

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Di dalam dunia perusahaan atau organisasi yang semakin berkembang dengan pesat di Indonesia saat ini membutuhkan berbagai macam faktor yang mendukung berjalannya kegiatan di dalam perusahaan, antara lain sumber daya manusia dan lingkungan. Sumber daya manusia di pandang sebagai aset perusahaan yang sangat penting karena manusia selalu dibutuhkan dalam setiap produksi barang dan jasa. Dengan kemajuan teknologi, berkembangnya informasi jika tanpa sumber daya manusia akan sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, terutama di dalam era persaingan bisnis yang ketat saat ini. Tanpa sumber daya manusia dalam suatu perusahaan maka tidak akan ada kegiatan produksi. Namun perusahaan harus dapat mengelola dan mempertahankan sumber

daya manusia serta mencapai kesepakatan diantara kedua belah pihak, baik karyawan maupun perusahaan.<sup>1</sup>

Dalam sebuah organisasi atau perusahaan salah satu faktor penting yang tidak dapat di lepaskan dalam sebuah organisasi termasuk bank yaitu Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber daya manusia merupakan kunci yang menentukan perkembangan sebuah organisasi. Pada hakikatnya, sumber daya manusia merupakan manusia yang di pekerjakan di dalam sebuah organisasi sebagai penggerak untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk mencapai kinerjakaryawan, dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia memiliki pengaruh yang sangat besar. Sumber daya manusia yang berkualitas dapat dilihat dari hasil kinerjanya<sup>2</sup>.

Menurut Juliadi Saputra dan Riche Fermayani mengatakan bahwa sebuah perusahaan dituntut untuk harus mempunyai spesifikasi dan keahlian khusus agar dapat terfokus dalam meningkatkan kinerja atau kerjanya. Spesifikasi dalam

---

<sup>1</sup> Mislan Sihite, Dkk, “*Pengaruh Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Runding Putra Persasa*”, Jurnal Ekonomi Sainstek, Vol.5, Tahun, 2016, Hlm: 63

<sup>2</sup> Arifin, & Alvin, “*Pengaruh Pemberdayaan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan*”, jurnal Administras Bisnis (JAB), 8(2), 2014, Hlm: 125-132

sebuah perusahaan akan menjadi nilai tambah dalam perusahaan itu sendiri. Dalam hal ini pemberdayaan sumber daya manusia adalah salah satu cara yang di laksanakan agar sumber daya manusia dapat meningkatkan kemampuan dalam melaksanakan kinerjanya<sup>3</sup>.

Faktor pertama yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah *organizational citizenship behavior* (ocb). Organisasi atau perusahaan harus percaya bahwa untuk mencapai keunggulannya, perlu mengusahakan kinerja inidividu yang baik, pada dasarnya kinerja idividu mempengaruhi kinerja tim dan juga akan mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi tidak hanya perilaku *in-role* tetapi juga perilaku *extra-role*. Perilaku *extra-role* sangat penting karena memberikan manfaat yang lebih untuk menunjang keberlangsungan organisasi. Perilaku *extra-role* di dalam organisasi dikenal dnegan istilah *organizational citizenship behavior* (ocb).

---

<sup>3</sup> Juliadi Saputra & Riche Fermayani, "Pengaruh Pemberdayaan Karyawan dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Laboratorium Klinik Peamita Padang", Menara Ekonomi, Volume V No.1, April 2019, Hlm: 30

*organizational citizenship behavior* (ocb) merupakan perilaku yang bersifat sukarela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi, perilaku individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan kinerja, tidak diperintahkan secara formal, tidak berkaitan secara langsung dan terang-terangan dengan sistem *reward* formal<sup>4</sup>.

Dengan adanya *organizational citizenship behavior* (ocb) karyawan dapat memiliki kinerja diatas tuntutan yang diharapkan oleh perusahaan, yang selalu siap menerima tugas-tugas tambahan, patuh terhadap aturan dan prosedur yang berlaku dan dapat saling tolong menolong antar sesama karyawan<sup>5</sup>.

