

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mayoritas penduduk muslim membawa Indonesia dalam mengembangkan potensi industri keuangan syariah. Kehadiran akan adanya perbankan syariah merupakan kebutuhan sistem perbankan alternatif yang berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah. Menurut data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pertumbuhan industri keuangan syariah nasional per Juni tahun 2022 berada pada angka 10,41 persen, walaupun kondisi ini meningkat dibandingkan tahun sebelumnya pada angka 10 persen.

Pertumbuhan *fintech* syariah di Indonesia yang menunjukkan peningkatan juga terlihat pada masuknya Indonesia ke dalam kategori “*leaders*” ekosistem *fintech* syariah global sebagaimana berdasarkan *Global Islamic Financial Report* (GIFR) tahun 2022 yang dirilis pada 28 Juli 2022, Indonesia meraih posisi ketiga dengan skor index sebesar 65 dan berhasil menyusul Arab Saudi dengan skor 80 di peringkat kedua dan Malaysia dengan skor index 81 di posisi pertama.

Perkembangann perbankan syariah Indonesia secara global masih belum menunjukkan konsistensi pertumbuhan yang meningkat, hal ini ditunjukkan bahwa sebelumnya Indonesia berdasarkan *Global Islamic Financial Report* (GIFR) pada tahun 2019 menduduki posisi pertama dengan skor 81,93, menggeser posisi Malaysia sebagai negara dominasi skor indeks sejak tahun 2011. Kondisi perbankan syariah Indonesia di tingkat nasional masih cukup tertinggal jika dibandingkan dengan perbankan konvensional. Menurut Syukron (2013, hlm.51) dalam jurnalnya menyebutkan secara objektif, Bank Syariah masih kalah jauh bersaing

dengan bank umum konvensional dan perkembangannya yang lambat, bahkan berjalan di tempat.

Penyebab lambannya perkembangan Bank Syariah dibandingkan dengan bank konvensional salah satunya tidak diikuti dengan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai. Sumber daya manusia merupakan bagian terpenting dalam upaya untuk mencapai keberhasilan suatu organisasi. Sekarang ini organisasi harus menghadapi berbagai macam tantangan seperti bagaimana organisasi menghadapi perubahan dari eksternal dan beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di dalam lingkungan internal organisasi tersebut. Dengan adanya berbagai tantangan yang dihadapi, maka pegawai diharapkan mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan dan perubahan yang ada.

Keberhasilan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan serta mencapai tujuan tergantung kepada berhasil atau tidaknya sumber daya manusia dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Membangun sumber daya manusia yang baik untuk lembaga syariah dibutuhkan kelompok yang profesional dalam mengorganisasikan suatu perusahaan. Kualifikasi sumber daya manusia yang baik ialah mengikuti sifat-sifat Rasulullah Saw, yaitu *siddiq, amanah, tabligh, fathanah, dan istiqamah*. Sebagaimana Firman Allah SWT pada Al Qur'an Qs. At-Tin/95:4:

لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ

Artinya: *sungguh, Kami benar-benar telah menciptakan manusia dalam bentuk yang sebaik-baiknya.* (Qur'an Kementerian Agama RI, 2022, 597).

Berdasarkan salah satu surat dari Al Qur'an tersebut menyatakan bahwa seorang manusia terlahir di dunia dengan bentuk yang sebaik-baiknya yang memiliki akal dan hawa nafsu, dengan adanya itu manusia harus dapat menentukan tujuan hidupnya sendiri. Dengan dibekali kemampuan yang baik dari Allah manusia itu wajib memiliki ilmu, akan tetapi dalam

menjalankan kewajibannya itu jangan lupa mencari ilmu yang sudah diatur oleh Allah yang sudah terdapat pada Al Qur'an maupun Hadist.

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi. Sedangkan, kinerja organisasi merupakan sebuah perbandingan dari apa yang telah dicapai oleh organisasi terhadap apa yang telah ditetapkan sebuah organisasi sebagai tujuan yang akan dicapai. Efektif dan kualitas suatu organisasi atau perusahaan dapat ditinjau dari kinerja karyawan. Kinerja karyawan yaitu merupakan hasil pekerjaan yang dilaksanakan secara kuantitas dan kualitas dalam pelaksanaan pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawab bagi karyawan.

