

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat sumber daya manusia adalah modal dan aset yang penting di perusahaan untuk mendukung jalannya suatu perusahaan. Organisasi perusahaan tidak akan berjalan dan tumbuh dengan baik, tanpa didukung sumber daya manusia yang handal dan berpengalaman. Dalam persaingan dibidang ekonomi saat ini, setiap perusahaan berusaha dan di tuntut untuk memperoleh sumber daya manusia yang tepat dan bagus agar bisa mendorong kesuksesan sehingga mampu bersaing dengan perusahaan lainnya. Sumber daya manusia pada kenyataanya harus mendapat perhatian lebih sehingga organisasi mampu mencapai visi misi dan target perusahaan (Halisa, 2020).

Sumber daya manusia yang baik perlu memperhatikan perilaku-perilaku karyawan agar bisa berkontribusi terhadap pencapaian tujuan dari organisasi. Perilaku ini disebut sebagai sering dikenal dengan *organizational citizenship behavior* (OCB). Menurut Menurut Organ dan Dennis dalam Suhartini,(2020) *organizational citizenship behavior* adalah perilaku-perilaku yang dilakukan oleh anggota organisasi atau karyawan yang bekerja melebihi dari deskripsi pekerjaan yang dilakukan secara sukarela, tanpa adanya imbalan atau penghargaan diterima oleh karyawan, sehingga diharapkan karyawan bisa bekerja secara efisiensi dan efektifitas dalam organisasi. Menurut Robbins & Judge, dalam Wulandari(2021) mendefenisikan bahwa *organizational citizenship behavior* adalah perilaku yang dipilih untuk tidak menjadi bagian dari tanggung jawab kerja seorang karyawan, bukan karena desakan tugasnya namun lebih didasarkan pada kewajibannya.

Organizational citizenship behavior dapat tercipta dengan baik dari berbagai faktor di dalam organisasi, salah satunya komitmen organisasi dan *work engagement*. Menurut Robbins dan Judge dalam Gunawan (2021) komitmen organisasi adalah tingkat sampai mana seorang karyawan membela sebuah organisasi serta target dan harapannya untuk mempertahankan kewargaan dalam sebuah organisasi. Komitmen organisasi didorong dengan kondisi lingkungan kerja yang seimbang bagi karyawan, sehingga semakin banyak karyawan yang dihargai, semakin tinggi pula komitmen karyawan kepada perusahaan. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan bersungguh-sungguh dalam bekerja dan akan bertanggung jawab atas perkembangan organisasi.

Selain komitmen organisasi, faktor lain yang bisa mendorong karyawan untuk menciptakan perilaku organisasi kewarganegaraan (OCB) yang baik untuk organisasi adalah faktor *work engagement*. Menurut Marina et al., (2020) menyatakan *work engagement* adalah keadaan bersungguh-sungguh terkait dengan kegiatan yang dikerjakan secara positif yang ditandai dengan semangat, dedikasi dan absorpsi. Kuok & Taormina dalam Ayuningsih, (2021) *work engagement* merupakan keterlibatan karyawan baik secara mental dan emosional dalam memberikan kontribusi kepada tujuan kelompok dan beragam tanggung jawab pencapaian tujuan kelompok dalam proses yang sedikit lama.

Karyawan yang mempunyai perilaku *work engagement* tinggi biasanya karyawan sangat bersemangat dan gigih dalam melakukan pekerjaan mereka, bersungguh-sungguh dan memiliki kemauan, menunjukkan keterikatan kerja yang erat dan berpartisipasi penuh dalam melakukan pekerjaan tanpa menyadari waktu yang dihabiskan dalam pekerjaan mereka untuk mencapai visi dan misi sebuah organisasi (Ayuningsih, 2021).

PT. Bank Syariah Indonesia adalah bank di Indonesia yang bergerak di bidang perbankan dan lembaga keuangan syariah. PT. Bank Syariah Indonesia berdiri melalui hasil merger antara PT Bank BRI syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan

PT Bank BNI Syariah. pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia. Bank Syariah Indonesia merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan BSI juga menjadi cermin wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam.

PT.Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol yang beralamat Jl. Imam Bonjol No.17, Belakang Pd., Kec. Padang Sel., Kota Padang, Sumatera Barat merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perbankan dan lembaga keuangan syariah. Keberadaan Bank Syariah Indonesia KC Padang imam bonjol juga bisa memberikan kontribusi pada perekonomian dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi Syariah dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas di kota padang dengan menghadirkan solusi keuangan Syariah yang lengkap.

Berdasarkan observasi peneliti melakukan wawancara kepada beberapa karyawan PT Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol. Dari hasil wawancara diperoleh beberapa informasi bahwa masih ada karyawan yang mengerjakan pekerjaan ketika atasan sudah menanyakan hasil pekerjaannya dan hasil yang dikerjakan tidak maksimal, dengan alasan karyawan terlalu sibuk dengan pekerjaan lain yang dikerjakannya. Sehingga hal ini akan berdampak terhadap pencapaian tujuan dari organisasi. Kemudian karyawan yang masuk kerja tepat waktu masih tergolong rendah, karena kondisi perjalanan macet dan halangan lainnya. Hal ini akan berdampak terhadap menurunnya tingkat kedisiplinan karyawan dan rasa tanggung jawab karyawan baik terhadap diri sendiri dan maupun orang lain.

