disini adalah ketangguhan, ketenangan dalam menghadapi berbagai masalah dan dapat mencari alternatif solusi masalah. Kecerdasan adversitas berarti bisa juga disebut dengan ketahanan atau daya tahan seseorang ketika menghadapi masalah, ketahanan ini berkaitan dengan kemampuan untuk tetap tenang dan sabar serta kemampuan menghadapi kesulitan dengan kepala dingin tanpa terbawa emosi.

Kecerdasan adversitas membantu individu memperkuat kemampuan dan ketekunannya dalam menghadapi tantangan kehidupan sehari-hari (Ablaña et al., 2016:23). Stoltz (2018:56), menegaskan bahwa jika mereka tidak bisa mengatasinya dan bertahan hidup maka penderitaan dan kesengsaraan ini akan dikategorikan menjadi empat bagian, yaitu fisik, emosional, mental, dan spiritual. Stoltz (2018:66) lebih lanjut menyebutkan empat dimensi kecerdasan adversitas yaitu *Control* (kontrol), *Origin Ownership* (kepemilikan), *Reach* (jangkauan), *Endurance* (daya tahan) disingkat CO2ULANG.

Dimana masing-masing dijelaskan sebagai berikut: *Control* (kontrol), kemampuan individu untuk mempengaruhi secara positif suatu situasi, dan mampu mengontrol respon terhadap situasi tersebut. *Origin Ownership* (kepemilikan),

dimana kemampuan individu untuk menempatkan perasaan pada dirinya dan berani menanggung akibat dari keadaan tersebut, sehingga dapat melakukan perbaikan terhadap masalah yang terjadi. *Reach* (jangkauan), kemampuan individu untuk menjangkau dan membatasi masalah agar tidak menjangkau area lain dari kehidupan individu. *Endurance* (daya tahan), kemampuan individu untuk mempersepsikan kesulitan, dan kekuatan dalam menghadapi kesulitan tersebut dengan menciptakan ide-ide dalam pemecahan masalah sehingga ketegaran hati dan keberanian dalam memecahkan masalah dapat terwujud

Kecerdasan adversitas ini di rasa masih kurang, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis terhadap beberapa karyawan adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1

Hasil Wawancara Mengenai Kecerdasan Adversitas

No	Hasil Wawancara Dari Narasumber
1	Karyawan kurang mampu menyelesaikan permasalahan yang ada sehingga dilakukan <i>performance coaching</i>
2	Kurangnya pengetahuan karyawan

Sumber : Hasil Wawancara Perusahaan, 2022

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut dapat dilihat bahwa masih terdapat permasalahan atau kekurangan tentang kecerdasan adversitas di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari. Permasalahan tentunya selalu ada pada setiap perusahaan yang mana hal tersebut harus bisa diselesaikan oleh karyawan itu sendiri sesuai dengan tugas nya masing-masing, namun sering kali terdapat permasalahan yang tidak

dapat diselesaikan oleh karyawan itu sendiri sehingga perusahaan harus melakukan alternatif penyelesaian yaitu dengan *performance coaching* yang dilakukan dengan pimpinan perusahaan.

Kecerdasan adversitas adalah bentuk kecerdasan selain IQ, SQ, dan EQ yang ditujukan untuk mengatasi kesulitan. Kecerdasan adversitas dapat digunakan untuk menilai sejauh mana seseorang ketika menghadapi masalah rumit. Dengan kata lain Kecerdasan adversitas dapat digunakan sebagai indikator bagaimana seseorang dapat keluar dari kondisi yang penuh tantangan. Ada tiga kemungkinan yang terjadi yakni ada karyawan yang menjadi kampiun, mundur di tengah jalan, dan ada yang tidak mau menerima tantangan dalam menghadapi masalah rumit (tantangan) tersebut. Katakanlah dengan Kecerdasan adversitas dapat dianalisis seberapa jauh para karyawannya mampu mengubah tantangan menjadi peluang.

