

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Organisasi memiliki nilai relevansi tertentu yang dipegang dan dipertahankan oleh pendiri dan juga penerusnya. Nilai organisasi tersebut tentunya harus diikuti oleh para pegawainya, sehingga sikap dan perilaku yang dimiliki oleh pegawai sebelum masuk organisasi akan berubah dan menyesuaikan dengan nilai organisasinya. Pada saat ini kinerja suatu perusahaan sangat berpengaruh pada kualitas sumber daya yang dimilikinya, dimana SDM yang baik merupakan SDM yang memiliki kinerja serta pelayanan yang baik (Robbins & Judge, 2015). Perilaku sukarela yang tampak serta dapat diamati disebut juga *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku yang muncul karena didasari oleh motif kesukarelaan dalam bentuk perilaku dan belum tentu mencerminkan kerelaan yang sebenarnya (Triyanto, Agus, & Santosa, 2009). Perilaku *organizational citizenship behavior* secara kasat mata memang tidak terlihat namun jika perilaku atau sikap tersebut dimiliki oleh karyawan maka organisasi akan mencapai keunggulannya (Diana, 2012).

Upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan dapat melalui berbagai faktor seperti *organizational citizenship behavior* dalam perspektif Islam. Dimana karyawan pada organisasi memiliki sikap OCB berperspektif Islam sesuai dengan dimensi yang ada di dalamnya maka karyawan tersebut akan menunjukkan sikap ukhuwah islamiyah yang menerapkan dan menjalankan ajaran Islam. Organisasi tersebut akan berjalan dengan proses yang damai, tentram dan membawa ketenangan bagi karyawan yang lainnya. Karyawan akan secara sukarela dan bekerja secara giat dalam menjalankan proses bisnis organisasi. Hal tersebut tentu akan mendorong tercapainya target dan tujuan organisasi yang sudah ditetapkan (Adiawaty, 2021).

Dalam penelitian Kamil et al. (2014) OCB menurut perspektif Islam atau lebih dikenal dengan *Organizational Citizenship Behavior from Islamic Perspective* (OCBIP). Dimensi-dimensi yang ada di dalam OCBIP meliputi (1) *Altruism*, (2) *Civic Virtue*, (3) *Advocating High Moral* dan (4) *Removal of Harm*. Mengingat pentingnya OCBIP, maka terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi OCBIP seperti *Leader Member Exchange* dan *Perceived Organizational Support*.

Leader member exchange (LMX) atau pertukaran pemimpin anggota merupakan sebuah dimensi yang harus dimiliki oleh sebuah organisasi agar dapat tercipta komunikasi yang baik, sehingga hubungan personal antara pemimpin dan bawahannya dapat harmonis (Zakiy, 2019). Terciptanya hubungan harmonis yang terlibat antara elemen perusahaan dan organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting karena mencakup hubungan seluruh elemen perusahaan dan organisasi yang ikut serta berkontribusi dalam mencapai tujuan organisasi. Dimana hubungan baik yang terjalin antara atasan dan bawahan menjadi hal yang sangat penting dalam proses kepemimpinan. Hal tersebut dapat berdampak pada perilaku karyawan yang akan berpengaruh pada kinerja dan mengarah pada efektivitas organisasi (Mahmudah, Indahwaty, & Thamrin, 2020). *Leader member exchange* (LMX) dianggap sebagai prediktor *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Menurut Kambu, Troena, & Setiawan (2019), interaksi yang berkualitas tinggi antara atasan dan bawahan akan memiliki efek seperti peningkatan motivasi, produktivitas dan kinerja karyawan. Hasil ini sejalan dengan beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa LMX berpengaruh signifikan terhadap OCB (Elshifa, 2020; dan Hamid, 2018).