Faktor yang mendorong tingkat tercapainya kinerja yang tinggi pada karyawan salah satunya ialah budaya kerja karyawan dalam suatu perusahaan, yakni perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat meningkatkan kinerja organisasi karena perilaku ini merupakan “pelumas” dari mesin sosial dalam organisasi. Dengan kata lain, adanya perilaku ini membuat interaksi sosial pada para anggota organisasi menjadi lancar, mengurangi terjadinya perselisihan, dan meningkatkan efisiensi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) diharapkan memberikan kontribusi bagi organisasi berupa peningkatan produktivitas rekan kerja, peningkatan produktivitas manajer, menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan, membantu memelihara fungsi kelompok, menjadi sangat efektif untuk mengoordinasikan kegiatan-kegiatan kelompok kerja, meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan pegawai terbaik, meningkatkan stabilitas organisasi, meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

Menurut Robbins (2006, hlm.31) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai salah satu bentuk perilaku individu dalam organisasi. Menurut Hm (2018 dalam Gunarto, dkk., 2020, hlm.181) menyebutkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Oleh karena itu, kemajuan suatu perusahaan atau organisasi sangatlah ditentukan oleh kinerja para pegawai dalam melaksanakan tugasnya sehingga dapat linier dengan kinerja pelayanan dari suatu perusahaan, khususnya perbankan syariah yang perkembangannya masih jauh dari perkembangan bank konvensional di Indonesia.

Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Kantor Cabang Banjarbaru merupakan salah satu bank syariah yang ada di Kalimantan Selatan, sebagai bank yang menerapkan nilai-nilai syariah di dalamnya, maka penerapan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) mengacu pada pandangan Islam, di mana perilaku seperti membantu rekan kerja, menjadi sukarelawan untuk tugas tambahan, menghindari konflik yang tidak perlu, dan menunjukkan loyalitas dan komitmen terhadap organisasi dan OCB dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, ada beberapa permasalahan yang mungkin muncul di lapangan yang berkaitan dengan OCB salah satunya seperti beban kerja menjadi lebih berat dibandingkan dengan rekan kerja lainnya dan hal ini bisa menyebabkan kelelahan dan stres sehingga berdampak pada kinerjanya seorang karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti bagaimana variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh pada kinerja karyawan di Bank BTN Syariah di Kalimantan Selatan dengan judul **“Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan di Bank BTN Syariah di Kalimantan Selatan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dijelaskan pada latar belakang masalah, maka adapun rumusan masalah penelitian ini, yaitu “Apakah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Bank BTN Syariah di Kalimantan Selatan?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ditetapkan, maka adapun tujuan penelitian yang peneliti ingin capai, yaitu untuk mengetahui pengaruh positif dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan Bank BTN Syariah di Kalimantan Selatan.

D. Signifikansi Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat, yaitu sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat digunakan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan terkait perbankan syariah, khususnya hubungan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:
 - a. Bagi Penulis, penelitian ini diharapkan mampu menjadi loncatan awal untuk mengembangkan wawasan serta pengalaman dan ilmu pengetahuan khususnya terkait kinerja karyawan dan organisasi syariah.
 - b. Bagi Perusahaan Bank Syariah, penelitian ini dapat menjadi sebuah informasi terkait pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan dan meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan.

- c. Bagi Peneliti Selanjutnya, penelitian ini diharapkan mampu dipergunakan sebagai bahan informasi serta menjadi bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian terkait kinerja karyawan dengan variabel yang berbeda.

E. Definisi Operasional

Peneliti mendefinisikan beberapa istilah dengan tujuan untuk memudahkan dalam memahami judul penelitian, yaitu sebagai berikut.

1. Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasikan perilaku karyawan. OCB ini mengacu pada konstruk dari “*extra-role behavior*”, didefinisikan sebagai perilaku yang menguntungkan organisasi atau berniat untuk menguntungkan organisasi, yang langsung dan mengarah pada peran pengharapan. Organ dalam Djati (2009, hlm.22) memberikan pengertian OCB sebagai bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual untuk meningkatkan efiseinsi kinerja organisasi dengan membantu tujuan dari produktifitas individu pegawai. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dalam pandangan Islam ialah suatu tindakan sukarela individu yang sesuai dengan syari’at Islam dan hanya mengharapkan falah atau ridha Allah..

Dalam peneitian ini OCB yang dimaksud ialah perilaku karyawan yang melebihi peran atau beban kerjanya secara sukarela, akan tetapi dapat meningkatkan kinerja dalam perusahaan.