Perbedaan antara tantangan dan peluang terletak pada bagaimana cara menyikapinya, Yang diperlukan adalah kemampuan dalam menangkap dan mencermati tantangan, kemudian mencarikan jalan keluarnya sehingga yang sulit menjadi mudah yang gagal menjadi sukses. Dengan adanya berbagai tantangan yang dihadapi karyawan diharapkan mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan dan perubahan yang terjadi. Pentingnya mengelola sumber daya perusahaan harus diingat untuk keberhasilan setiap perusahaan.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada saat ini menjadi salah satu subjek yang menarik dalam literatur manajemen karena *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat mempengaruhi efektifitas dan hasil kerja dari suatu

organisasi (Bara Dhatu, 2016:50). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) didefinisikan sebagai "perilaku diskresi yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal dan, secara agregat, mempromosikan fungsi efektif organisasi" (Anwar 2020:43)

Munculnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memberikan dampak positif tidak bagi dirinya juga memberikan kontribusi pada organisasi lebih daripada apa yang dituntut secara formal oleh organisasi. Individu yang memberi kontribusi pada keefektifan organisasi dengan melakukan hal di luar tugas atau peran utama mereka adalah asset bagi organisasi. *Organization citizenship behaviour* sebagai perilaku individu yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan (agregat) meningkatkan efisiensi dan efektifitas fungsi – fungsi organisasi. Bersifat bebas dan suka rela, karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi, melainkan sebagai pilihan personal.

Organizational Citizenship Behavior yang dimiliki karyawan pun dirasa masih rendah. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis terhadap beberapa karyawan adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 2
Hasil Wawancara Mengenai *Organizational Citizenship Behavior*

No	Hasil Wawancara Dari Narasumber
1	Terdapat karyawan yang mengeluarkan <i>effort</i> ekstra
2	Volume/intensitas pekerjaan setiap orang terhitung banyak diluar dari benefit yang diberikan oleh perusahaan karyawan

Sumber : Hasil Wawancara Perusahaan, 2022

Berdasarkan tabel 1.2 tersebut dapat dilihat bahwa masih terdapat permasalahan atau kekurangan tentang *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di Bank BJB KC Tamansari. Pimpinan perusahaan selalu memberikan tugas tambahan kepada setiap karyawan yang mana bertujuan untuk melihat kinerja dari karyawan sehingga akan menjadi penilaian prestasi kerja, karena hal tersebut karyawan menjadi memiliki intensitas kerja yang terhitung banyak sehingga mengeluarkan effort ekstra.

Hal tersebut dapat diklasifikasikan sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dari permasalahan intensifnya pekerjaan tersebut, interaksi saling membantu tidak bisa dipisahkan dari hal ini, interaksi tersebut bukanlah interaksi yang terjadi begitu saja, melainkan ada timbal balik dari satu sama lain dan mengharapkan bantuan yang serupa suatu saat dimasa depan dari orang yang mereka bantu, hal ini lebih tepat penulis klasifikasikan sebagai budaya kewarganegaraan di dalam organisasi atau biasa kita sebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang mana melandasi variabel kedua dari penelitian ini.

Prestasi kerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas, yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pengertian tersebut menunjukkan pada bobot kemampuan individu, untuk memenuhi ketentuan-ketentuan yang ada di dalam pekerjaannya. Prestasi kerja merupakan hasil upaya seseorang yang ditentukan oleh kemampuan, karakteristik pribadi serta persepsi terhadap peranannya dalam pekerjaan itu.

Prestasi kerja sangat penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuannya. Prestasi kerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan. Seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan di kerjakan dan bagaimana mengerjakan. Prestasi kerja merupakan perilaku nyata yang di tampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang di hasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Bank yang berada di provinsi Jawa Barat yaitu Bank BJB merupakan fokus penelitian yang dipilih oleh penulis untuk dijadikan sebagai objek penelitian, hal tersebut dikarenakan visi dari Bank BJB adalah menjadi 10 Bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia, namun belum sesuai dengan visi Bank BJB menurut data yang diperoleh dari kelompok Bank buku IV-II berdasarkan prestasi kerja yang berpengaruh terhadap modal inti sebagai berikut.

Tabel 1. 3
Bank Terbaik berdasarkan kelompok Bank Buku IV-II 2020

No	Modal Inti	Nama bank
1	Bank buku IV (>30 Triliun)	PT Bank Central Asia Tbk (BCA)
2		PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (BRI)
3		PT Bank Mandiri (Persero) Tbk
4	Bank Buku III (5 triliun-30 triliun)	PT Bank Mega Tbk
5		PT Bank OCBC NISP Tbk
6		PT Bank BTPN Tbk
7		PT Bank Jawa Timur Tbk
8		PT Bank Jawa Tengah

9		PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara
10		PT BPD Sulawesi Tenggara
11		PT Bank Jawa Barat dan Banten Tbk
12	Bank Buku II (1 triliun – Rp 5 Triliun)	PT Bank Amar Indonesia Tbk
13		Bank Mandiri Taspen
14		PT Bank Mestika Dharma Tbk
15		PT Bank Maluku Malut
16		PT Bank Kalimantan Tengah

Sumber : Bank BJB Kantor Cabang Tamansari

Penghargaan untuk Bank Umum Buku 1 (modal inti di bawah Rp 1 triliun) ditiadakan, karena bank ini dianggap menghadapi risiko cukup tinggi. Berdasarkan urutan Bank terbaik 2020 pada tabel 1.3 Bank BJB berada di posisi ke-11 setelah Bank BPD Sulawesi Tenggara yang ditandai dengan warna hijau.