Selain *leader member exchange* faktor lain yang mempengaruhi OCBIP adalah *Perceived Organizational Support* (POS) secara definisi merupakan sebuah persepsi individu mengenai sejauh mana organisasi dapat menilai usaha serta kontribusi yang telah karyawan berikan terhadap perusahaan dan kesejahteraan karyawan (Baliartati, 2017). Dengan adanya dukungan organisasi secara langsung karyawan akan memberikan sikap timbal balik yang

positif terhadap perusahaan sehingga karyawan akan melakukan pekerjaan diluar tugasnya extra role (Aswin & Rahyuda, 2017). Puspitasari (2016) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki OCB dapat mengendalikan perilakunya, sehingga dapat memilih tindakan terbaik untuk kepentingan organisasi. Selain berpengaruh terhadap kinerja karyawan dukungan organisasi juga berpengaruh terhadap OCB (Marfuatun & Muafi, 2021). Wayne (1997) mengatakan bahwa ketika karyawan merasa penting bagi organisasi, mereka cenderung mengembangkan kepercayaan terhadap organisasi mereka dan bersedia untuk memberi saran yang lebih kondusif untuk pertumbuhan organisasi, yang merupakan salah satu tindakan yang nyata dari OCB. Dapat dikatakan bahwa *perceived organizational support* (POS) mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) secara positif .

Pada penelitian ini peneliti menggunakan kepuasan kerja karyawan sebagai variabel mediasi untuk melihat hubungan tidak langsung yang akan ditimbulkan antara *leader member exchange* (LMX) dan *perceived organizational support* (POS) terhadap *organizational citizenship behavior from Islamic perspective* (OCBIP). Kepuasan karyawan merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi pada karakteristik-karakteristiknya (Robbins, S.P. & Judge, 2015). Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan cenderung lebih berkomitmen dan memberikan kontribusi terhadap perusahaan dan akhirnya mempunyai kemauan untuk bekerja lebih keras lagi. Nimas Ayu Aulia Pitasari (2008) menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat dipengaruhi karena gaji, hubungan karyawan dengan atasan, lingkungan kerja, hubungan karyawan dengan rekan kerja dan lain-lain. Kinerja yang tinggi terbentuk apabila timbulnya sikap kesadaran yang tinggi dan berasal dari karyawan dalam suatu perusahaan (Fitrianasari et al., 2017). Dengan terciptanya kesadaran tersebut maka karyawan akan melebihi kiprah tugasnya sehingga terciptanya tujuan dari perusahaan. Sikap tersebut perlu ditumbuhkan secara sukarela yaitu dengan membentuk sikap *organizational citizenship behavior* (OCB) dalam lingkungan perusahaan (Nurnaningsih & Wahyono, 2017).

Pada penelitian ini kepuasan kerja sebagai variabel pemediasi untuk melihat bagaimana pengaruh *leader member exchange* dan *perceived organizational support* dapat berpengaruh langsung atau tidak langsung terhadap OCBIP dengan melalui kepuasan kerja. Soetrisno (2009) menjelaskan kepuasan kerja merupakan suatu perilaku bawahan terhadap pekerjaan yang berhubungan terkait lingkungan kerja, sikap saling membantu antar yang lain dan sesuatu yang mencakup faktor psikologis dan fisik. Dalam penelitian Noeary et al. (2020) menyatakan bahwa kepuasan kerja membangun dampak yang besar dalam upaya mempertahankan karyawan serta perusahaan. Kepuasan kerja yang diciptakan dapat memacu karyawan untuk melaksanakan tugas dengan lebih baik serta membentuk karyawan agar bertahan di dalam perusahaan. Hubungan yang baik antara pemimpin dan bawahannya serta dukungan yang diberikan organisasi dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang berujung pada peningkatan OCBIP.

Penelitian ini dilakukan pada lembaga keuangan syariah Bank dan *non-Bank* di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Lembaga keuangan syariah terdiri dari Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Harta Insan Karimah Mitra Cahaya Indonesia (BPRS HIK MCI) dan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Baitul Maal Wat Tamwil (KJKS BMT UMMAT). Peneliti memilih dua lembaga keuangan syariah tersebut bukan hanya karena akses regulasi yang mereka berikan, namun juga karena kedua lembaga tersebut masih dalam tahap pengembangan, sehingga membutuhkan upaya besar dalam meningkatkan efektivitas mereka. Sedangkan lembaga *non-Bank* yang dimaksud ialah Badan Amil Zakat Nasional (Basnaz) Kota Yogyakarta. Meskipun Baznas tidak termasuk lembaga keuangan syariah berbasis Bank, akan tetapi lembaga ini juga penting untuk diteliti lebih lanjut. Banyaknya jumlah dana yang mereka kelolah dari para mustahik, maka perilaku *organization citizenship behavior Islamic perspective* (OCBIP) akan relatif tercipta pada lingkungan kerja Baznas.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang diuraikan diatas membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tersebut bagaimana

