

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aset organisasi yang memiliki peran penting untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam suatu organisasi untuk dapat mencapai kunci keberhasilan dan keunggulan yang kompetitif salah satu upaya yang bisa dilakukan organisasi yaitu pengelolaan sumber daya manusia. Hal ini dikarenakan keberhasilan suatu organisasi tergantung pada peran yang dimainkan oleh masing-masing karyawan. Tanpa adanya sumber daya manusia maka aktivitas organisasi tidak akan berjalan dengan efektif dan efisien (Hasibuan, 2014).

Katz (1964) mengemukakan terdapat tiga indikator penting yang harus dipenuhi karyawan agar organisasi dapat berjalan secara efektif dan efisien, yaitu:

1. Tingkat absensi dan tingkat *turnover* yang rendah, oleh karena itu organisasi dapat mendorong karyawan untuk tetap bertahan di lingkungan organisasi.
2. Karyawan menguasai dirinya terkait dengan peran, tugas, dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya.
3. Karyawan memiliki sikap inovatif dan melakukan sesuatu diluar peran yang diberikan untuk mengapai tujuan organisasi.

Berdasarkan tiga indikator tersebut, dapat disimpulkan bahwa jika karyawan tidak memiliki perilaku tersebut, suatu organisasi tidak akan berjalan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, organisasi yang ingin mencapai kesuksesan perlu adanya karyawan yang dapat memberikan pekerjaan melebihi harapan yang sesuai dengan standar dan pedoman yang ada. Dengan demikian, perusahaan mengharapkan perilaku karyawan yang bukan hanya sekedar perilaku *in role* yaitu perilaku karyawan yang hanya menjalankan tugas yang diberikan perusahaan dan hanya menaati peraturan

yang tertulis oleh perusahaan, namun perusahaan juga mengharapkan perilaku *extra role* pada karyawan untuk memudahkan pencapaian tujuan suatu perusahaan (Akbar & Diwanti, 2021).

Perilaku *extra role* adalah perilaku karyawan yang melampaui apa yang diperintahkan atau ditugaskan oleh perusahaan kepada karyawan tanpa imbalan apapun. Dengan adanya perilaku *extra role* tersebut, diharapkan karyawan mampu menjadi individu yang memiliki rasa empati terhadap rekan kerja dan dapat mewujudkan kelangsungan hidup perusahaan yang mengarah pada tujuan perusahaan, seperti membantu rekan kerja, menawarkan diri untuk mengambil peran *extra*, menghindari adanya konflik dengan rekan kerja, mematuhi peraturan organisasi, dan memiliki toleransi tinggi (Robbins & Judge, 2013).

Namun dalam praktiknya, hasil penelitian terdahulu menemukan permasalahan bahwa masih banyak terjadi pada karyawan yang memiliki perilaku *extra role* rendah, seperti kurangnya toleransi dan rasa empati terhadap rekan kerja, jika karyawan telah selesai melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya mereka tidak memiliki inisiatif untuk bertanya dan membantu rekan kerja yang belum selesai melaksanakan tugasnya, hal tersebut menyebabkan penghalang perusahaan untuk mencapai tujuannya (Akbar & Diwanti, 2021). Penelitian lain juga memaparkan bahwa masih banyak karyawan yang mengeluh ketika diminta untuk membantu menyelesaikan tugas rekan kerjanya (Priyandini dkk., 2020).

Dengan demikian perilaku *extra role* pada karyawan perlu ditingkatkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Hal ini dikarenakan hasil kinerja dari perilaku *extra role* karyawan menjadi salah satu aset yang dapat menunjang keberlangsungan dalam mencapai tujuan perusahaan. Perilaku *extra role* ini menjadi salah satu perilaku karyawan yang terkandung dalam teori *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Menurut Organ dkk. (2006) *Organizational Citizenship Behavior* yaitu perilaku individu yang bersifat sukarela, yang tidak secara langsung berkaitan dengan sistem penghargaan, dan secara keseluruhan (*agregat*)

dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas suatu organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* merupakan salah satu perilaku positif karyawan yang bersedia secara sadar dan sukarela untuk bekerja. *Organizational Citizenship Behavior* ini bersifat bebas dan tidak ada paksaan, yang mana perilaku *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku yang tidak diwajibkan, melainkan sebagai pilihan individu.

Penelitian mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dilakukan oleh peneliti terdahulu kebanyakan dilakukan dengan sistem nilai barat. Namun dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dari sudut pandang Islam. Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) membahas mengenai situasi yang berkaitan dengan faktor duniawi, sedangkan dalam sudut pandang Islam, perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tidak hanya membahas mengenai situasi yang berkaitan dengan duniawi saja tetapi juga mengenai situasi yang berkaitan dengan akhirat.

