

PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE (QWL)*, *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN BNI SYARIAH KANTOR CABANG PALEMBANG



Oleh:

VEGA ANISA

NIM: 1730601088

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya

(A. Md) Perbankan Syariah

PALEMBANG

2020



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat: Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH**

Judul Tugas Akhir : Vega Anisa
Nim/Program Studi : 1730601088 / D3 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh *Quality of Work Life (QWL)*, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan BNI Syariah KC Palembang.

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal

PANITIA UJIAN TUGAS AKHIR

Tanggal	Pembimbing Utama	: Mufti Fiandi, M.Ag. t.t: 
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Mail Hiliah Batin, S.E.I., M.E. t.t: 
Tanggal	Penguji Utama	: Muhammad Rusdi., SE., M.Sc t.t: 
Tanggal	Penguji Kedua	: Sri Delasmi Jayanti, M.ACC., Ak., CA t.t: 
Tanggal	Ketua	: Dr. Dinnat Alfian Akbar, SE., M.Si t.t: 
Tanggal	Sekretaris	: Dian Pertiwi, M.Si t.t: 



PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5
Telp. (0711), Fax (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vega Anisa
NIM : 1730601088
Program Studi : D3 Perbankan Syariah
Tugas Akhir Berjudul : Pengaruh *Quality of Work Life (QWL)*,
Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan
Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja
Karyawan BNI Syariah KC Palembang.

Menyatakan, bahwa tugas akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, Mei 2020

Saya yang menyatakan,



NIM.1730601088



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126


PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul Pengaruh *Quality of Work Life (QWL)*, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan BNI Syariah KC Palembang.

Ditulis oleh : Vega Anisa
NIM : 1730601088

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya (A Md)

Palembang, Juni 2020

Dekan,

Dr. Qodariah Baykah, M.H.I
NIP. 197011261997032002



PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Jl. Prof. KH Zaimi Abdul Fikri KM 3.5
Telp. (0711) 354668 Fax. (0711) 354668 Website: <http://radenfatah.ac.id>

Formulir C.2

NOTA DINAS

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum *Warahmatullahi Wabarakatuh*

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah tugas akhir berjudul

Pengaruh Quality of Work Life (QWL), Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan BNI Syariah KC Palembang.

Yang ditulis oleh:

Nama	Vega Anisa
NIM	1730601088
Program Studi	D3 Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa tugas akhir tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diajukan dalam sidang *munawarotul* ujian tugas akhir.
Wassalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pembimbing Utama

Mufti Fandi, M.Ag
NIP. 197605252007101005

Palembang, Mei 2020

Pembimbing Kedua

Mail Hilan Batin, S.E.L, M.E
NIP. 199306152019031013



Alamat: Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Teleponi 0711 553276, Palembang 30126

**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Tugas Akhir** Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Vega Anisa
Nim/Jurusan : 1730601088 / D3 Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Quality of Work Life (QWL), Organizational
Citizenship Behavior (OCB)* dan Komitmen
Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan BNI Syariah
KC Palembang.

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap tugas akhir sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid tugas akhirnya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, Juni 2020

Penguji Utama

Muhammad Rusdi, SE., M.Sc
NIP. 197001302006041001

Penguji Kedua

Sri Delasmi Jayanti, M.Acc., Ak., CA
NIK. 201803011801198712

**Mengetahui
Wakil Dekan I**

Dr. Maftukha Isolikah, M.Ag
NIP.197509282006042001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Ridho orang tua adalah Ridho Allah SWT

"Hidup adalah sebuah petualangan besar atau tidak sama sekali"

"Selalu ada harapan bagi mereka yang berdoa

selalu ada jalan bagi mereka yang sering berusaha"

Tugas Akhir ini Kupersembahkan Kepada :

- ❖ Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan di dalam setiap urusanku.
- ❖ Ayah dan ibuku tersayang yang selalu memberikan semangat, dukungan, saran serta doa dan nasehat tanpa mengenal lelah.
- ❖ Adik-adikku serta saudaraku tersayang yang selalu mendukungku selama ini.
- ❖ sahabat seperjuanganku yang selalu setia memberiku saran dan saling mendukung dalam susah maupun senang.
- ❖ Teman-teman DPS 2 angkatan 2017.
- ❖ Almamaterku tercinta.

