

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Organisasi merupakan sekumpulan orang yang memiliki tujuan yang sama untuk meningkatkan produktivitas guna memajukan perusahaan tersebut. Untuk pencapaian tujuan tersebut setiap organisasi menitik beratkan pada sumber daya manusia (SDM) untuk menjalankan fungsinya secara optimal, khususnya dalam menghadapi perubahan lingkungan. Saat ini muncul paradigma baru dalam mengembangkan efektivitas fungsi dari suatu organisasi yang tidak hanya bersandar pada pemenuhan kewajiban sesuai dengan peran dan tanggung jawab jabatan seorang. Semua lembaga pemerintah, organisasi dan badan-badan usaha lainnya terus berkembang mengikuti perkembangan jaman yang semakin maju dan sesuai dengan tuntutan persaingan bebas.

Sumber Daya Manusia (SDM) dalam organisasi merupakan aspek penting yang menentukan keefektifan suatu organisasi, sebab pada pundak merekalah kekuatan nyata yang dinamis sebagai sasaran dan harapan organisasi. Usaha karyawan untuk melampaui peran formal dan tanggung jawabnya inilah yang menjadi dasar bagi konsep *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan tidak dapat dilepaskan dari kualitas karyawannya. Karyawan dalam hal ini sumber daya manusia yang

merupakan aset yang penting dan berharga dalam menunjang keberhasilan organisasi.

Oleh karena itu, sumber daya manusia harus selalu diperhatikan, dijaga, dan dikembangkan sehingga tercipta sumber daya manusia yang berkualitas yaitu karyawan yang rela berkontribusi positif. Di dalam perusahaan karyawan bukanlah satu-satunya objek dalam pencapaian tujuan saja tetapi lebih dari itu, karyawan sekaligus menjadi obyek pelaku. Tanpa adanya kualitas yang tinggi pada karyawan, perusahaan atau organisasi tidak dapat mewujudkan semua rencana yang telah dibuatnya, karena ditangan karyawan semua itu akan berkembang. Dengan posisi karyawan sebagai salah satu kunci keberlangsungan suatu organisasi, kualitas dari karyawan tersebut menjadi salah satu faktor pencapaian tujuan organisasi tersebut.

Sindonews (2014), berdasarkan laporan *World Economic Forum* (WEF, 2014), peringkat daya saing Indonesia berada pada peringkat 38 dan masih lebih rendah bila dibandingkan dengan beberapa negara tetangga seperti Singapura (peringkat 2), Malaysia (peringkat 24), dan Thailand (peringkat 37). Hal tersebut dipengaruhi oleh Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Indonesia yang berada diperingkat ke 121 dari 187 negara.

Dengan demikian, untuk menghadapi kondisi seperti pada gambaran sebelumnya, setiap perusahaan seharusnya tidak hanya menekankan para karyawannya untuk bekerja secara tekstual dan formal saja, tetapi perlu ada hal yang mendorong karyawan unuk menambah kualitas disamping tuntutan peran formal atau tugasnya didalam organisasi. Oleh karena itu, pencapaian sebuah

organisasi tidak hanya dibentuk dari perilaku para anggotanya yang memenuhi kewajiban-kewajiban formal saja (perilaku *in-role*), tetapi juga dibangun melalui kesadaran dan kesediaan para anggotanya untuk berkontribusi lebih dan berperilaku positif di luar kewajiban atau tugasnya di dalam organisasi (perilaku *extra-role*). Perilaku *extra-role* inilah yang disebut sebagai *Organizational Citizenship Behavior* yang selanjutnya di singkat (OCB).

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan perilaku dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja, memberikan kontribusi lebih pada organisasi dari apa yang dituntut secara formal oleh organisasi. Perusahaan yang memiliki karyawan dengan *organizational citizenship behavior* (OCB), maka dapat diharapkan organisasi tersebut akan mampu menghadapi tantangan yang muncul dari perubahan lingkungan, baik internal maupun eksternal.