Menurut Kamil dkk. (2014) *Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspective* (OCBIP) adalah kondisi dimana setiap individu menjalankan pekerjaan dalam organisasi sesuai dengan syariat Islam dengan menjadikan fahlah dan ridha Allah Swt. sebagai tujuannya dan dengan menjadikan maqashid syariah sebagai pelindungnya. Sebagaimana Rasulullah Saw bersabda dalam hadits riwayat Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni bahwa “*Sebaik-baiknya manusia adalah yang bermanfaat untuk orang lain*”. Dalam hadits tersebut Rasulullah Saw menganjurkan kepada umat-Nya untuk saling membantu dan berguna bagi sesama manusia.

Banyak faktor yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan perilaku OCB pada karyawan. Berdasarkan penelitian Ismaillah & Prasetyono (2021) dan Tontoli dkk. (2022) faktor yang dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) seperti lingkungan kerja, komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan faktor lainnya. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi perilaku karyawan, seperti lokasi perusahaan yang dekat dengan jalan raya, hal ini dapat mengganggu konsentrasi karyawan karena sering terdengar suara lalu lalang kendaraan umum yang melintas (Priyandini dkk., 2020).

Selain itu karyawan yang terlibat konflik juga akan mempengaruhi perilaku OCB karyawan, seperti karyawan menjadi egois, tidak mau bekerja sama dengan rekan kerja, malas dalam bekerja, dan tidak nyaman di tempat bekerja (Kirana dkk., 2022). Dalam upaya menggerakkan karyawan untuk memiliki sikap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), perusahaan harus mampu memainkan peran penting dalam organisasi seperti membentuk lingkungan kerja yang mendukung. Dengan terciptanya kondisi kerja yang baik dan mendukung memungkinkan karyawan akan semakin nyaman dan betah dalam bekerja serta akan cenderung berperilaku OCB dan dapat bekerja secara optimal (Romli dkk., 2022).

Terdapat penelitian yang sudah melakukan pengujian mengenai pengaruh lingkungan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, seperti penelitian yang dilakukan oleh Fabanyo dkk. (2023); Kirana dkk. (2022); Tontoli dkk. (2022); dan Zufriah (2019) mengemukakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, artinya lingkungan kerja yang memadai, tenang dan nyaman bisa meningkatkan perilaku OCB karyawan. Penelitian tersebut berbeda dengan yang dilakukan oleh Adi Saputra, dkk. (2021); Farisi dkk. (2021); Khazamah dkk. (2021); Priyandini dkk. (2020); dan Sucahyowati & Suryani (2022) yang mengemukakan jika lingkungan kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), artinya lingkungan kerja tidak berpengaruh pada tinggi rendahnya perilaku OCB karyawan pada organisasi.

Selain lingkungan kerja, terdapat faktor internal yang dapat mempengaruhi perilaku OCB karyawan yaitu komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Robbins (2006) menyatakan bahwa *Organizational*

*Citizenship Behavior* (OCB) dapat muncul dari berbagai faktor karena tingginya kepuasan kerja dan komitmen organisasional yang tinggi. Hal ini komitmen yang tinggi pada karyawan akan membantu terciptanya sikap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Luthans (2005) mengemukakan bahwa karyawan yang memiliki komitmen tinggi terhadap suatu organisasi akan bersedia melakukan tugas apapun demi memajukan tujuan organisasi karena yakin dan percaya pada organisasi tersebut.

Dengan demikian karyawan yang telah memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi, karyawan akan setia dengan organisasi dan bersedia mengambil tugas apapun yang diberikan untuk mencapai tujuan organisasi. Namun dalam praktiknya, masih banyak karyawan yang tidak berkomitmen terhadap organisasi dalam bekerja dan mengembangkan karirnya, karyawan tidak puas dengan gaji dan pekerjaan yang dibebankan, kurangnya hubungan yang terjalin baik antara manajer dan karyawan, serta kurangnya solidaritas antar karyawan sehingga permasalahan tersebut dapat menghalangi timbulnya perilaku OCB (Rulianti & Pardede, 2022).

Terdapat penelitian yang sudah melakukan pengujian mengenai pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), seperti penelitian yang dilakukan oleh Ismaillah & Prasetyono (2021); Naufalie & Mas'ud (2021); Sarianti & Ramadhi (2023); dan Zufriah (2019) mengemukakan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, hal ini berarti semakin tinggi tingkat komitmen karyawan terhadap organisasi, maka perilaku OCB karyawan juga akan turut meningkat. Penelitian tersebut berbeda dengan yang dilakukan oleh Ningsih dkk. (2019) dan Priyandini dkk. (2020) yang mengemukakan jika komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), artinya artinya komitmen organisasi tidak berpengaruh pada tinggi rendahnya perilaku OCB karyawan pada organisasi.