ABSTRAK

Quality of work life, organizational citizenship behavior dan komitmen organisasional merupakan hal yang cukup penting di dalam suatu organisasi, karena dengan adanya *quality of work life, organizational citizenship behavior* dan komitmen organisasional tersebut dapat meningkatkan semangat karyawan dalam bekerja dan meningkatkan kualitas kinerja para karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh *quality of work life, organizational citizenship behavior* dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan BNI Syariah KC Palembang.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data primer, dimana data yang diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner dengan sampel 68 karyawan PT. BNI Syariah Kantor Cabang Palembang. Uji yang digunakan untuk menguji instrument penelitian berupa uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik.

Dari hasil pengolahan data menggunakan uji T (parsial) variabel *Quality of Work Life* (QWL) memiliki nilai sebesar = 2,392 hal ini artinya $T_{hitung} 2,392 < T_{tabel} 1,669$ dengan nilai signifikan sebesar $0,020 < 0,05$. variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki nilai sebesar = 2,320, hal ini berarti $T_{hitung} 2,320 > T_{tabel} 1,669$ dengan nilai signifikan sebesar $0,024 < 0,05$. variabel Komitmen Organisasional memiliki nilai sebesar sebesar = 2,036, hal ini berarti $T_{hitung} 2,036 > T_{tabel} 1,669$ dengan nilai signifikan sebesar $0,046 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan *Quality of Work Life* (X_1), *Organizational Citizenship Behavior* (X_2) dan Komitmen Organisasional (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y) BNI Syariah KC Palembang.

Kata Kunci : *Quality of Work Life, Organizational Citizenship Behavior, Komitmen Organisasional, Kinerja Karyawan dan BNI Syariah KC Palembang.*

KATA PENGANTAR

Assalammualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucap puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini dengan penelitian berjudul “Pengaruh *Quality of Work Life (QWL)*, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan BNI Syariah KC Palembang.” Shalawat beriring salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis menyadari keterbatasan pengetahuan yang dimiliki, sehingga menyebabkan tugas akhir ini belum sempurna, dan dalam menyelesaikan tugas ini penulis menemukan berbagai kendala, akan tetapi berkat dukungan dan bantuan berbagai pihak tugas ini dapat terselesaikan.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua tenaga, waktu, dan pikiran yang tak ternilai harganya. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Saprin dan Ibu Yeni Supenti, saudara kandung saya Herphina dan Muhamad Fadhila beserta keluarga lainnya yang telah memberikan dukungan moral maupun materi serta kekuatan cinta dan doa yang tiada henti.
2. Bapak Prof. Dr. Sirozi, Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

3. Ibu Dr. Qadariyah Barkah, M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
4. Bapak Dr. Dinnul Alfian Akbar, SE, M.Si selaku Ketua Prodi D3 Perbankan Syariah.
5. Bapak Mufti Fiandi, M.Ag dan Bapak Mail Hilian Batin, S.E.I., M.E selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan saran serta memberikan pengarahan dengan sabar.
6. Bapak Fernando Africano, SE,.M.Si selaku Dosen Penasihat Akademik (PA).
7. Seluruh Staf dan dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
8. Sahabat seperjuanganku tersayang Thesa Mayasari, Voffi Safitri dan Yuyun Wulandari.
9. Teman-teman DPS 2 yang telah membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Harapan penulis semoga tulisan ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan pembaca umumnya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, Mei 2020

Vega Anisa

NIM. 1730601088

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
NOTA DINAS.....	v
IZIN PENJILIDAN	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	14
E. Sistematika Penulisan	15
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Kinerja Karyawan	17
1. Pengertian Kinerja Karyawan	17
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	18