Tabel 1. 4
Persentase Pencapaian Target Prestasi Kerja Individual Kantor Cabang BJB Bandung 2020

Nama Kanwil	Kc	Kantor Cabang	Persentase Target Kinerja Individual
Kanwil 1	0001	Cabang Utama Bandung	88,57%
	0024	Cabang Suci	92,78%
	0027	Cabang Tamansari	123,17%
	0080	Cabang Buah Batu	122,06%
	0114	Cabang Sukajadi	92,63%

Sumber : Bank BJB Kantor Cabang Tamansari

Penulis memilih Bank BJB Kantor Cabang Tamansari karena pada tabel 1.4 yang ditandai dengan warna hijau menunjukkan target pencapaian Prestasi Kerja pegawainya dengan angka tertinggi yaitu sebesar 123,17% yang berarti BJB Cabang Tamansari membutuhkan upaya yang paling besar dalam peningkatan prestasi kerja individual para karyawannya.

Berikut ini disajikan skala penilaian prestasi kerja karyawan pada Bank BJB KC Tamansari:

Tabel 1. 5
Skala Penilaian Prestasi Kerja Karyawan Bank BJB KC Tamansari

Nilai	Keterangan
0,00 – 1,00	Buruk
1,01 – 2,00	Kurang
2,01 – 3,00	Cukup
3,01 – 4, 00	Baik
4,01 – 5,00	Sangat baik

Sumber : Bank BJB Kantor Cabang Tamansari

Tabel 1.5 Merupakan skala penilaian prestasi kerja karyawan pada Bank BJB Kantor Cabang Tamansari. Skala penilaian prestasi kerja karyawan digunakan untuk mengetahui baik atau tidak prestasi kerja karyawan dari hasil evaluasi terhadap prestasi kerja karyawan berdasarkan rata-rata tugas dan tanggung jawab yang di kerjakan.

Penilaian tersebut selalu dilakukan per quarter atau setiap tiga bulan sekali dengan dilihat dari goals setting setiap karyawan. Kemudian untuk sistem penilaian dari prestasi kerja tersebut setiap karyawan menilai *performance* dari dirinya sendiri atau disebut *self assessment*. Setiap karyawan akan membuat target nilai masing-masing yang kemudia diajukan kepada pimpinan hingga pada akhirnya pimpinan yang menentukan nilai pretasi dari setiap karyawan.

Adapun hasil evaluasi prestasi kerja karyawan Bank BJB Kantor Cabang Tamansari pada tahun 2021 sebagai berikut :

Tabel 1. 6
Penilaian Prestasi Kerja Karyawan Tahun 2021

Quarter	Rata-rata nilai	Keterangan
1	3,53	Baik
2	3,51	Baik
3	3,61	Baik
4	3,66	Baik

Sumber : Bank BJB Kantor Cabang Tamansari

Berdasarkan tabel 1.6 mengenai hasil evaluasi prestasi kerja karyawan pada Bank BJB KC Tamansari. Pada tahun 2021 dari quarter 1 sampai 4 terdapat hasil yang baik namun pada quarter 2 terdapat penurunan nilai dengan nilai quarter 1 terdapat 3,53 kemudian turun menjadi 3,51 pada quarter 2 dan setelah itu nilai prestasi kerja naik kembali pada quarter 3 dan 4. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa prestasi kerja karyawan sempat mengalami permasalahan karena pencapaian prestasi kerja.

Untuk mengetahui sebab dari permasalahan prestasi kerja maka dilakukan survey pendahuluan untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang menjadi penyebab permasalahan prestasi kerja karyawan. Survey ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner berisi 5 aspek yang diduga bermasalah dan mempengaruhi prestasi kerja karyawan. Kuesioner ini disebar kepada 10 karyawan yang menjadi responden.