Dengan demikian *organizational citizenship behavior* (OCB) dapat mempengaruhi kesuksesan dari organisasi dimasa yang akan datang. Perusahaan harus dapat mengetahui apa yang menyebabkan timbulnya atau meningkatnya perilaku kewargaan. Perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) dipengaruhi oleh efikasi diri (*self efficacy*), rasa memiliki (*job embeddedness*), stres kerja, masa kerja, komitmen afektif dan kepuasan kerja.

Keyakinan terhadap kemampuan yang dimiliki atau *self efficacy* pada karyawan dapat menimbulkan *organizational citizenship behavior* (OCB) dalam diri karyawan. Dengan adanya keyakinan dalam diri karyawan dapat membuat karyawan senantiasa membantu dalam menyelesaikan pekerjaan lain, diluar dari

pekerjaannya sendiri. Namun, jika karyawan tidak memiliki keyakinan terhadap kemampuannya, maka mereka tidak akan mau mencoba hal-hal yang bukan menjadi pekerjaannya. Sehingga, *organizational citizenship behavior* (OCB) pada diri karyawan tersebut akan rendah.

Rendahnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dirasakan oleh karyawan Kantor Pusat Bank Muamalat Indonesia. Pada survey dan wawancara yang peneliti lakukan, mereka menjelaskan bahwa kurang merasa loyal dengan pekerjaannya, karena masih banyak karyawan yang tidak memiliki rasa memiliki terhadap perusahaan.

Rasa memiliki (*job embeddedness*) karyawan terhadap perusahaannya merupakan salah satu faktor yang dapat menumbuhkan *organizational citizenship behavior* (OCB) dalam diri karyawan. Dengan adanya rasa memiliki maka karyawan akan mencurahkan segala kemampuannya demi kepentingan organisasi. Karyawan akan sepenuhnya mengabdikan pada organisasi karena merasa bahwa organisasi tempatnya bekerja merupakan milik bersama yang harus dijaga dan dikembangkan. Namun kenyatannya di lapangan karyawan justru sering merasa tidak betah bekerja di dalam perusahaan, akhirnya tidak segan-segan untuk mengundurkan diri. Akibat kurangnya rasa memiliki karyawan terhadap perusahaan.

Stres kerja dapat dialami oleh semua karyawan ketika mereka merasa beban kerja yang diberikan terlalu berlebihan. Stres kerja yang rendah dapat membuat karyawan berperilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) karena karyawan tidak merasakan beban yang berlebih terhadap pekerjaannya

sehingga membuat mereka senang melakukan pekerjaan diluar tugas mereka. Namun sebaliknya, karyawan yang memiliki stres kerja yang tinggi akan membuatnya enggan melakukan hal-hal diluar pekerjaan formal.

Faktor lainnya yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) yaitu masa kerja. Karyawan yang telah lama bekerja di suatu organisasi akan memiliki kedekatan dan keterikatan yang kuat terhadap organisasi tersebut. Masa kerja yang lama juga akan meningkatkan rasa percaya diri dan kompetensi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Selain itu juga dapat menimbulkan perasaan dan perilaku positif terhadap organisasi yang memperkerjakannya. Namun, bagi karyawan baru yang belum merasa ada kedekatan dan keterikatan terhadap organisasinya, cenderung lebih acuh tak acuh atau kurang peduli pada perusahaannya.

Adanya keinginan karyawan untuk terlibat dalam organisasi membawa dampak positif bagi kemajuan organisasi. Keterlibatan dalam organisasi ini biasanya dikarenakan karyawan tersebut ingin mempertahankan identitasnya sebagai anggota organisasi. Hal ini menyebabkan karyawan akan meningkatkan penerapan perilaku kewargaan organisasi sehingga tujuan perusahaan akan lebih cepat tercapai. Akan tetapi, tidak semua karyawan memiliki rasa keterlibatan yang tinggi untuk mewujudkan komitmen afektif dalam diri karyawan.