Namun secara demikian, dalam upaya untuk menciptakan kinerja karyawan yang baik pada PT Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang nampaknya masih terdapat kendala.

---

<sup>4</sup> Widyastuti, Noni dan Palupiningdyah, “*Pengaruh Kepuasan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Sebagai Variabel Intervening Universitas Negeri Semarang*”, Manajemen Analysis Journal, Vol.4, No.1. 2015, hlm: 3

<sup>5</sup> Ramadhan, Fairico Putra, dkk. “*Pengaruh Organizational Citizenship Behavior dan Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Kinerja karyawan*”, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 55, No. 2, Universitas Brawijaya, 2018, hlm: 161

Pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang penerapan *organizational citizenship behavior* (ocb) sudah baik, dimana sebagian karyawan sudah patuh terhadap aturan dan prosedur yang ada di tempat kerja seperti berpakaian yang sesuai dengan SOP, melayani nasabah dengan baik dan ramah, menolong sesama rekan kerja dan melakukan tugas ekstra melebihi *job description* sehingga membuat mereka lembur bekerja hingga larut malam.

Dengan adanya *organizational citizenship behavior* (ocb) yang tinggi maka tugas-tugas pemimpin akan lebih ringan. Namun ada beberapa karyawan yang tidak disiplin seperti datang dengan terlambat sehingga hal ini tidak menunjukkan perilaku *organizational citizenship behavior* (ocb), dimana tidak adanya kesadaran diri untuk menjadi individu yang lebih baik dan juga ada beberapa karyawan yang tidak peduli dengan sesama rekan kerja sehingga ia menuntut karyawan lain untuk segera menyelesaikan tugasnya demi kepentingan pribadi.

Menurut Robbin menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* (ocb) merupakan perilaku yang bukan

merupakan bagian dari tugas yang dipersyaratkan secara formal bagi seorang karyawan tetapi secara keseluruhan mendorong fungsi yang efektif bagi organisasi atau perusahaan.<sup>6</sup>

Berdasarkan penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya *research gap* dari variabel independen yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.1**

***Research Gap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan***

Pengaruh	Hasil Penelitian	Peneliti
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (ocb) Terhadap Kinerja Karyawan	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan	Kadek Mahendra Putra dan I G A Dewi Andayani (2016)
	Tidak adanya pengaruh <i>organizational citizenship behavior</i> (ocb) terhadap kinerja karyawan	Dessi Primawestri Indah Prabandari, Suyatmin Waskito Adi (2021)

*Sumber: Berasal dari Berbagai Sumber, 2021*

---

<sup>6</sup> Alfato Yusnar Kharismasyah, ericka Esthining Tias Nami Tata dan Taufan Aldiansyah, “Pengaruh Kecerdasan Emosional, *Organizational Citizenship Behavior*, Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai RSUD Majenang”, Jurnal Manajemen, Vol.15, No. 1, April 2021, Hlm: 143

Faktor kedua yang mempengaruhi kinerja Karyawan adalah pemberdayaan karyawan. Karyawan yang mendapatkan pemberdayaan secara baik akan memiliki kompensasi yang lebih baik. pemberayaan karyawan dituntut untuk dapat memberdayakan karyawannya agar dapat memiliki tanggung jawab dan keterampilan yang lebih besar. Pada dasarnya pemberdayaan karyawan membentuk karyawan yang lebih produktif dan berkomitmen. Karena di dalam dunia kerja harus diperhatikan kondisi lingkungan kerjanya sehingga dapat memberikan peningkatan terhadap upaya pemberdayaan karyawan<sup>7</sup>.