Berikut adalah tabel hasil pra survey tentang variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan :

Tabel 1. 7
Variabel yang diduga Bermasalah Terhadap Prestasi Kerja Karyawan
Bank BJB KC Tamansari

No	Variabel	Alternatif Jawaban					Total Skor	Rata-Rata
		STS (1)	TS (2)	RG (3)	S (4)	SS (5)		
1	Kecerdasan Adversitas							
	<i>Control</i> (Pengendalian)	1	3	1	4	2	36	3.6
		4	3	1	2	0	21	2.1
	<i>Origin & Ownership</i> (Kepemilikan)	5	4	1	0	0	16	1.6
	<i>Reach</i> (Jangkauan)	0	6	1	3	0	27	2.7
	<i>Endurance</i> (Daya Tahan)	0	6	1	2	1	28	2.8
	Skor Rata-Rata							2.56
2	Lingkungan Kerja							
	Lingkungan Kerja Fisik	0	0	0	3	4	32	3.2
	Lingkungan Kerja Non Fisik	0	0	2	2	3	29	2.9
	Skor Rata-Rata							3.05
3	Disiplin Kerja							
	Kehadiran	0	1	0	5	4	42	4.2
	Taat Aturan Perusahaan	0	0	3	3	4	41	4.1
	Tanggungjawab	0	1	1	4	4	41	4.1
	Skor Rata-Rata							4.13
4	Insentif							
	Jaminan Sosial	0	1	1	5	3	40	4
	Bonus	0	0	1	7	2	41	4.1
	Kenaikan Pangkat	0	0	3	5	2	39	3.9
	Pemberian Penghargaan	0	0	2	5	3	41	4.1
	Promosi	0	0	0	4	6	46	4.6
	Skor Rata-Rata							4.02
5	Organizational Citizenship Behavior							
	<i>Altruism</i> (Perilaku Menolong Rekan Kerja)	5	3	2	0	0	17	1.7
	<i>Conscientiousness</i> (Melebihi Harapan Perusahaan)	3	6	1	0	0	18	1.8
	<i>Sportsmanship</i> (Toleransi Keadaan)	3	4	3	0	0	20	2
	<i>Courtesy</i> (Menjaga Hubungan Baik)	1	7	1	1	0	22	2.2
		0	8	2	0	0	22	2.2
	<i>Civic Virtue</i> (Tanggungjawab)	1	4	4	1	0	25	2.5
	Skor Rata-Rata							2.06

Sumber : Hasil Pra survey di Bank BJB KC tamansari Tahun 2022

Berdasarkan tabel 1.7 yang ditandai dengan warna hijau, dapat dilihat untuk mengetahui persepsi karyawan tentang factor yang dapat mengukur prestasi kerja pada Bank BJB Kantor Cabang Tamansari. Dari hasil pengolahan data menunjukkan bahwa hasil terendah terdapat pada variabel kecerdasan adversitas sebesar 2,56, hasil demikian menunjukkan bahwa kecerdasan adversitas pada karyawan belum cukup baik. Dari hasil kuesioner menunjukkan bahwa nilai terendah juga terdapat pada variabel *Organizational Citizenship Behavior* dengan hasil sebesar 2,06, maka dapat disimpulkan dengan demikian faktor-faktor yang mempengaruhi turunnya prestasi kerja karyawan adalah kecerdasan adversitas dan *organizational citizenship behavior* (OCB).

Penelitian yang dilakukan oleh hendra hadiwijaya (2017:49) yang berjudul “Analisis *Organization Citizenship Behavior* (OCB) dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan” dari penelitian tersebut menyebutkan bahwa *Organization Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap prestasi kerja karyawan. Adapun perbedaan penulis dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada lokasi penelitian, peneliti meneliti di PT. Bank BPR Palembang sedangkan penulis meneliti di Bank BJB KC Tamansari, kemudian terdapat perbedaan dalam variabel penelitian yang penulis tidak menggunakan variabel disiplin kerja. Selain itu peneliti melakukan penelitian pada tahun 2017 sedangkan penulis melakukan penelitian pada tahun 2022.

Penelitian yang dilakukan oleh Delon YNR, Neil Aldrins, Netty Merdiaty (2019:02) yang berjudul “*Effect of work ethics on job performance with kecerdasan adversitasas a mediator*” dari penelitian tersebut menyebutkan Peran *kecerdasan*

adversitas dapat memberikan kontribusi yang baik dan positif bagi setiap organisasi yang ingin terus berkembang dan memberikan perhatian khusus terhadap perkembangan setiap karyawannya. Juga bagi para praktisi di bidang psikologi industri dan organisasi. Tentunya setiap organisasi ingin memiliki sumber daya yang memaksimalkan prestasi kerja dengan mampu menyeimbangkan diri dalam menghadapi setiap permasalahan yang ada, baik secara personal maupun professional, kecerdasan *adversitas* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja. Adapun perbedaan penulis dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada variabel yaitu dalam penelitian kecerdasan *adversitas* sebagai mediator dan terdapat variabel etika kerja sedangkan penulis menempatkan sebagai X1 dan menggunakan variabel *organizational citizenship behavior* (OCB). Selain itu peneliti melakukan penelitian pada tahun 2019 sedangkan penulis melakukan penelitian pada tahun 2022.