Pengaruh lingkungan kerja dan komitmen organisasi akan lebih efektif dalam meningkatkan perilaku OCB pada karyawan jika kepuasan

karyawan tercapai. Hal ini dikarenakan karyawan yang puas akan menunjukkan perilaku OCB yang tinggi, dimana kondisi tersebut dilakukan karyawan karena ingin membalas apa yang sudah diberikan dan perlakukan baik oleh organisasi, sehingga karyawan akan senantiasa memberikan yang terbaik untuk organisasi tanpa diperintah. Dalam penelitian Farisi dkk. (2021); Khazamah dkk. (2021); dan Fabanyo dkk. (2023) telah membuktikan bahwa kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* mampu memediasi hubungan lingkungan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Sementara itu dalam penelitian Ningsih dkk. (2019) dan Sarianti & Ramadhi (2023) telah membuktikan bahwa kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* mampu memediasi hubungan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), artinya lingkungan kerja yang baik dan mendukung serta adanya tingkat komitmen karyawan yang tinggi terhadap organisasi maka tingkat kepuasan kerja karyawan juga akan semakin tinggi, tingginya rasa puas karyawan tersebut dapat meningkatkan perilaku OCB karyawan terhadap organisasi. Dengan demikian, dalam penelitian ini kepuasan kerja sebagai penghubung antara pengaruh lingkungan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior from Islamic Perspective* (OCBIP).

BMT Bina Ihsanul Fikri merupakan salah satu lembaga keuangan mikro syariah yang berada di Yogyakarta. BMT Bina Ihsanul Fikri didirikan pada tahun 1996 dengan nomor badan hukum 159/BH/KWK.12/V/1997. BMT Bina Ihsanul Fikri sebagai lembaga keuangan mikro syariah berbadan hukum Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) memiliki kegiatan utama menghimpun dana anggota dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk pembiayaan. Kini BMT Bina Ihsanul Fikri telah berhasil mengembangkan keanggotaannya, dimana sampai saat ini jumlah anggota sudah mencapai lebih dari 46.000 anggota dengan 10 kantor cabang yang telah tersebar di seluruh DIY.

BMT Bina Ihsanul Fikri dalam usahanya dibagi menjadi dua, yakni *Baitul Maal* dan *Baitul Tamwil*. *Baitul Maal* sebagai lembaga dakwah sosial keumatan yang bergerak dalam penghimpunan dana melalui zakat, infaq, shadaqah, dan wakaf serta mentasyarufkan kepada 8 asnaf yang dikelola oleh Baitul Maal Indonesia BMT BIF. Skala prioritasnya pada usaha Baitul Maal ini yaitu untuk pengentasan kemiskinan melalui program ekonomi produktif dan beasiswa. Sedangkan pada usaha *Baitul Tamwil*, BMT Bina Ihsanul Fikri sebagai lembaga yang bergerak dalam pemberdayaan masyarakat ekonomi kelas bawah dengan melakukan penarikan dan penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk tabungan dan deposito berjangka serta menyalurkan dalam bentuk pembiayaan kepada pengusaha kecil dan menengah dengan sistem bagi hasil.

BMT Bina Ihsanul Fikri memiliki visi dan misi dalam menjalankan usahanya. Visi BMT Bina Ihsanul Fikri yaitu menjadi lembaga keuangan syariah yang sehat dan unggul dalam memberdayakan umat. Adapun misi BMT Bina Ihsanul Fikri antara lain, menerapkan nilai syariah untuk kesejahteraan bersama, memberikan pelayanan yang terbaik dalam jasa keuangan mikro syariah, dan mewujudkan kehidupan umat yang Islami. Dalam mewujudkan visi dan misi tersebut diperlukan peran karyawan yang Islami, untuk itu diperlukan perilaku karyawan yang mendukung yaitu perilaku *Organizational Citizenship Behavior from Islamic Perspective* (OCBIP) dirasa tepat untuk terwujudnya visi dan misi tersebut. Dengan demikian perilaku OCBIP pada karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri diperlukan dalam menjalankan visi dan misi, sehingga BMT Bina Ihsanul Fikri dapat berkembang dan tumbuh menjadi lembaga keuangan syariah yang sehat dan unggul dalam memberdayakan umat.

