

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset paling berharga yang dimiliki oleh suatu organisasi, karena manusialah yang merupakan satu-satunya sumber daya yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. Dengan demikian, unsur sumber daya manusia merupakan faktor kunci yang harus dipertahankan suatu organisasi sejalan dengan tuntutan yang senantiasa dihadapi organisasi untuk menjawab setiap tantangan yang ada. Maka upaya untuk meningkatkan *organizational citizenship behaviour*, ada beberapa faktor yang mempengaruhinya, seperti motivasi dan budaya organisasi.

Menurut Sutrisno (2016:3) Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan satu-satunya sumberdaya yang memiliki akal, perasaan, keinginan keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya. Potensi tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan.

Menurut Afandi (2021:23) Motivasi adalah keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang atau individu karena terinspirasi, tersemangati, dan terdorong untuk melakukan aktifitas dengan keikhlasan, senang hati dan sungguh-sungguh sehingga hasil dari aktifitas yang dia lakukan mendapat hasil yang baik dan berkualitas.

Menurut Sutrisno (2016:2) Budaya organisasi dapat didefinisikan sebagai perangkat sistem nilai-nilai (*valuesz*), keyakinan-keyakinan (*beliefs*), asumsi-asumsi (*assumptions*), atau norma-norma yang telah lama berlaku, di sepakati dan di ikuti oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan

pemecahan masalah-masalah organisasinya. Budaya organisasi juga di sebut budaya perusahaan, yaitu seperangkat nilai-nilai atau norma-norma yang telah relatif lama berlakunya, di anut bersama oleh para anggota organisasi (karyawan) sebagai norma perilaku dalam menyelesaikan masalah-masalah organisasi (perusahaan). Dalam budaya organisasi terjadi sosialisasi nilai-nilai dan menginternalisasi dalam diri para anggota, menjiwai orang per orang di dalam organisasi. Dengan demikian, maka budaya organisasi merupakan jiwa organisasi dan jiwa para anggota organisasi.

*Organizational citizenship behaviour* (OCB) merupakan bentuk kegiatan dari anggota organisasi yang mendukung fungsi organisasi dimana perilaku ini lebih bersifat *altruistik* yang di ekspresikan dalam bentuk Tindakan-tindakan yang menunjukkan sikap tidak mementingkan diri sendiri dan perhatian terhadap orang lain. Menurut Lakshmi dan Nicholas (2015) menyatakan bahwa OCB merupakan perilaku positif individu sebagai anggota organisasi dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja dan memberikan kontribusi pada organisasi lebih dari pada tuntutan yang secara formal dalam organisasi yang mendukung berfungsinya organisasi secara efektif.

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk merupakan salah satu perusahaan besar yang bergerak dibidang industri keuangan Syariah dan memiliki landasan sistem ekonomi sesuai dengan syariat hukum islam. PT Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah Bank Syariah milik Pemerintah yang termasuk kedalam kategori Bank Syariah terbesar se-Asia. Ditetapkan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 yang mengatur tentang perbankan Syariah banyak bank yang mulai menerapkan prinsip Syariah. Pada awal berdirinya, BSI ini muncul karena terjadinya penggabungan

(*merger*) diantara 3 bank Syariah yang dimiliki oleh anak perusahaan BUMN yaitu diantaranya Bank Syariah Mandiri (BSM), BNI Syariah (BNIS), dan BRI Syariah (BRIS) yang sukses beroperasi sejak tanggal 1 Februari 2021 dan diresmikan langsung oleh Presiden RI yaitu Bapak Jokowi. Penggabungan ketiga bank tersebut merupakan salah satu kebijakan pemerintah yang dilaksanakan sebagai upaya untuk menciptakan perekonomian Syariah yang stabil secara global dengan menghadirkan layanan yang lengkap, jangkauan meluas dan pastinya sesuai dengan prinsip umat islam. (Website Resmi Bank BSI: <https://ir.bankbsi.co.id>)

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Baturaja beralamatkan di Jln. Kapten. Rahman Hamidi No. 30 A-B, Kec. Baturaja Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu, Sumatera Selatan 32125

Fenomena yang terjadi pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Baturaja dari observasi awal yang dilakukan peneliti, yaitu diketahui karyawan PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Baturaja minimnya motivasi kerja pada karyawan. Motivasi kerja adalah salah satu faktor penopang keberlangsungan kinerja karyawan pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Baturaja dengan dipengaruhi oleh beberapa indikator didalamnya (prestasi kerja, pengakuan dari atasan, fasilitas kerja). Minimnya motivasi kerja karyawan ini diketahui dari adanya para karyawan yang masih kurang dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan oleh PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Baturaja, contohnya karyawan yang masih meremehkan pekerjaan yang besar sebagai suatu yang kecil. Seperti karyawan di bagian *customer service* meremehkan pekerjaan seperti menangani

keluhan nasabah atau mengurus dokumen administrasi dengan berfikir bahwa itu adalah pekerjaan yang mudah dan tidak penting. *Customer service* tidak memberikan perhatian penuh atau menyelesaikan tugas dengan sebaik-baiknya, mengakibatkan tingkat kepuasan nasabah menurun. Kurangnya motivasi kerja para karyawan yang diberikan oleh atasan dapat mempengaruhi prestasi kerja karyawan contohnya pada saat karyawan telah menyelesaikan pekerjaan dengan baik, atasan tidak memberikan penilaian/pujian yang baik terhadap karyawan, kurangnya pengakuan dari atasan dapat menimbulkan minimnya motivasi kerja pada karyawan.

Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Baturaja ini menunjukkan minimnya fasilitas kerja yang tentunya mempengaruhi motivasi kerja pada karyawan. Seperti alat mesin hitung uang tunai yang hanya tersedia 1 buah sedangkan ditempat tersebut ada 2 orang yang bertugas, yang di mana hal tersebut merupakan hal-hal yang mengindikasikan rendahnya motivasi kerja para karyawan di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Baturaja.

Selain motivasi kerja, budaya organisasi juga di perlukan bagi sebuah PT (Perseroan Terbatas). Penerapan Budaya Organisasi dapat terlaksana dengan baik apabila seluruh karyawan perusahaan menerapkannya dengan baik. Akan tetapi masih ada Karyawan yang tidak menerapkan budaya organisasi tersebut pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Baturaja. Pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Baturaja setiap pagi sebelum memulai kegiatan perkantoran tepatnya pada pukul 07:15 pagi, semua karyawan seharusnya sudah berada di kantor dan memulai doa pagi, pengarahan (*briefing*) dan pengecekan

setiap divisi (*crew checking*) yang selalu dilakukan sebelum memulai kegiatan perkantoran.

Akan tetapi masih banyak karyawan yang belum datang pada saat pukul 07:15 tersebut. Banyaknya karyawan yang terlambat berarti kinerja yang ada dalam perusahaan tersebut masih belum maksimal. Dikarenakan masih adanya karyawan yang terlambat, hal tersebut menandakan bahwa karyawan tidak menerapkan budaya organisasi yang ada di perusahaan atau pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Baturaja.

Selain budaya organisasi, *organizational citizenship behaviour* (OCB) juga diperlukan bagi PT (Perseroan Terbatas) yang mana *organizational citizenship behaviour* merupakan perilaku positif yang baik untuk PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Baturaja meskipun sulit hal ini menjadi menarik untuk diteliti khususnya seluruh staf karyawan di seluruh bidang pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Baturaja. Sehingga ada kemungkinan untuk bisa memunculkan *organizational citizenship behaviour* pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Baturaja dengan dipengaruhi oleh beberapa indikator yaitu, *Altruism* (membantu pekerjaan orang lain secara sukarela) seperti meluangkan waktu untuk membantu rekan kerja yang kesulitan dalam pekerjaannya, dalam hal ini karyawan belum memunculkan sikap *Altruism* contohnya kurangnya kolaborasi dalam memecahkan masalah, seperti karyawan yang tidak mau bekerja sama dan tidak mau memberikan kontribusi ide-ide untuk memecahkan masalah yang dihadapi, hal ini dapat menghambat efektivitas tim dan menyulitkan pencapaian tujuan bersama.

*Civic Virtue* (Partisipatif terhadap kegiatan-kegiatan Kantor) seperti mengikuti perkembangan kemajuan organisasi baik dalam program yang sudah dilakukan dan belum dilakukan PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Baturaja. Contohnya karyawan yang kurang berpartisipasi dalam kegiatan donor darah dan kegiatan amal yang diadakan PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Baturaja, hal ini dapat mengurangi pengaruh positif yang dapat diberikan oleh PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Baturaja terhadap masyarakat setempat.

*Conscientiousness* (Perilaku melebihi standart minimum) PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Baturaja yaitu ditunjukkan oleh karyawan yang tidak disiplin dalam menghadiri rapat dan pelatihan, seperti karyawan yang seringkali absen dan terlambat saat menghadiri rapat atau pelatihan yang telah terjadwalkan. Hal ini dapat mengganggu informasi dan komunikasi antar tim, menghambat pengetahuan dan pengembangan keterampilan, serta kurangnya sinergi di antara karyawan. Hal ini berkaitan tentunya dengan rendahnya tingkat *organizational citizenship behaviour* yang berada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Baturaja.

Berdasarkan fenomena dan uraian yang telah di paparkan maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh Motivasi Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Karyawan Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Baturaja”**.

## **1.2.Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada Pengaruh Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* Karyawan Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Baturaja baik secara parsial maupun simultan?

## **1.3.Tujuan Penelitian**

Maksud dan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Baturaja baik secara persial maupun simultan.

## **1.4.Manfaat Penelitian**

Berdasarkan penelitian tersebut, penelitian ini di harapkan memberikan manfaat secara teoritis dan praktis.

### **1.4.1Manfaat Teoritis**

Manfaat penelitian ini secara teoritis adalah untuk menambah wawasan teori tentang variabel-variabel yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behaviour* pegawai. Selain itu sebagai acuan dan pedoman bagi penelitian di masa yang akan datang.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### **1) Bagi Peneliti**

Menambah pengetahuan dan pengalaman sehingga dapat memudahkan penelitian dalam menerapkan praktik nyatanya di lapangan. Terkhusus dapat menjadi pengalaman mengenai Pengaruh Motivasi Kerja, Budaya Organisasi

terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* Karyawan Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Baturaja.

2) Bagi Universitas dan Peneliti Selanjutnya

Dapat digunakan sebagai tambahan referensi dan bahan penelitian untuk menambah literature penelitian tentang Pengaruh Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* Karyawan Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Baturaja.

3) Bagi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Baturaja

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi acuan dan masukan mengenai antara Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* Karyawan Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Baturaja, serta memberikan gambaran mengenai kondisi sumber daya manusia (pegawai) yang di miliki, sehingga apabila ada yang menjadi kelemahan dapat di ambil kebijakan yang tepat sehingga menjadi suatu kekuatan yang baru.