Faktor-faktor diatas merupakan penyebab menurunnya prestasi kerja karyawan sehingga berakibat pada prestasi kerja yang menurun. Bank BJB Kantor Cabang Tamansari dijadikan sebagai objek penelitian karena dari uraian permasalahan di atas dalam hal kecerdasan *adversitas* dan *organizational citizenship behavior* (OCB) di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari oleh karyawan masih dirasa kurang maksimal. Maka dengan demikian dari uraian latar belakang diatas, penulis melakukan penelitian yang lebih mendalam di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari dengan memberikan judul: **"PENGARUH KECERDASAN ADVERSITAS DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP PRESTASI**

KERJA KARYAWAN PADA BANK BJB KANTOR CABANG TAMANSARI”.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi dan rumusan masalah merupakan salah satu proses yang penting dalam sebuah penelitian. Identifikasi masalah bertujuan agar peneliti maupun pembaca mendapatkan inti permasalahan yang berhubungan dengan judul penelitian, sedangkan rumusan masalah penelitian adalah pertanyaan penelitian yang mana pertanyaan tersebut mengarahkan kepada apa yang sebenarnya ingin dikaji.

Berdasarkan pada latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka dalam penelitian ini penulis mengidentifikasi dan merumuskan masalah sebagai berikut:

1.2.1. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang ada di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari adalah sebagai berikut:

1. Prestasi kerja
 - a. Terdapat penurunan nilai pada quarter 2 dengan nilai 3,51
 - b. Kuantitas pekerjaan belum sesuai dengan target yang telah ditetapkan
2. *Organizational Citizenship Behavior*
 - a. Terdapat karyawan yang mengeluarkan *effort* ekstra.

- b. Volume/intensitas pekerjaan setiap orang terhitung banyak diluar dari benefit yang diberikan oleh perusahaan kepadanya.

3. Kecerdasan adversitas

- a. Karyawan kurang mampu menyelesaikan permasalahan yang ada sehingga dilakukan *performance coaching*
- b. kurangnya pengetahuan karyawan

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kecerdasan Adversitas di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari.
2. Bagaimana *Organizational Citizenship Behavior* di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari.
3. Bagaimana Prestasi Kerja karyawan di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari.
4. Seberapa besar pengaruh Kecerdasan Adversitas dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Prestasi Kerja karyawan di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari baik secara simultan maupun parsial.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Kecerdasan Adversitas di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari
2. *Organizational Citizenship Behavior* di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari

3. Prestasi Kerja karyawan di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari
4. Besarnya pengaruh Kecerdasan Adversitas dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Prestasi Kerja karyawan di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari baik secara simultan maupun parsial

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini diajukan guna menjelaskan mengenai manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian baik kegunaan teoritis maupun kegunaan praktis.

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberi manfaat bagi banyak pihak diantaranya:

1. Memberikan sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan khususnya bagi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung.
2. Memberikan masukan bagi ilmu pengetahuan mengenai hubungan dan pengaruh antara teori kecerdasan adversitas dan *organizational citizenship behavior* terhadap prestasi kerja karyawan.
3. Memberikan informasi tentang kecerdasan adversitas dan *organizational citizenship behavior* terhadap prestasi kerja karyawan yang mana dapat berguna untuk meningkatkan prestasi kerja dari karyawan.
4. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan diskusi atau wacana ilmiah serta dapat digunakan sebagai dasar penelitian selanjutnya.

5. Penelitian ini dilakukan untuk membandingkan teori yang dipelajari dengan fakta yang ada di lapangan sehingga dapat memberikan pemikiran kajian manajemen sumber daya manusia

1.4.2. Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis Melalui penelitian ini penulis berusaha untuk memperoleh informasi tentang kecerdasan adversitas, *organizational citizenship behavior* serta pengaruhnya terhadap Prestasi Kerja karyawan di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari.
2. Bagi Instansi Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pemimpin untuk meningkatkan atau memperbaiki Prestasi Kerja karyawan di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari.
3. Bagi Pihak Lain Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam merubah pengetahuan, serta informasi lingkungan akademis sehingga dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.