2. Kinerja Organisasi

Kinerja menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan atau kemampuan kerja (tentang peralatan). Sedangkan organisasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) sebagai suatu kesatuan atau susunan yang terdiri atas orang-orang dalam perkumpulan untuk mencapai tujuan bersama. Sehingga, kinerja organisasi dapat dimaknai sebagai suatu prestasi atau hasil yang dicapai oleh organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi melalui visi dan misi yang ditetapkan.

3. BTN Syariah di Kalimantan Selatan

BTN Syariah di Kalimantan Selatan ada dua yaitu Bank BTN Syariah Banjarmasin yang beralamat di Jl. Ahmad Yani KM 5,5 No.456, Pemurus Luar, Kec. Banjarmasin Tim., Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan kode pos 70236 dan Bank BTN Syariah Kantor Cabang Banjarbaru yang beralamat di Jl. Jend A. Yani KM. 35, Loktabat Utara, Kec. Banjarbaru Utara, Kota Banjar Baru, Kalimantan Selatan.

F. Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian yang terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan peneliti kaji sebagai bahan perbandingan, antara lain sebagai berikut.

1. Skripsi yang ditulis oleh Siti Barokah pada tahun 2022, mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang yang berjudul “Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* dan *Self of Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang”. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor

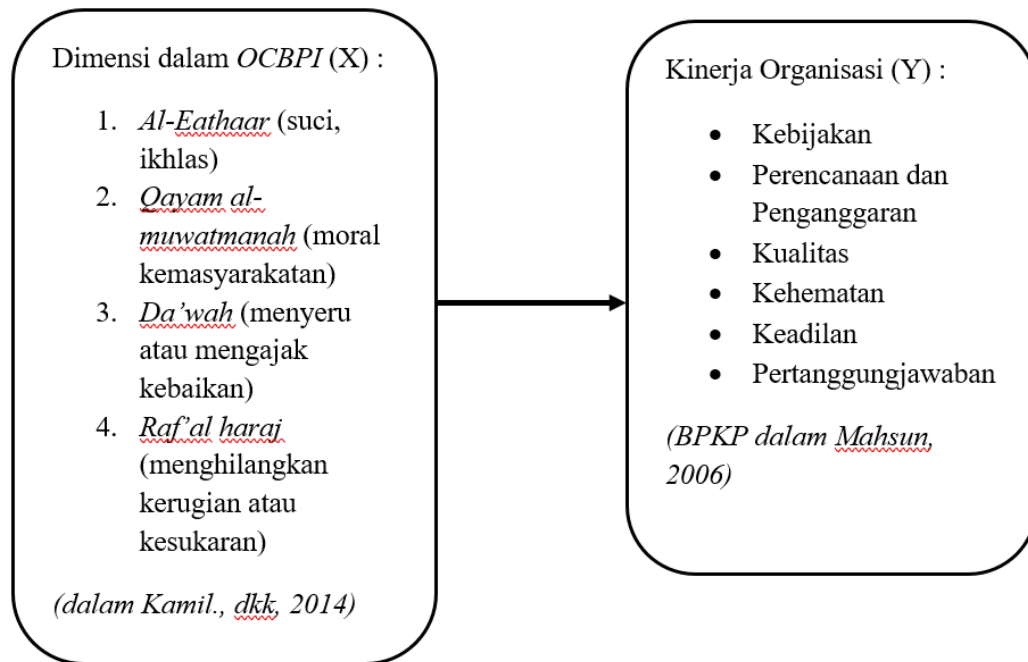
Cabang Palembang. Adapun letak persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis, yaitu terletak pada objek penelitian yang sama-sama meneliti pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan Bank Syariah. Sedangkan perbedaannya terletak pada penelitian ini tidak hanya mengkaji pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan, akan tetapi juga mengkaji pengaruh pemberdayaan karyawan terhadap kinerja karyawan serta pengaruh *self of efficiency* terhadap kinerja karyawan.

2. Skripsi yang ditulis oleh Choirul Anjelina pada tahun 2018, mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Agama Islam Negeri Salatiga yang berjudul “Pengaruh Perilaku Kepemimpinan, Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Syariah dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Yogyakarta”. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif, akan tetapi tidak signifikan perilaku kepemimpinan terhadap OCB di Bank BTN Syariah Yogyakarta. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB di Bank BTN Syariah Yogyakarta. Lingkungan kerja berpengaruh positif, tetapi tidak signifikan terhadap OCB Bank BTN Syariah Yogyakarta. Perilaku kepemimpinan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BTN Syariah Yogyakarta. Motivasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BTN Syariah Yogyakarta. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BTN Syariah Yogyakarta. OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BTN Syariah Yogyakarta. Adapun letak persamaan terlihat pada objek penelitian pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan Bank BTN Syariah Yogyakarta, sedangkan perbedaan terletak pada fokus kajian penelitian yang tidak hanya pada pengaruh OCB

terhadap kinerja karyawan, akan tetapi juga mengkaji pengaruh perilaku kepemimpinan, motivasi, lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