3. Indikator Kinerja Karyawan	19
4. Dimensi Kinerja Karyawan.....	20
B. <i>Quality of Work Life</i>	21
1. Pengertian <i>Quality of Work Life</i>	21
2. Syarat <i>Quality of Work Life</i>	23
3. Faktor-faktor <i>Quality of Work Life</i>	24
4. Indikator <i>Quality of Work Life</i>	25
C. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	26
1. Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	26
2. Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	27
3. Faktor yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> ..	28
D. Komitmen Organisasional.....	30
1. Pengertian Komitmen Organisasional	30
2. Dimensi Komitmen Organisasional	31
3. Meningkatkan Komitmen Organisasional.....	32
4. Identifikasi Komitmen Organisasional	33
E. Penelitian Terdahulu	34
F. Kerangka Berpikir.....	38
G. Pengembangan Hipotesis	39
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	42
B. Jenis dan Sumber data.....	42
C. Populasi dan Sampel Penelitian	43
D. Teknik Pengumpulan Data.....	44
E. Variabel Penelitian.....	45
F. Definisi Operasional Variabel.....	46
G. Teknik Analisis Data.....	49
1. Uji Instrumen Penelitian	49
a) Uji Validitas	49
b) Uji Reliabilitas	50

2. Uji Asumsi Klasik.....	51
a) Uji Normalitas.....	51
b) Uji Multikolinearitas	51
c) Uji Heteroskedastisitas.....	52
d) Uji Linearitas	52
3. Uji Analisis Linear Berganda.....	53
4. Uji Hipotesis	53
a) Uji Parsial (Uji T)	53
b) Uji Simultan (Uji F).....	54
c) Koefisien Determinasi (R^2).....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	56
1. Sejarah Berdirinya PT. BNI Syariah.....	56
2. Visi dan Misi PT. BNI Syariah	57
3. Struktur Organisasi PT. BNI Syariah.....	58
B. Analisis dan Pembahasan Karakteristik Responden	59
1. Karakteristik Berdasarkan Usia	59
2. Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja	60
3. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
4. Karakteristik Berdasarkan Status Perkawinan	61
5. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
C. Hasil Analisis	63
1. Uji Instrumen Penelitian	63
a) Uji Validitas	63
b) Uji Reliabilitas	66
2. Uji Asumsi Klasik.....	67
a) Uji Normalitas.....	67
b) Uji Multikolinearitas	68
c) Uji Heteroskedastisitas.....	69
d) Uji Linearitas	71

3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
4. Uji Hipotesis	74
a) Uji T	74
b) Uji F	76
c) Koefisien Determinasi (R^2).....	78
D. Pembahasan Hasil Penelitian	79
1. Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> Terhadap Kinerja Karyawan BNI Syariah KC Palembang	79
2. Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap Kinerja Karyawan BNI Syariah KC Palembang.....	79
3. Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan BNI Syariah KC Palembang	80
4. Pengaruh <i>Quality of Work Life (QWL)</i> , <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan BNI Syariah KC Palembang.....	81
BAB V PENUTUP.....	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN-LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Research Gap</i> Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> Terhadap Kinerja Karyawan	7
Tabel 1.2 <i>Research Gap</i> Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap Kinerja Karyawan	10
Tabel 1.3 <i>Research Gap</i> Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan	12
Tabel 3.1 Skala Likert.....	45
Tabel 4.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	60
Tabel 4.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.4 Frekuensi Responden Berdasarkan Status Perkawinan	62
Tabel 4.5 Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas <i>Quality of Work Life</i>	63
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Komitmen Organisasional	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4.13 Hasil Heteroskedastisitas	70
Tabel 4.14 Hasil Linearitas	71

Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	72
Tabel 4.16 Hasil Uji T	75
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	77
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbandingan Kinerja BNI Syariah Terhadap Kinerja Perbankan Syariah	4
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BNI Syariah	58

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini dibutuhkan berbagai perubahan baik pada organisasi hingga individu yang berperan di dalamnya, dimana sebuah organisasi dituntut untuk terus dapat berinovasi, aktif dan dapat merespon cepat segala kebutuhannya dalam mengembangkan organisasi. Setiap organisasi atau perusahaan beroperasi dengan menggunakan seluruh sumber dayanya untuk menghasilkan barang atau jasa yang berdaya jual.