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang, dimana terdapat rendahnya sumber daya manusia yang disebabkan karena sumber daya manusianya itu sendiri dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan yaitu masih adanya karyawan yang merasa hasil kerjanya tidak di beri penghargaan dan adanya beberapa karyawan yang bekerja dalam

---

<sup>7</sup> Galuh Dea Gayatri dan Onsardi. “Pengaruh Pemberdayaan Kayrawan dan Sel Efficasy Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Pemasaran PT Mayora Kota Bengkulu”. Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains. Vol.1 No, 1 Januari 2020, Hlm:1

satu unit tidak sesuai antara pendidikan dan uraian tugas (*job description*) yang dibebankan pada unit terkait sehingga pemberdayaan yang terkait tidak maksimal.

Berdasarkan penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya *research gap* dari variabel independen yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.2**

***Research Gap* Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan**

Pengaruh Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan	Hasil Penelitian	Peneliti
	Pemberdayaan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan	Nurlina (2020)
	Tidak adanya pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan	Rini & Hazizma (2013)

*Sumber: Berasal Dari Berbagai Sumber, 2021*

Selain itu faktor ketiga yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu *self of efficacy* atau efikasi diri, *self of efficacy* atau efikasi diri merupakan suatu karakteristik yang melekat pada

diri tiap individu. *Self of efficacy* atau efikasi diri menurut Badura ia menyatakan bahwa *Self of efficacy* atau efikasi diri merupakan sebagai keyakinan yang dimiliki individu tentang kemampuan atau ketidakmampuan yang dimiliki seseorang untuk menunjukkan perilaku tertentu. *Self of efficacy* berkaitan dengan tiap individu yang memiliki kemampuan, potensi, serta kecenderungan yang ada pada diri seseorang untuk digabungkan menjadi tindakan tertentu dalam mengatasi situasi yang mungkin akan dihadapi di masa yang akan datang.<sup>8</sup>

Penelitian ini di lakukan pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang dimana *self of efficacy* atau kemampuan tiap individu pada karyawan perlu ditingkatkan lagi. Efikasi diri atau kemampuan diri sendiri pada masing-masing karyawan sangat menentukan hasil kinerja yang sudah di targetkan oleh pihak perusahaan. Dari lingkungan kerja non fisik juga perlu di evaluasi untuk meningkatkan kinerja karyawan, karena lingkungan kerja non fisik yang kurang kondusif, tidak

---

<sup>8</sup> Kasegar, Regina Gledy. “*Pengembangan Karir dan Self Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Matahari Depsrtement Strore Manado Town Square*”. Jurnal Emba. Vol.1, No.4, 2013, Hlm:907

sehat, hubungan antar karyawan kurang harmonis sangat mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya *research gap* dari variabel independen yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.3**

***Research Gap Self of Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan***

Pengaruh <i>Self Of Efficacy</i> Terhadap Kinerja Karyawan	Hasil Penelitian	Peneliti
	Efikasi Diri ( <i>Self Efficacy</i> ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.	Nurlina (2020)
	Tidak adanya pengaruh yang signifikan antara efikasi diri terhadap kinerja karyawan	Fazal ul Rehman, Thariq Nawaz, Farwida javed, Ishaq Ahmed, Muhammad Imran Malik, (2016)

*Sumber: Berasal Dari Berbagai Sumber, 2021*

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti *organizational citizenship behavior* (ocb), pemberdayaan karyawan, *self of efficacy* dan lainnya yang artinya untuk meningkatkan kinerja karyawan maka faktor yang telah disebutkan harus dikelola dengan sebaik-baiknya.

PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Unit Usaha Syariah didirikan dan mulai beroperasi pada tanggal 2 Januari 2006. Berdasarkan Surat Bank Indonesia No.7/110/DPIP/PRz/Pg tanggal 8 Agustus 2005 tentang persetujuan prinsip pembukaan kantor cabang Bank Saudara, yang menyatakan hal sebagai berikut:

- a. Persetujuan prinsip pembukaan Kantor Cabang Syariah Palembang
- b. Pengangkatan Anggota Dewan Pengawas Syariah atas nama Sdr. Drs. H. Abd Muhaimin, LC, Sdr. Dr. H. Cholildi Zinuddin MA dan Sdr. Drs. H. Romli SA, M. Ag, pimpinan Unit Usaha Syariah atas nama Sdr. Oktiandi, Pemimpin Cabang Syariah Palembang atas nama Sdr. H. Saekan Noer, Sh, MM.

