

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada era yang modern ini muncul tren tentang persaingan persaingan antar perusahaan salah satunya persaingan perbankan. Perkembangan di dunia perbankan di sebagai contoh Indonesia sudah menjamur dan menjadi sebuah persaingan antara bank syariah dan bank konvensional. Perkembangan bank syariah sebagai contoh sudah dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan keberadaannya ekonomi syariah di Indonesia. Seperti halnya Bank Muamalat menjadi *pioneer* dan sebagai bank syariah pertama bagi bank lainnya dan juga sudah menerapkan system ini pada saat bank-bank konvensional sedang menjamur. Bank konvensional mulai tenggelam pada tahun 1998 dikarenakan krisis moneter yang dialami di Indonesia dan para bank konvensional tersebut di likuidasi dikarenakan gagal akan perihal bunganya. Bukan hanya itu krisis ekonomi global yang dialami di penghujung tahun 2008, lembaga-lembaga syariah membuktikan keeksistensiannya lagi dengan tahannya dari benturan krisis. Menurut dengan pengolahan data yang ada Bank Syariah di Indonesia tidak terpengaruh oleh krisis yang terjadi saat itu. Lembaga syariah ini tetap dalam keadaan yang stabil dan masih tetap memberikan kenyamanan, keuntungan dan keamanan bagi pemegang saham lembaga syariah, surat-surat

berharga dan para anggota atau nasabah di bank-bank syariah (Rahman, 2015).

Wakil Presiden Jusuf Kalla mengatakan bahwasannya yang dapat menandai membentuk kekebalan bank syariah terhadap krisis yaitu dikarenakan menjual apa yang ada saja. Karena itu, tidak ada krisis yang dirasakan oleh bank syariah," (CNN.com, 2018) Bank Muamalat Indonesia ini bahkan memperoleh laba 300 miliar lebih. Pada kasus-kasus seperti ini seharusnya bisa menjadi bukti nyata untuk pembuktian bahwa perbankan syariah betul-betul kebal akan benturan krisis dan dapat tumbuh secara signifikan. Bank Muamalat menerapkan sistem bagi hasil dalam produknya membuat bank tersebut relatif dapat mempertahankan kinerja mereka dan tidak bergantung pada suku bunga yang melonjak dan memiliki biaya operasional yang lebih murah. (Marimin et al, 2015)

Dalam kasus hebatnya suatu organisasi seperti contoh di perbankan syariah tidak luput dari Sumber Daya Manusia yang dimilikinya. Sumber Daya Manusia di dalam organisasi memiliki peran penting dikarenakan bila tanpa kinerja dari SDM yang baik di organisasi itu maka tidak akan mencapai tujuan organisasi itu sendiri. Perilaku yang diharapkan oleh organisasi perusahaan bukan hanya sekedar *in role*, yaitu mereka hanya sekedar melaksanakan tugas yang diberikan oleh perusahaan dan hanya menuruti

peraturan yang tertulis saja. Namun mudahnya kemajuan sebuah organisasi dapat diraih jika *extra role* dari mereka pun muncul.

*Extra role* sendiri adalah suatu kinerja karyawan yang melebihi apa yang diberikan oleh perusahaan tanpa jasa imbalan. Seperti yang dikatakan Sloat dalam Sari dan Muhammad (2019), bahwa perilaku semacam ini karyawan diharapkan mampu menjadikan dirinya makhluk sosial yang mempunyai rasa empati kepada rekan kerjanya dan dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan juga dapat menyelaraskan nilai nilai lingkungan disekitarnya.

Maka dari itu suatu organisasi di perusahaan harus mengganti pandangan tentang manusia bukan sebagai beban suatu perusahaan melainkan sebagai aset bagi mereka. Jikalau perihal seperti ini bisa tercapai maka dapat tercipta pula sinergi dan hubungan yang intim antara karyawan bahkan bisa mempererat hubungan pemimpin dan karyawan di suatu organisasi. Ketika perusahaan sudah memandang SDM menjadi sebuah aset dan karyawan mereka sudah memiliki perilaku *extra role* dalam pekerjaan mereka maka dari itu perusahaan harus dapat memanage SDM mereka dengan baik. Dengan SDM mereka yang sudah baik, maka perusahaan mampu meningkatkan suatu tujuan dari perusahaan (Handoko, 2012). Robbins dan Judge (2016) menjelaskan bahwasannya *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) adalah perilaku discretionary yang bukan bagian dari pekerjaan inti karyawan, namun yang mempromosikan fungsi yang efektif dari organisasi. Pendapat ini

menggambarkan bahwa OCB adalah perilaku sukarela (*Discretionary*) yang bukan bagian dari persyaratan pekerjaan formal karyawan, tetapi yang mendorong fungsi efektif organisasi, yang menegaskan bahwa OCB mencerminkan perilaku di luar peran dan tanggung jawab anggota diluar perintah organisasi. OCB sendiri juga mempunyai berbagai manfaat yang ada, salah satunya ialah efektifitas didalam kinerja bisa meningkat, produktifias dapat mengalami kenaikan dan kinerja dalam sebuah organisasi atau perusahaan dapat berjalan dengan baik dalam masalah mempertahankan atau menarik karyawan, memperhemat sumber daya yang dimiliki oleh organisasi sehingga fungsi kelompok dapat terpelihara. Konsep OCB dalam bidang perilaku organisasi muncul sejak 2 dekade yang telah lalu dan hingga kini OCB mulai terus berkembang (Lee et al., 2013). Seperti halnya perusahaan yang lain, pada perusahaan penyedia jasa, OCB amat sangat diperlukan

Organisasi perusahaan harus mempunyai fasilitas dan lingkungan kerja yang kondusif agar kepuasan kerja itu dirasakan oleh setiap anggotanya. Kepuasan kerja merupakan keadaan suatu emosi para karyawan yang positif yang dihasilkan oleh suatu penilaian pekerjaan seseorang itu (luthang, 2006). Menurut Siagian (2012) kepuasan kerja merupakan cara pandang seseorang tentang pekerjaannya baik yang bersifat positif bahkan negative. Apabila seseorang meemandang pekerjaannya bersifat positif maka kepuasan kerja akan terbentuk dan apabila sebaliknya maka kepuasan kerja akan menurun.