Di antara sumber daya yang dimiliki perusahaan, sumber daya yang terpenting adalah sumber daya manusia (*human resources*). Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang digunakan untuk mensinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Tanpa SDM, sumber daya lainnya menganggur dan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi.¹ Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawan. Karena untuk mencapai keberhasilan tersebut, maka dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga dapat mencapai kinerja yang optimal.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Rivai dan Basri dalam jurnal

¹ Linda Kartini Ticoalu, *Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Komitmen Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan*, Vol. 1, No. 4, Desember 2013, hal. 782.

Nahdluddin kinerja merupakan hasil tingkatan keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti hasil kerja, target atau sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.²

Kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan sangatlah penting karena, semakin baik kinerja karyawan tersebut maka perusahaan tersebut akan semakin membaik pula dimata masyarakat. Di dunia perbankan kinerja karyawan bank sangat penting, karena perbankan adalah lembaga keuangan yang menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan dana ke masyarakat. Maka dari itu, perbankan sangat membutuhkan kinerja karyawan yang baik.

PT Bank BNI Syariah (selanjutnya disebut BNI Syariah atau Perseroan) merupakan hasil proses spin off dari Unit Usaha Syariah (UUS) PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk yang telah beroperasi sejak sejak 29 April 2000. Proses spin off dilandasi oleh terbitnya UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. BNI Syariah secara resmi beroperasi pada 19 Juni 2010 setelah mendapat Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 12/41/KEP. GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010, setelah sebelumnya pendirian Perseroan telah ditetapkan berdasarkan Akta No.160 dan telah

² Muhammad Nahdluddin dan Idan Maftukhah, *Pengaruh Motivasi Kerja, Budaya Organisasi dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*, Vol. 4, No. 3, 2015 hal. 220.

disahkan melalui Surat Keputusan Menteri Hukum & HAM Nomor: AHU-15574, AH.01.01 Tahun 2010, Tanggal 25 Maret 2010.³

Dengan mengusung visi “Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”, BNI Syariah terus tumbuh menjadi penyedia layanan jasa perbankan syariah yang diperhitungkan di Tanah Air. Pertumbuhan usaha Perseroan selalu berada di atas rata-rata pertumbuhan industri perbankan syariah. Pada akhir tahun 2018, total aset BNI Syariah telah mencapai Rp41,05 triliun dan menjadi salah satu yang terbesar di dalam industri perbankan syariah nasional.⁴

Pada akhir tahun 2018, jaringan usaha BNI Syariah tersebar mencapai 3 Kantor wilayah, 68 Kantor Cabang, 196 Kantor Cabang Pembantu, 16 Kantor Kas, 23 Mobil Layanan Gerak, dan 52 Payment Point. Selain itu, nasabah BNI Syariah juga dapat memanfaatkan jaringan Kantor Cabang BNI Konvensional (Sharia Channelling Office/SCO) yang tersebar di 1.584 outlet di seluruh wilayah Indonesia dan akan terus berkembang seiring dengan pertumbuhan aset.⁵ Salah satu kantor BNI Syariah yang tersebar di Sumatera Selatan yaitu BNI Syariah KC Palembang yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman KM 3,5 Palembang 30127.