Selain melakukan wawancara dari beberapa karyawan PT Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol, untuk memperkuat hasil dari wawancara peneliti juga melakukan suvey awal dengan cara menyebar kuisioner yang berhubungan dengan komitmen organisasi, *work engagement* dan *organizational citizenship behavior* (OCB), kepada 30 responden yaitu karyawan PT Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol. Hasil survey awal yang diperoleh adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1
Hasil Survey Awal Karyawan PT Bank Syariah Indonesia
KC Padang Imam Bonjol

No	Pernyataan	Ya	tidak	% tidak
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>				
1	Saya selalu datang tepat sebelum jam kerja yang ditentukan	24	6	20 %
2	Saya selalu menyelesaikan dan menyerahkan laporan lebih awal dari jadwal yang telah ditentukan oleh Organisasi	26	4	13,33 %
Komitmen Organisasi				
1	saya akan tetap bekerja di organisasi karena saya membutuhkan pekerjaan ini	18	12	40%
<i>Work Engagement</i>				
1	Saya tidak ingin pulang lebih awal karena saya nyaman berlama - lama di kantor	21	9	30%
2	saya selalu senang dengan apapun pekerjaan yang dibebankan kepada saya	23	7	23,33%

Sumber : Data di olah oleh peneliti (2023)

Berdasarkan hasil survey awal di atas tabel I.1 peniliti menemukan beberapa fenomena-fenomena terkait dengan variabel yang peneliti lakukan di PT Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol. Beberapa fenomena yakni tentang OCB, dari masalah yang ditemukan masih ada karyawan yang datang tidak tepat waktu sebelum jam kerja ditentukan sebanyak 20%. Hal ini biasanya dipengaruhi oleh cuaca buruk, kondisi diperjalanan , kendaraan yang mogok dan barang kerjaan ketinggalan. Sesuai dengan SOP PT Bank Syaiah Indonesia KC Padang Imam Bonjol jam kerja karyawan dimulai dari Senin sampai Jumat dengan jam kerja mulai dari pukul 07.30-17.00 WIB. Sehingga hal ini berdampak rendahnya perilaku *organizational citizenship behavior* yang akan berdampak negatif bagi Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol. Kemudian karyawan yang

tidak menyelesaikan dan menyerahkan laporan lebih awal dari jadwal yang ditentukan oleh organisasi sebanyak 13,33%, padahal menyelesaikan dan menyerahkan laporan lebih awal itu sangatlah penting dan merupakan penilaian dari organisasi kepada karyawan, hal ini biasanya dipengaruhi oleh kerjaan karyawan yang banyak. Adapun dampaknya terhadap PT Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bojol yaitu menurunnya perilaku *orgnizational citizenship behavior* karyawan karena tertundanya penyampaian laporan tepat waktu yang akan mempengaruhi tujuan target organisasi.

Kedua berdasarkan kuesioner awal, terdapat fenomena terkait komitmen organisasi karyawan bank syariah indonesia KC Padang Imam Bonjol, ditemukan masih ada karyawan yang tidak akan tetap bekerja di organisasi karena karyawan tidak membutuhkan pekerjaan ini sebanyak 40%. Hal ini bisa disebabkan oleh lingkungan kerja dan kehidupan pribadi yang terganggu akibat pekerjaan yang bisa mempengaruhi komitmen organisasi. Sehingga dampak terhadap perusahaan menunjukkan bahwa masih rendahnya komitmen organisasi karyawan PT Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol.

Selain komitmen organisasi, berdasarkan penyebaran kuesioner dapat disimpulkan bahwa *work engagement* karyawan Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol terdapat beberapa fenomena-fenomena yaitu karyawan yang tidak ingin pulang lebih awal karena karyawan nyaman berlama-lama di kantor sebanyak 30%. Karyawan yang ingin pulang lebih awal biasanya disebabkan oleh karyawan yang kurang banyak memberikan kontribusi kepada perusahaan dan selalu memikirkan waktu berakhirnya jam kerja. Kemudian karyawan yang tidak senang dengan pekerjaan yang dibebankan kepadanya sebanyak 23,33%. Sehingga dapat disimpulkan *work engagement* karyawan PT Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol masih kurang dan perlu diperbaiki untuk mencapai target yang diinginkan perusahaan.

Penelitian tentang pengaruh komitmen organisasi dan *work engagement* terhadap *organizational citizenship behavior* telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

(Ayuningsih, 2021) menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul *Work Engagement, Komitmen Organisasi, Dan Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Puskesmas, berdasarkan analisis regresi berganda menunjukkan bahwa *work engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap OCB dan *work engagement* dan komitmen organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Puskesmas.

Berdasarkan fenomena di atas, peneliti tertarik untuk meneliti dengan tema komitmen organisasi, *work engagement* dan *organizational citizenship behavior* karyawan PT Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol, karena perilaku-perilaku karyawan berkontribusi terhadap pencapaian visi dan misi Bank Syariah Indonesia yaitu menjadi top 10 Global Islamic Bank.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang, maka perumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol ?
2. Bagaimana *Work Engagement* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol?
3. Bagaimana komitmen organisasi dan *Work Engagement* berpengaruh secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Work Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komitmen organisasi dan *Work Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* PT. Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini pada akhirnya diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis dapat menambah dan memperluas pengetahuan dalam hal manajemen khususnya yang berhubungan dengan masalah Komitmen Organisasi dan *Work Engagement*.
2. Manfaat praktis, untuk organisasi dapat memberikan sumbangan pemikiran dan diharapkan dapat menjadikan informasi yang bermanfaat dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan *Organizational Citizenship Behavior* karyawan.

1.5 Batasan Masalah

Agar terarah dalam pembahasan penelitian ini, maka perlu diadakan pembatasan masalah. Untuk itu penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini pada Komitmen Organisasi dan *Work Engagement* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol.