

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Negara Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk muslim terbanyak, oleh karena itu tidak heran jika perkembangan ekonomi dan keuangan syariah di Indonesia semakin meningkat. Menurut Adhi (2022) pangsa pasar keuangan syariah Indonesia berdasarkan data OJK per Juni 2022 meningkat dari angka 10% menjadi 10,41%. Melihat besarnya peluang untuk mengembangkan ekonomi dan keuangan syariah ini, Wakil Presiden RI K.H. Ma'ruf Amin menegaskan kepada Masyarakat Ekonomi Syariah (MES) untuk bergerak cepat dalam program kerja yang dapat membantu menggerakkan ekonomi nasional, bukan hanya di pusat, tetapi juga di daerah (Adhi, 2022). Berdasarkan keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa Lembaga Keuangan Syariah sangat berkontribusi bagi peningkatan ekonomi nasional, baik itu dari Lembaga Keuangan Syariah Bank maupun Lembaga Keuangan Syariah non Bank.

Dalam Adhi (2022) disebutkan juga bahwa saat ini pemerintah tengah berupaya menciptakan pemerataan kesejahteraan masyarakat daerah, dengan pembentukan Komite Daerah Ekonomi Keuangan Syariah (KDEKS). Oleh karena itu, KDEKS akan berkolaborasi dengan Lembaga Keuangan Syariah Bank maupun non Bank yang ada didaerah seperti BPRS dan BMT. Hal ini dikarenakan

BPRS dan BMT merupakan Lembaga Keuangan Syariah Bank maupun non Bank yang menyediakan pembiayaan dan jasa lainnya bagi masyarakat daerah mulai dari kalangan menengah ke bawah, sehingga BPRS dan BMT lebih berperan dalam membantu ekonomi masyarakat bawah yang ada didaerah. Berdasarkan hal ini SDM yang dimiliki BPRS dan BMT harus lebih berkualitas, sehingga dapat meningkatkan produktivitas perusahaan.

Menciptakan SDM yang berkualitas merupakan hal yang penting bagi setiap perusahaan, tidak terkecuali pada BPRS dan BMT. Sebagai lembaga keuangan yang terdapat prinsip syariah didalamnya, tentu diperlukan karyawan yang dapat menjalankan prinsip syariah tersebut dengan baik. Salah satu sifat yang harus dimilikinya ialah dapat membantu meringankan pekerjaan dalam perusahaan dengan ikhlas tanpa mengharapkan imbalan apapun. Disinilah sifat *extra role* atau yang disebut OCB sangat diperlukan, terutama yang sesuai dengan pandangan Islam atau biasa disebut OCBIP (*Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspective*). Dalam hal ini selain karyawan tersebut mendapat pahala dari pekerjaan extra yang dilakukannya, ia juga telah membantu memajukan perusahaan.

Saragih (2019) menyebutkan bahwa tingginya OCB dapat memberikan manfaat bagi sebuah perusahaan. Adapun manfaat tersebut ialah dapat meningkatkan produktivitas dalam perusahaan serta dapat menarik dan mempertahankan karyawan yang dimiliki. Namun jika sikap OCB yang dimiliki karyawan dalam suatu perusahaan rendah, maka akan memunculkan berbagai

masalah, salah satunya ialah merosotnya perilaku kerja karyawan (Setyawan & Sahrah, 2012). Hal ini dikarenakan karyawan hanya akan melakukan pekerjaan yang sesuai dengan *job description*-nya. Dalam meningkatkan sikap OCB pada karyawan dapat dilakukan dengan memperhatikan beberapa faktor yang mempengaruhi munculnya sikap OCB ini.

Hubungan supervisor dengan karyawan dapat menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan produktivitas perusahaan. Hal tersebut sangat erat hubungannya dengan timbulnya sikap OCB. Hal ini dikarenakan jika terjalinnya interaksi yang baik antara supervisor dan bawahannya, maka dapat menimbulkan banyak manfaat bagi perusahaan terutama semangat kerja seorang karyawan (Utami & Zakiy, 2020). Memunculkan semangat karyawan dapat dilakukan seorang supervisor dengan cara membangun komunikasi yang baik dengan para karyawan, baik itu mengenai tujuan yang harus dicapai bersama maupun hal lain yang berhubungan dengan kondisi kerja para anggotanya (Putri, 2017). Berbicara mengenai komunikasi antara supervisor dengan anggotanya, selain memberikan perintah untuk dipatuhi para anggota, seorang supervisor juga perlu mendengarkan apapun yang disampaikan anggotanya. Setelah adanya komunikasi yang baik, maka akan muncul anggapan dari para karyawan mengenai sikap atasannya yang dapat mendengarkan mereka, hal ini disebut dengan *Perceived Supervisor Listening* (PSL).

PSL sendiri hanya sebatas faktor eksternal saja dalam mempengaruhi sikap OCB seorang karyawan. Adapun faktor internal yang dapat mempengaruhi

OCB antara lain kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian, moral karyawan dan juga motivasi. Robbins & Judge (2015) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan prediktor utama bagi peningkatan OCB. Dalam Harumi & Riana (2019) disebutkan bahwa karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung lebih setia dan fleksibel terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Berdasarkan beberapa penelitian dapat diidentifikasi bahwa kepuasan kerja termasuk salah satu prediktor OCB yang potensial. Seorang karyawan yang memiliki kepuasan dalam pekerjaannya, akan dapat menimbulkan sikap untuk bersedia melakukan apa saja bagi perusahaan diluar tanggung jawab yang seharusnya (Badiroh & Azizah, 2020). Faktor dalam organisasi yang dapat menimbulkan perilaku OCB menurut Badiroh & Azizah (2020) ialah komitmen organisasi. Salah satu komitmen yang termasuk kedalam komitmen organisasi adalah komitmen afektif. Komitmen afektif dapat menunjukkan keinginan seorang karyawan untuk tetap bertahan dalam suatu organisasi.

Sari (2021) menyebutkan bahwa OCB dapat ditimbulkan dan ditingkatkan dari motivasi kerja yang tinggi. Motivasi kerja pada karyawan dapat juga berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang dimiliki karyawan. Tarigan (2017) membuktikan bahwa motivasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Jadi semakin baik motivasi yang didapat seorang karyawan, maka semakin meningkat pula kepuasan kerja yang dimilikinya. Selain kepuasan kerja, motivasi kerja juga sangat berperan dalam meningkatkan komitmen afektif karyawan. Hal tersebut telah dibuktikan

oleh Emiyanti et al. (2020), bahwa peningkatan pada motivasi dapat mendorong munculnya komitmen afektif pada diri karyawan.

Untuk mewujudkan sikap OCBIP seorang karyawan tidak cukup dengan persepsi seorang karyawan atas sikap supervisornya saja (PSL) yang merupakan factor eksternal untuk mempengaruhi sikap OCB. Namun perlu variable internal yang menjembatani agar sikap OCBIP dapat terwujud secara optimal. Variabel internal yang dapat menjembatani hubungan keduanya ialah kepuasan dari seorang karyawan atas pekerjaannya, dan juga sudah terciptanya komitmen dalam diri karyawan tersebut. Sedangkan untuk dapat menumbuhkan rasa kepuasan dan komitmen seorang karyawan, perlu adanya tambahan motivasi dari supervisornya sendiri. Dengan kata lain PSL akan menumbuhkan motivasi karyawan dan berdampak pada kepuasan kerja serta komitmen afektif karyawan, sehingga berujung pada peningkatan OCBIP.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan Lloyd et al. (2015) ialah pengaruh PSL terhadap OCB yang diteliti hanya membahas tentang OCB secara social saja, sedangkan dalam penelitian ini peneliti mencoba melihat pengaruh PSL terhadap OCB yang sesuai dengan prinsip Islam atau lebih erat kaitannya dengan ketauhidan, serta adanya variabel mediasi untuk menghubungkan kedua variabel tersebut. Peneliti juga ingin menguji pengaruh dari komitmen afektif terhadap OCBIP, hal ini dikarenakan terdapat perbedaan hasil penelitian dari Badiroh & Azizah (2020) yang mengatakan bahwa komitmen

afektif berpengaruh signifikan terhadap OCB, dengan penelitian Fala et al. (2021) yang memperoleh hasil komitmen afektif tidak berpengaruh terhadap OCB.

Penelitian ini dilakukan pada BPR Syariah BDW, Bank Madina Syariah dan BMT BIF yang ada di Yogyakarta. Objek ini dipilih karena BPRS BDW, Bank Madina Syariah dan BMT BIF merupakan perwakilan dari Lembaga Keuangan Syariah Bank dan non Bank daerah yang ada di Yogyakarta. Akbar & Diwanti (2021) menyebutkan bahwa masih kurangnya rasa toleransi dan empati dalam diri karyawan yang mencerminkan nilai OCBIP pada Bank Madina Syariah. Pada Mifrahi et al. (2019) juga disebutkan masih kurangnya ghirah berjuang dan memberdayakan masyarakat kecil dengan niat karena Allah. Hal ini sangat bertentangan dengan misi dan budaya kerja yang ditetapkan pada ketiga objek tersebut. Dari alasan ini maka BPRS BDW, Bank Madina Syariah dan BMT BIF sebagai lembaga keuangan yang berlandaskan prinsip Islam seharusnya memiliki karyawan yang berperilaku sesuai ketentuan agama Islam seperti berbuat baik, ikhlas dan melakukan pekerjaan karena Allah semata. Mengacu pada latar belakang diatas peneliti merumuskan penelitian yang berjudul “ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED SUPERVISOR LISTENING* TERHADAP *OCBIP*, YANG DIMEDIASI OLEH *JOB MOTIVATION*, *JOB SATISFACTION* DAN *KOMITMEN AFEKTIF*”.