Sejumlah transformasi dan strategi yang dijalankan BNI Syariah tahun 2018 terbukti mampu meningkatkan kinerja BNI Syariah dengan baik. Secara umum, pertumbuhan yang dibukukan BNI

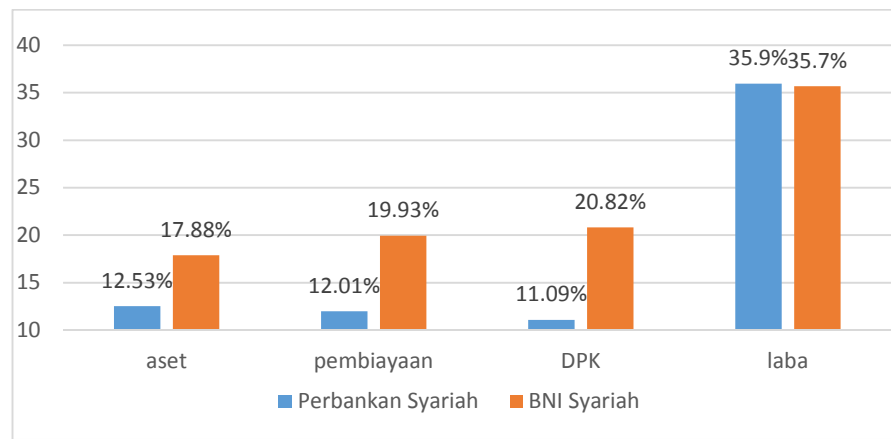
³https://www.bnisyariah.co.id/idid/perusahaan/hubunganinvestor/laporanpresentasi/laporan_tahunan (diakses pada 8 februari 2020, pukul 19.30 WIB)

⁴ *Ibid.*,

⁵ *Ibid.*,

Syariah tahun 2018 berada di atas rata-rata pertumbuhan industri perbankan syariah. Kinerja BNI Syariah dibandingkan dengan perbankan syariah tahun 2018 dapat dilihat pada grafik berikut:

Gambar 1.1
Perbandingan Kinerja BNI Syariah Terhadap Perbankan Syariah



Sumber : Website BNI Syariah

Dapat kita lihat dari grafik di atas bahwa kinerja BNI Syariah meningkat dibandingkan perbankan syariah, dengan kinerja yang sangat baik itu, tahun 2018 BNI Syariah berhasil membukukan laba bersih sebesar Rp416 miliar, tumbuh 35,66% dibandingkan tahun sebelumnya sebesar Rp307 miliar. Sedangkan jumlah aset tahun 2018 tercatat sebesar Rp41.049 miliar, meningkat 17,88% dibandingkan tahun sebelumnya sebesar Rp34.822 miliar.⁶ Namun dalam grafik tersebut terlihat bahwa laba perbankan syariah lebih meningkat 0,2% dari BNI Syariah, Hal ini

⁶ *Ibid.*,

membuktikan bahwa kinerja BNI Syariah belum sepenuhnya optimal dan untuk kedepannya perlu ditingkatkan lagi.

Setiap organisasi selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan. Karyawan akan memberikan kinerja terbaik mereka jika diimbangi dengan kehidupan kualitas kerja (*quality of work life*) yang diberikan perusahaan, seperti kesempatan pengembangan keterampilan, lingkungan, pengawasan dan kompensasi yang diberikan perusahaan. Hal ini tentunya guna mendorong keberhasilan organisasi atas kinerja dan pencapaian target karyawan. Menurut Nawawi *Quality of work life* merupakan program yang mencakup cara untuk meningkatkan kualitas kehidupan dengan menciptakan karyawan yang lebih baik, semakin baik kualitas kehidupan kerja karyawan maka semakin baik pula kinerja yang diberikan oleh karyawan, sehingga tujuan dari organisasi semakin cepat tercapai.⁷

Perusahaan yang kurang memperhatikan faktor kualitas kehidupan kerja akan sulit mendapatkan atau mempertahankan pekerja yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan bahkan akan sulit membangkitkan kinerja karyawan yang sudah ada. Lebih dari itu perusahaan akan menghadapi kondisi perpindahan pekerja karena dimana karyawan lebih memilih bekerja di tempat atau perusahaan lain yang menerapkan *quality of work life* yang lebih menjanjikan.⁸

⁷ Nawawi, Hadari. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*, Cet. Ke-4, Universitas Gajah Mada Media Partner, Yogyakarta, 2001, hal. 53.