pengaruh *Leader Member Exchange* (LMX) dan *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior Islamic Perspective* (OCBIP) dengan Kepuasan Karyawan sebagai Variabel mediasi, apakah kedekatan karyawan dengan *Leader Member Exchange* (LMX) akan berpengaruh kepada kepuasan dan juga dukungan organisasi akan menyebabkan kepuasan sehingga karyawan bisa melakukan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* dalam perspektif Islam. Pada penelitian ini ingin mengukur tingkat **“Pengaruh *Leader Member Exchange* (LMX) dan *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior from Islamic Perspective* (OCBIP) dengan Kepuasan Karyawan sebagai Variabel Pemediasi”**.

B. Rumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini adalah kesuksesan perusahaan dalam mencapai tujuannya sangat bergantung dengan kualitas sumber daya manusia di dalamnya. Hubungan kedekatan antara pimpinan dan bawahan serta dukungan yang diberikan oleh organisasi sangat mempengaruhi kualitas sumber daya manusia. Dari latar belakang diatas dapat ditarik beberapa rumusan masalah yang nantinya akan dibahas di bab selanjutnya, rumusan masalah ini diperoleh dari masalah antara kedekatan pemimpin terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dalam perspektif Islam.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Apakah *Leader Member Exchange* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja?
2. Apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja?
3. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior from Islamic Perspective*?
4. Apakah *Leader Member Exchange* berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior from Islamic Perspective*?
5. Apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh

positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior from Islamic Perspective*?

6. Apakah kepuasan kerja memediasi *Leader Member Exchange* terhadap *Organizational Citizenship Behavior from Islamic Perspective*?
7. Apakah kepuasan kerja memediasi *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior from Islamic Perspective*?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memperoleh bukti secara empiris :

1. Untuk mengetahui *Leader Member Exchange* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja .
2. Untuk mengetahui apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.
3. Untuk mengetahui apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior from Islamic Perspective*.
4. Untuk mengetahui apakah *Leader Member Exchange* berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior from Islamic Perspective*.
5. Untuk mengetahui apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior from Islamic Perspective*.
6. Untuk mengetahui apakah kepuasan kerja mampu memediasi *Leader Member Exchange* terhadap *Organizational Citizenship Behavior from Islamic Perspective*.
7. Untuk mengetahui apakah kepuasan kerja mampu memediasi *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior from Islamic Perspective*.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan sebagai pengembangan teori serta memberi informasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang sumber daya manusia mengenai pengaruh *leader member exchange* dan *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior from Islamic perspective* dengan *kepuasan karyawan* sebagai variabel mediasi.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Dapat memberikan tambahan pengetahuan dalam menerapkan ilmu yang telah di pelajari di bangku perkuliahan dalam dunia kerja yang sebenarnya.

- b. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini perusahaan akan mengetahui tentang aspek apa saja yang perlu ditingkatkan, dipertahankan, dan direvisi ulang. Selain itu penelitian juga dapat dijadikan bahan evaluasi bagi perusahaan untuk menentukan strategi ke depan agar kinerja karyawan dan organisasi dapat lebih baik.

- c. Bagi Pembaca

Dapat memberikan tambahan wawasan dan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

E. Batasan Penelitian

Agar penelitian lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan, maka skripsi ini melakukan pembatasan ruang lingkung penelitian yaitu hanya fokus pada pengaruh *leader member exchange* dan *perceived organizational support*

terhadap *organizational citizenship behavior from Islamic perspective* dengan *kepuasan karyawan* sebagai variabel mediasi.