3. Skripsi yang ditulis oleh Ebit Subeta pada tahun 2022, mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga yang berjudul “Pengaruh *Empowerment*, *Knowledge Management* dan *Perceived Organizational Support* (POS) Terhadap Kinerja Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai Variabel *Intervening* pada Bank Syariah Indonesia KC Semarang”. Penelitian ini menunjukkan bahwa *empowerment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. *Knowledge management* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. *Perceived organiazational support* memiliki pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. OCB memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. OCB tidak bisa memediasi pengaruh *empowerment* terhadap kinerja karyawan. OCB tidak mampu memediasi pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja karyawan. OCB bisa memediasi pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan. Adapun letak persamaan ini dengan penelitian penulis yaitu objek penelitian yang mengkaji pengaruh OCB terhadap kinerja karyawan, sedangkan letak perbedaannya ialah penelitian ini tidak hanya berfokus satu pada pengaruh OCB, akan tetapi juga mengkaji pengaruh *empowerment*, *knowlwdge management* dan *preceived organizational support* terhadap kinerja karyawan, serta meletakkan OCB sebagai variabel mediasi *empowerment*, *knowledge management* dan *perceived organizational support*.

G. Kerangka Berpikir



Gambar 1.1
Kerangka Berpikir

Sumber: Diolah Penulis, 2023

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan dugaan adanya hubungan antar variabel dalam sampel.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ho: $\alpha = 0$. Faktor *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi

Ha: $\alpha \neq 0$. Faktor *Organizational Citizenship Behavior* tidak berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi.

I. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini berisikan tentang penjelasan yang terkandung dari masing-masing bab secara singkat dan keseluruhan skripsi ini. Skripsi ini disajikan dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I merupakan pendahuluan. Pendahuluan memuat latar belakang masalah yang menampilkan landasan pemikiran secara garis besar baik dalam teori maupun fakta yang ada yang menjadi alasan disusunnya penelitian ini. Rumusan masalah berisi tentang keadaan, fenomena, atau konsep yang memerlukan jawaban melalui penelitian. Tujuan dan kegunaan penelitian adalah merupakan hal yang diharapkan agar dapat mencapai dan mengacu pada latar belakang masalah. Manfaat penelitian merupakan harapan-harapan yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini. Untuk memudahkan pemahaman terkait tema yang dibahas dalam skripsi, disajikan definisi operasional yang kemudian diikuti dengan kajian pustaka. Kajian pustaka berisikan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh penelitian-penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian ini serta menjadi bahan perbandingan terhadap hasil penelitian.

Bab II merupakan landasan teori. Landasan teori berisikan penguraian dan penjabaran teori-teori yang menjadi dasar dalam perumusan hipotesis serta membantu menganalisis hasil penelitian yang berasal baik dari buku, jurnal atau artikel ilmiah serta sumber referensi lainnya yang relevan terkait permasalahan yang dikaji dalam penelitian. Pada bab landasan teori, disajikan beberapa teori terkait *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan kinerja karyawan.

Bab III merupakan metode penelitian. Metode penelitian berisikan penguraian terkait jenis penelitian yang digunakan dan lokasi penelitian yang akan diteliti. Penentuan sampel berisi masalah yang berkaitan dengan populasi, jumlah sampel yang diambil dan teknik pengumpulan data. Skala pengukuran yang digunakan. Jenis dan sumber data, serta metode analisis data yang digunakan untuk menguraikan bagaimana model analisis penelitian ini.

Bab IV merupakan Laporan Hasil Penelitian dan Analisis Data. Hasil Penelitian ialah penyajian data yang merupakan hasil analisis data yang dilakukan. Bab ini menyajikan hasil penelitian yang di lakukan di Bank BTN Syariah Kantor Cabang Banjarbaru terkait pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan serta pembahasan ialah memberikan jawaban terhadap rumusan masalah yang telah ditetapkan pada bab I Pendahuluan serta analisis dari teori yang diuraikan pada Bab II.

Bab V merupakan penutup. Penutup berisikan rangkuman dari hasil penelitian serta saran-saran yang dapat diberikan kepada penelitian selanjutnya.