⁸ Husein, Umar. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*, Cet. Ke-4, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hal. 59.

Pada BNI Syariah KC Palembang penerapan *quality of work life* sudah cukup baik. Hal ini terbukti pada pengamatan yang penulis lakukan dimana, pengelolaan SDI (Sumber Daya Insani) masih tetap menjadi fokus utama perusahaan dengan meningkatkan kualitas program pelatihan dan pendidikan pegawai seperti pelatihan *selling skill* yang diperuntukan untuk pegawai dari level *clerk* sampai *manager*. Perusahaan juga mulai menerapkan skema remunerasi (*remuneration plan*) dengan melakukan penyesuaian atas sistem remunerasi/sistem *reward* pegawai agar lebih kompetitif terhadap *market*.

Pegawai milenial dengan usia di bawah 30 tahun mendominasi pegawai di BNI Syariah. Secara tidak langsung, organisasi BNI Syariah akan terus menyesuaikan diri dengan kondisi ini, agar setiap karyawan mampu mengeluarkan potensinya dan memberikan kinerja terbaik untuk BNI Syariah. Sehingga HCD mengeluarkan beberapa hal, yaitu imbauan penerapan gaya hidup sehat untuk seluruh pegawai.

Work Life Balance menjadi *issue* yang cukup dominan pada pegawai milenial, untuk itu diharapkan setiap pegawai peduli akan kesehatan diri dan lingkungan kerjanya dengan melakukan beberapa hal: 1. Berolah raga secara rutin minimal satu minggu sekali yang dapat diinisiasi oleh unit kerja masing-masing atau aktif pada komunitas olah raga di BNI Syariah seperti Hasanah *Runner*, Hasanah *Cycling*, Hasanah *Basketball*, Hasanah *Futsal*, Persatuan Pejalan Kaki (Perjaka) Hasanah, dan lainnya. 2. Menerapkan hal sederhana namun cukup bermanfaat untuk kesehatan jantung, yaitu dengan

memanfaatkan fasilitas tangga kantor secara rutin. 3. Menjaga pola makan dan memperhatikan kandungan gizi di dalamnya. 4. Membatasi jumlah lembur sesuai ketentuan, dan hal ini agar menjadi *concern* dan pantauan unit kerja masing-masing. Hal ini telah diterapkan di BNI Syariah KC Palembang. Namun *work life balance* belum sepenuhnya diterapkan karena masih adanya karyawan yang lembur diluar ketentuan bahkan hampir setiap hari.

Selain itu, mulai Januari 2019 BNI Syariah menerapkan aturan berpakaian yang lebih mengakomodir keinginan generasi milenial, yaitu dengan memberikan ruang di hari Jumat untuk pegawai memilih menggunakan pakaian muslim/ muslimah atau menggunakan pakaian *smart casual* yang memperbolehkan menggunakan celana berbahan *jeans* dan sepatu *casual*.⁹ Ketentuan ini juga sudah diterapkan di BNI Syariah KC Palembang untuk memberikan ruang berekspresi bagi pegawai milenial.

Tabel 1.1

Research Gap pengaruh *Quality of Work Life* Terhadap Kinerja Karyawan

Isu	Hasil Penelitian	Peneliti
	Terdapat pengaruh positif dan signifikan <i>Quality of Work Life</i>	Suneth (2012) ¹⁰ Setiyadi (2016) ¹¹

⁹https://www.bnisyariah.co.id/idid/perusahaan/hubunganinvestor/laporanpresentasi/laporan_tahunan (diakses pada 10 februari 2020, pukul 14.30 WIB)

¹⁰ Masharfan Sunneth, *Pengaruh Quality of Work Life Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Sulsel*, Jurnal Jurusan Management, FEB : Universitas Hasanudin Makasar, 2012.

¹¹ Yusuf Wildan Setiyadi & Sri Wartini, *Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening*, *Management Analysis Journal*, Vol. 5, No. 4, 2016.

Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> Terhadap Kinerja Karyawan	Terhadap Kinerja Karyawan	
	Terdapat pengaruh negatif <i>Quality of Work Life</i> Terhadap Kinerja Karyawan	Ikhsan (2013) ¹² Putri (2016) ¹³
	Tidak terdapat pengaruh signifikan <i>Quality of Work Life</i> Terhadap Kinerja Karyawan	Ageng (2015) ¹⁴ Laksono (2018) ¹⁵

Pengaruh *Quality of Work Life* terhadap kinerja karyawan yang diteliti oleh Sunneth dan Setiyadi menunjukkan bahwa *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan Ikhsan dan Putri yang menunjukkan bahwa QWL berpengaruh negatif terhadap kinerja, selanjutnya penelitian Ageng juga menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan QWL terhadap kinerja.

Organisasi harus percaya bahwa untuk mencapai keunggulannya, perlu mengusahakan kinerja individu yang setinggi-tingginya. Pada dasarnya kinerja individu mempengaruhi kinerja tim dan pada akhirnya

¹² Muh. Ryan Rizaldhy Ikhsan, *Analisis Faktor-faktor Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Taspem (Persero) KCU Makasar*, Skripsi. Jurusan Manajemen, FEB: Universitas Hasanudin Makasar, 2013.

¹³ Maharani Puspita Putri, *Pengaruh Faktor-faktor Quality of Work Life Terhadap Kinerja Karyawan Badan Koordinasi Penanaman Modal*, Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Manajemen :IPB, 2016.

¹⁴ Sari Asmara Ageng, *Pengaruh Quality of Work Life dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri*, Skripsi. UIN Sunan Kalijaga, 2015.

¹⁵ Luhur Agung Bowo Laksono, *Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Quality of Work Life (QWL) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT Subur Jaya Embroidery)*, Skripsi. FEB: Universitas Syarif Hidayatullah, 2018.

mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi tidak hanya perilaku *in-role* tetapi *extra-role*. Perilaku *extra-role* di dalam organisasi dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Menurut Fitriastuti dalam jurnalnya OCB merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. OCB ini melibatkan beberapa perilaku menolong orang lain, menjadi sukarelawan (*volunteer*) untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan dan prosedur di tempat kerja.¹⁶

Pada BNI Syariah KC Palembang penerapan OCB sudah baik, dimana sebagian karyawan sudah patuh terhadap aturan dan prosedur di tempat kerja seperti berpakaian sesuai 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 OCB yang tinggi maka tugas-tugas pimpinan akan menjadi lebih ringan. Namun ada beberapa karyawan yang tidak disiplin seperti datang terlambat sehingga hal ini tidak menunjukkan perilaku 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 kepentingannya sendiri.

¹⁶ Triana Fitriastuti, *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan*, Vol. 4, No. 2, 2013 hal. 108.

Tabel 1.2
Research Gap Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan

Isu	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat pengaruh positif dan signifikan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap Kinerja Karyawan	Fitriastuti (2013) ¹⁷ Ticoalu (2013) ¹⁸ Suzana (2017) ¹⁹
	Tidak terdapat pengaruh signifikan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap Kinerja Karyawan	Buentelo, Jung dan Sun (2008) ²⁰

Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan yang diteliti oleh Leksono, Fitriastuti, Ticoalu dan Suzana menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian Buentelo, Jung dan Sun yang

¹⁷ Triana Fitriastuti, *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan*, Vol. 4, No. 2, 2013.

¹⁸ Linda Kartini Ticoalu, *Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Komitmen Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan*, Vol. 1, No. 4, Desember 2013.

¹⁹ Anna Suzana, *Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi di PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Cirebon)*, Vol. 19, No. 1, April 2017.

²⁰ Buentelo, O., Jung, J., & Sun, J., *Exploring the Casual Relationship Between Organizational Citizenship Behaviour, Total Quality Management, and Performance*, SWDSI Proceedings. SouthWest Decision Sciences Institute, Oklahoma, 2008.

menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan OCB terhadap kinerja karyawan.