Berdasarkan pernyataan keputusan pemegang saham di luar rapat PT Bank Pembangunan daerah Sumatera Selatan Nomor 2 tanggal 3 November 2009 dan pengesahan Menteri Hukum dan Hak Asas Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-56914.AH.01.02. Tahun 2009 tanggal 20 November 2009, maka

Bank Sumsel berubah menjadi Bank Sumsel Babel dan penyebutan Bank Sumsel Syariah menjadi Bank sumsel Babel Syariah.

Pada tanggal 10 Desember 2014 sesuai dengan *updating* Buku Pedoman Organisasi Kantor Pusat dengan Nomor Instruksi : 452/DIR/INS/2014 tanggal 10 desember 2014 indeks 3.017 Bab Pendahuluan Ahl. Vii menyatakan bahwa terdapat pengembangan struktur organisasi Bank Sumsel Babel, semula satuan yang disebut Unit Usaha Syariah berubah menjadi Divisi Usaha Syariah yang merupakan kesungguhan komitmen direksi untuk mengembangkan operasional bisnis berbasis syariah agar dapat tumbuh dan berkembang secara terencana, fokus dan sesuai *roadmap* pengembangan bisnis syariah yang disarankan oleh pemegang saham dan regulator yang diharapkan dalam memberikan kontribusi optimal bagi pertumbuhan perekonomian daerah dan nasional dengan pencapaian secara optimal yang akan

memberikan kontribusi positif bagi kemajuan dan Perkembangan Bank Sumsel Babel Syariah<sup>9</sup>.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Pemberdayaan Karyawan dan *Self of Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang”**

## 1.2. RUMUSAN MASALAH

Dari uraian di atas penelitian memberikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang?
2. Bagaimana Pemberdayaan Karyawan Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan di PT Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang?

---

<sup>9</sup> <https://www.bansumselbabel.com/syariah/> (diakses, 23 Agustus 2021).

3. Bagaimana *Self Of Efficacy* Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang?

### 1.3. TUJUAN MASALAH

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis apakah *Organizational Citizhenship Behavior* (OCB) berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang
2. Untuk mengetahui apakah Pemberdayaan Karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang
3. Untuk mngetahui apakah *Self of Efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang

#### 1.4. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini di harapkan dapat menciptakan manfaat bagi pihak antara lain:

1. Untuk peneliti

Suatu sarana pengembangan teori dan ilmu yang di peroleh atau diketahui dengan kenyataan yang ada di lapangan atau perusahaan dan sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

2. Untuk Fakultas dan Universitas

Hasil penelitian ini untuk memperkaya literatur penelitian tentang Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Pemberdayaan Karyawan dan *Self Of Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan khusus nya di PT Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang

3. Untuk Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi lembaga keuangan syariah sehingga dapat mencapai tujuan yang ingin di capai.

### **1.5. SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk kejelasan dan ketepatan arah pembahasan dalam skripsi ini, penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang masalah penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan penjelasan dari beberapa teori dan dari berbagai sumber-sumber referensi buku atau jurnal yang relevan dengan masalah yang ingin diteliti. Penelitian ini sebelumnya menjadi

landasan penulis untuk melakukan penelitian ini. Pengembangan hipotesis penelitian yang akan di uji, serta kerangka teori.

### **BAB III : METODELOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang desain penelitian, jenis data dan sumber data, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, variabel-variabel penelitian, instrumen penelitian, teknik analisis data (uji asumi klasik dan uji hipotesis).

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini terdiri dari karakteristik responden, hasil analisi data, hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan implikasi penelitian sebagai masukan bagi perusahaan dan penelitian yang akan datang.