## **B. Rumusan Masalah**

BPRS BDW, Bank Madina Syariah dan BMT BIF sebagai perusahaan yang termasuk dalam lembaga keuangan yang berbasis syariah, sudah sepatutnya

memiliki SDM yang mencerminkan sikap extra role yang sesuai dengan ketentuan Islam (OCBIP). Perilaku OCBIP sangat penting demi menunjang produktivitas perusahaan. Untuk memunculkan sikap OCB dalam diri karyawan perlu adanya dukungan dari pimpinan atau supervisor yang baik, motivasi yang diterima dan perasaan puas serta komitmen yang dimiliki pada perusahaan tersebut. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh langsung maupun tidak langsung antar variabel diatas, maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *Perceived Supervisor Listening* berpengaruh positif pada *Job Motivation*?
2. Apakah *Job Motivation* berpengaruh positif pada *Job Satisfaction*?
3. Apakah *Job Motivation* berpengaruh positif pada Komitmen Afektif ?
4. Apakah *Job Motivation* memediasi pengaruh positif *Perceived Supervisor Listening* terhadap *Job Satisfaction*?
5. Apakah *Job Motivation* memediasi pengaruh positif *Perceived Supervisor Listening* terhadap Komitmen Afektif?
6. Apakah *Job Satisfaction* berpengaruh positif pada OCBIP?
7. Apakah Komitmen Afektif berpengaruh positif pada OCBIP?
8. Apakah *Job Satisfaction* memediasi pengaruh positif *Job Motivation* terhadap OCBIP?
9. Apakah Komitmen Afektif memediasi pengaruh positif *Job Motivation* terhadap OCBIP?

### **C. Tujuan**

1. Untuk mengetahui pengaruh yang diberikan *Perceived Supervisor Listening* terhadap *Job Motivation*.
2. Untuk mengetahui pengaruh yang diberikan *Job Motivation* terhadap *Job Satisfaction*.
3. Untuk mengetahui pengaruh yang diberikan *Job Motivation* terhadap Komitmen Afektif.
4. Untuk mengetahui mediasi dari *Job Motivation* terhadap hubungan *Perceived Supervisor Listening* dengan *Job Satisfaction*.
5. Untuk mengetahui mediasi dari *Job Motivation* terhadap hubungan *Perceived Supervisor Listening* dengan Komitmen Afektif.
6. Untuk mengetahui pengaruh yang diberikan *Job Satisfaction* terhadap OCBIP.
7. Untuk mengetahui pengaruh yang diberikan Komitmen Afektif terhadap OCBIP.
8. Untuk mengetahui mediasi dari *Job Satisfaction* terhadap hubungan *Job Motivation* dengan OCBIP.
9. Untuk mengetahui mediasi dari Komitmen Afektif terhadap hubungan *Job Motivation* dengan OCBIP .

### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan terwujudnya tujuan diatas, diharapkan penelitian ini dapat memberi manfaat sebagai berikut:



### 1. Secara teoritis

Penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam pengembangan model yang berkaitan dengan pembahasan mengenai pengaruh PSL terhadap OCBIP. Begitu juga dengan variabel mediasi yang terkait yakni *job motivation*, *job satisfaction* dan komitmen afektif, demi penelitian yang lebih baik dikemudian hari. Hal ini juga sebagai salah satu kontribusi untuk menambah literasi dalam bidang pendidikan di Indonesia.

### 2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan terutama bank syariah dalam meningkatkan sikap OCBIP pada karyawan demi kemajuan perusahaan serta mendapatkan SDM yang berkualitas. Selain bagi perusahaan, penelitian ini juga dapat menjadi landasan bagaimana seharusnya seorang supervisor bertindak agar memberikan persepsi yang baik pada bawahannya. Bagi karyawan sendiri dapat terbantu dalam meningkatkan kualitas kinerja mereka, sehingga dapat bertahan dalam pekerjaannya. Begitu pula bagi calon SDM bank syariah khususnya dimasa mendatang.