Salah satu faktor penting lainnya yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah kepuasan kerja. Ditengah persaingan bisnis era globalisasi yang semakin ketat, dimana setiap perusahaan berlomba-lomba menyediakan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh karyawan, sehingga

tercipta kenyamanan dan kepuasan karyawan dalam bekerja. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya. Sehingga karyawan akan lebih memperlihatkan *organizational citizenship behavior* (OCB) yang akhirnya meningkatkan efektivitas perusahaan. Namun, tingkat kepuasan tiap karyawan berbeda-beda. Karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya, akan menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaannya dan rendahnya *organizational citizenship behavior* (OCB) pada diri karyawan. Hal ini tentu akan membawa dampak negatif bagi organisasi.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia kini dapat dikatakan cukup pesat jika perkembangannya dititik kembali dari awal mula berdirinya bank syariah pertama, yaitu Bank Muamalat pada tahun 1991. Perkembangan bank syariah di Indonesia diiringi dengan diterbitkannya peraturan-peraturan tentang perbankan syariah yaitu UU No. 7/1998 yang memuat ketentuan yang lebih rinci tentang perbankan syariah oleh Bank Indonesia dan Dewan Syariah Nasional yang semakin mendukung penerapan ekonomi syariah di Indonesia.

Disamping itu, lembaga-lembaga keuangan syariah bukan bank juga semakin banyak berdiri di daerah-daerah di tanah air. Kenyataan ini menunjukkan penerimaan masyarakat Indonesia yang baik terhadap bank syariah dan inovasi produk dan jasa bank syariah lebih beragam memberikan kemudahan dan pelayanan yang lebih baik. Hal ini tentu menggembirakan bagi pegiat ekonomi syariah dan umat Islam khususnya.

Akan tetapi, perkembangan yang pesat ini tidaklah tanpa tantangan. Jumlah bank syariah dan lembaga keuangan syariah yang semakin bertambah dan mencapai pelosok tanah air memerlukan keseimbangan jumlah sumber daya manusia yang memiliki kompetensi tinggi. Hal inilah yang menjadi tantangan bagi perbankan syariah di Indonesia yang harus segera ditangani karena SDM merupakan bagian strategis yang penting dalam pengembangan perbankan syariah di masa depan.

Bank Muamalat Indonesia sebagai bank syariah pertama di Indonesia yang dikenal oleh masyarakat luas dengan layanan unggul, sehingga dipercaya masyarakat luas hingga kini Indonesia tentunya sudah memiliki banyak pengalaman dalam penanganan manajemen sumber daya manusia, dan memamng sumber daya manusia sebagai penggerak dalam sektor perbankan perlu untuk selalu mengawasi kompetensi para SDM didalamnya.

Namun, disamping itu masih banyak karyawan yang tidak puas terhadap apa yang mereka kerjakan, hal ini karena pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan masih rendah. Pengawasan ini dapat meningkatkan integrasi dan mendorong gairah kerja karyawan untuk mencapai sasaran yang maksimal. Oleh sebab itu aktifitas karyawan di perusahaan tersebut sangat tergantung dari gaya kepemimpinan yang diterapkan, serta situasi lingkungan dalam perusahaan tersebut.

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yaitu efikasi diri yang rendah, stres kerja yang tinggi, dan rendahnya kepuasan kerja.

Dari hal-hal yang telah dikemukakan diatas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai masalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan pada Kantor Pusat Bank Muamalat Indonesia.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat hubungan antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Kantor Pusat Bank Muamalat Indonesia?”.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian ini untuk mendapatkan pengetahuan yang tepat (sahih, benar, valid) dan dapat dipercaya (dapat diandalkan dan reliabel) tentang hubungan antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Kantor Pusat Bank Muamalat Indonesia.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoretis

Kegunaan teoretis dapat memperkaya konsep atau teori yang mendukung perkembangan ilmu pengetahuan sumber daya manusia, serta memperdalam

teori-teori dari berbagai sumber khususnya mengenai kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

2. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

Dapat memperluas wawasan serta pengetahuan mengenai kepuasan kerja, khususnya yang berhubungan dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi Kantor Pusat Bank Muamalat Indonesia mengenai kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

c. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Sebagai tambahan referensi perbendaharaan kepustakaan pada perpustakaan Universitas Negeri Jakarta dan Fakultas Ekonomi.

d. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana untuk menambah khasanah pengetahuan dan mengembangkan cara berpikir kreatif dan dinamis khususnya di bidang Administrasi Perkantoran.