Seorang pegawai jika sudah merasakan kepuasan dalam pekerjaannya pasti ia mempunyai upaya dari diri sendiri untuk bekerja semaksimal mungkin dengan kemampuan dan pengalaman yang dimilikinya sehingga performa yang dia miliki dapat berpengaruh baik bagi tempat ia bekerja dengan menyelesaikan pekerjaannya dengan sebaik mungkin dengan kata lain seorang karyawan akan melakukan sesuatu yang lebih di dalam pekerjaannya karena dia sudah merasa puas akan fasilitas atau lingkungan kerja yang kondusif. Bahkan pegawai yang seperti ini akan mempunyai keikhlasan dan kesediaan untuk melakukan hal diluar perintah pekerjaannya sendiri. Kesediaan inilah yang biasa di sebut dengan *Organizational Citizenhip Behaviour (OCB)*. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, diantaranya karena adanya kepuasan kerja dari pekerja dan komitmen organisasional yang tinggi (Robbin & Judge, 2013).

Selain dari kepuasan kerja OCB juga dapat dipengaruhi oleh komunikasi. Rohmah (2011) menjelaskan bahwa para anggota diharapkan selalu menciptakan komunikasi interpersonal yang berkualitas agar semakin efektif hubungan yang terjadi diantara mereka, karena melalui komunikasi interpersonal yang efektif dan berkualitas dapat membentuk dan memperkuat sikap positif anggota sebagai bentuk dari *organizational citizenship behavior*. Jika seseorang mempunyai hubungan komunikasi antar rekan kerja yang baik maka jika salah satu rekan kerjanya mengalami kesulitan atau membutuhkan

bantuan, rekan kerjanya akan dengan senang hati menawarkan bantuan kepada rekannya tersebut bahkan di waktu luang tanpa di mintai bantuan dia akan menawarkan bantuan. Secara tidak langsung mereka mempunyai ikatan yang kuat dalam menjalin hubungan rekan kerja. Maka dari itu diharapkan kepuasan kerja dan komunikasi yang baik akan berpengaruh kepada OCB agar menjadikan nilai tambah kinerja karyawan, tingkah laku proporsional, tingkah laku positif dan yang paling utama adalah berdampak positif terhadap kemajuan perusahaan yang di tempatnya melalui OCB yang terjadi. Sebuah perusahaan harus mempunyai karyawan dengan tingkat *OCB* yang tinggi, dikarenakan bila *OCB* tinggi secara otomatis akan berpengaruh langsung terhadap kualitas kerja.

Perilaku OCB yang tergolong rendah dapat mempengaruhi kualitas kerja dan hasil yang di dapatkan perusahaan itu sendiri, hubungan keryawan semakin renggang dan menjadikan karyawan tidak disiplin, timbul perasaan yang tidak terkontrol dan mudah emosi dikarenakan beban kerja yang di tanggung. Kurangnya empati dan simpati terhadap sesama karyawan

Sehubungan yang terjadi pada pegawai di Bank Madina Syariah dalam kurangnya toleransi dan simpati terhadap sesama pegawai, hal ini di buktikan dengan wawancara peneliti terhadap HRD bahwasannya jika para pegawai sudah selesai akan pekerjaannya mereka tidak memiliki inisiatif untuk menanyakan dan membantu pekerjaan rekannya yang masih belum selesai.

Permasalahan pribadi karyawan terkadang terbawa saat mereka bekerja yang menjadikan beban tambahan, membuat emosi mereka tidak terkontrol dengan demikian permasalahan terkait toleransi sangat kurang baik di Bank Madina Syariah ini.

Berdasarkan dari uraian diatas, peneliti tertarik dan ingin mengkaji bagaimana **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komunikasi terhadap OCB (*Organizational Citizenship Behaviour*)”**. Studi kasus pada karyawan di Bank Madina Syariah Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah di uraikan oleh peneliti di atas maka peneliti mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap OCB?
2. Apakah komunikasi dapat berpengaruh positif terhadap OCB?
3. Apakah kepuasan kerja dan komunikasi bersama sama berpengaruh positif terhadap OCB?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap OCB.
2. Untuk mengetahui apakah komunikasi berpengaruh positif terhadap OCB.

3. Untuk mengetahui kepuasan kerja dan komunikasi terhadap OCB

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Hasil penelitian ini diharapkan bisa mengevaluasi dan sebagai bahan penambah pengetahuan sumber daya manusia karyawan Bank Madina Syariah.
2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana pembelajaran sebagaimana pentingnya OCB dalam memajukan sebuah perusahaan melalui kepuasan kerja dan komunikasi .
3. Hasil penelitian ini dapat menggambarkan kualitas dan tingkat empati para karyawan Bank Madina Syariah.