Berdasarkan studi penelitian terdahulu yang melakukan wawancara dengan pihak BMT Bina Ihsanul Fikri terkait dengan perilaku OCB, bahwa dalam praktiknya, karyawan di BMT Bina Ihsanul Fikri sudah memiliki kesadaran dengan tingkat yang cukup tinggi terkait dengan penerapan perilaku OCB pada saat bekerja. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya

karyawan yang berinisiatif menggantikan tugas rekan kerja yang berhalangan hadir secara sukarela. Namun masih terdapat sebagian karyawan yang hanya mengerjakan pekerjaannya untuk memenuhi standar kerja yang telah ditetapkan saja. Hal ini ditunjukkan dengan adanya karyawan yang *overload* dengan pekerjaannya, karyawan lain enggan dan jarang untuk membantu karyawan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas yang ditemukan dari penelitian-penelitian sebelumnya dan fenomena yang ada di BMT Bina Ihsanul Fikri, maka penelitian ini bertujuan untuk memperluas temuan dan membuktikan penelitian dari beberapa penelitian tersebut dengan mengkaji bagaimana pengaruh lingkungan kerja dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja dan dampaknya pada perilaku OCBIP pada karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri.

Berdasarkan paparan tersebut, maka dalam penelitian ini peneliti mengambil judul “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior from Islamic Perspective* (OCBIP) dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel *Intervening* pada Karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang seperti terdapat karyawan yang memiliki perilaku OCB rendah, hal ini dibuktikan dengan adanya sebagian karyawan yang hanya mengerjakan pekerjaannya untuk memenuhi standar kerja yang telah ditetapkan saja. Permasalahan tersebut dapat menimbulkan organisasi tidak dapat berjalan secara efektif dan efisien. Sebagaimana menurut Katz (1964) mengemukakan terdapat tiga indikator penting yang harus dipenuhi karyawan agar organisasi dapat berjalan secara efektif dan efisien, salah satunya yaitu karyawan memiliki sikap inovatif dan melakukan sesuatu diluar peran yang diberikan untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan analisis terhadap penelitian sebelumnya bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perilaku OCB, diantaranya yaitu lingkungan kerja dan komitmen organisasi. Dengan demikian, meningkatnya perilaku OCBIP pada karyawan Bina Ihsanul Fikri, peneliti menduga adanya pengaruh lingkungan kerja dan komitmen organisasi. Namun pengaruh lingkungan kerja dan komitmen organisasi akan lebih efektif dalam meningkatkan perilaku OCBIP pada karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri jika kepuasan karyawan tercapai. Oleh karena itu, peneliti menambahkan variabel kepuasan kerja sebagai variabel *intervening*. Hal ini, peneliti menduga dengan adanya variabel kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh lingkungan kerja dan komitmen organisasi terhadap perilaku OCBIP pada karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri. Dengan adanya perilaku OCBIP, karyawan mampu menjadi individu yang memiliki rasa empati terhadap rekan kerja dan dapat mewujudkan kelangsungan hidup perusahaan yang mengarah pada tujuan perusahaan (Robbins & Judge, 2013). Seperti yang telah dipaparkan pada latar belakang, peneliti mencoba merumuskan persoalan yang akan menjadi fokus pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap OCBIP pada karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap OCBIP pada karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri?
5. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap OCBIP pada karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri?
6. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap OCBIP melalui kepuasan kerja pada karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri?

7. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap OCBIP melalui kepuasan kerja pada karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri.
2. Mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pada karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri.
3. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap OCBIP pada karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri.
4. Mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap OCBIP pada karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri.
5. Mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap OCBIP pada karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri.
6. Mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap OCBIP melalui kepuasan kerja pada karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri.
7. Mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap OCBIP melalui kepuasan kerja pada karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi peneliti khususnya untuk mempelajari dan menganalisis secara langsung pengaruh lingkungan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior from Islamic Perspective* (OCBIP) dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* pada karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri.

#### **2. Manfaat Praktis**

a. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan pembaca mengenai pengaruh lingkungan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior from Islamic Perspective* (OCBIP) dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* pada karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk mengevaluasi kekurangan karyawan maupun perusahaan secara sistematis sebagai tolak ukur untuk meningkatkan perilaku OCB karyawan dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

c. Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan acuan untuk mengkaji pengaruh lingkungan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior from Islamic Perspective* (OCBIP) dengan kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* pada karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri.

## **E. Sistematika Penulisan**

Penulis membagi penulisan skripsi dalam beberapa bab untuk memudahkan dalam penyusunan. Adapun sistematika penulisan skripsi ini sebagai berikut:

### **BAB I. PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi mengenai tinjauan pustaka dari berbagai penelitian serupa yang telah dilakukan pada penelitian terdahulu serta landasan teori sebagai acuan dasar dalam penelitian ini.

### BAB III. METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai teknik analisis yang digunakan, secara rinci bab ini berisi tentang

### BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasannya

### BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang berisi hal-hal yang belum dieksplorasi oleh penulis, sehingga dapat diteruskan oleh peneliti berikutnya.