Indikator lain yang dapat meningkatkan kinerja karyawan adalah komitmen organisasional. Karyawan dengan komitmen yang tinggi diharapkan mampu menghasilkan kinerja yang optimal. Ketika seseorang bergabung dalam organisasi, maka dituntut memiliki komitmen dalam dirinya. Menurut Luthans dalam jurnal Fitriastuti yang mengartikan komitmen organisasional merupakan sikap yang menunjukkan loyalitas karyawan dan merupakan proses berkelanjutan seseorang dalam mengekspresikan perhatiannya untuk kesuksesan organisasi.²¹ Komitmen yang rendah mencerminkan kurangnya tanggung jawab seseorang dalam menjalankan tugasnya.

Pada BNI Syariah KC Palembang komitmen organisasional cukup baik karena dari pengamatan yang dilakukan peneliti selama magang terlihat bahwa tidak adanya karyawan yang keluar dikarenakan pindah kerja dari perusahaan meskipun terkadang mereka mengeluh dengan pekerjaan yang begitu banyak. Hal ini membuktikan bahwa komitmen organisasional di BNI Syariah KC Palembang itu sangat tinggi dan para karyawan juga mempunyai tanggung jawab yang begitu besar.

²¹ Op.cit., *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan*, Vol. 4, No. 2, 2013. hal. 106-108.

Tabel 1.3

Research Gap Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan

Isu	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan	Terdapat pengaruh positif dan signifikan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan	Setyorini (2012) ²² Riyadi (2016) ²³
	Terdapat pengaruh negatif Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan	Mekta (2017) ²⁴
	Tidak terdapat pengaruh signifikan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan	Murty (2012) ²⁵

Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap kinerja karyawan yang diteliti oleh Setyorini dan Riyadi menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan, namun hal ini bertentangan dengan Mekta dan Murty

²² Christina Tri Setyorini, dkk., *Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BMT*, Media Riset Akuntansi, Vol. 2, No. 1, 2012.

²³ Slamet Riyadi, dkk., *Peran Komitmen Organisasi Sebagai Mediasi Hubungan Kepemimpinan Transformasional dan Sistem Reward Terhadap Kinerja Karyawan*, Media Ekonomi dan Manajemen, Vol. 31, No. 2, 2016.

²⁴ Hendrawan Qonit Mekta, *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Indra Kelana Yogyakarta*, Jurnal Profita, Edisi 2, 2017.

²⁵ Windy Aprilia Murty & Gunasti Hudiwinarsih, *Pengaruh Kompensasi, Motivasi dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Akuntansi (Studi Kasus Pada Perusahaan Manufaktur di Surabaya)* *The Indonesian Accounting Review*, Vol. 2, No. 2, 2012.

yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh negatif dan tidak signifikan antara komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul “ **Pengaruh *Quality of Work Life (QWL)*, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan BNI Syariah Kantor Cabang Palembang**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh *quality of work life* terhadap kinerja karyawan BNI Syariah KC Palembang?
2. Apakah pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan BNI Syariah KC Palembang?
3. Apakah pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan BNI Syariah KC Palembang?
4. Apakah pengaruh *quality of work life*, *organizational citizenship behavior* dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan BNI Syariah KC Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah pengaruh *quality of work life* terhadap kinerja karyawan BNI Syariah KC Palembang.
2. Untuk mengetahui apakah pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan BNI Syariah KC Palembang.
3. Untuk mengetahui apakah pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan BNI Syariah KC Palembang.
4. Untuk mengetahui apakah pengaruh *quality of work life, organizational citizenship behavior* dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan BNI Syariah KC Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberi manfaat bagi berbagai pihak seperti :

1. Bagi Penulis

Memberikan kesempatan dalam menerapkan teori, khususnya teori Sumber Daya Manusia (SDM) secara langsung dalam praktik di lapangan. Selain itu untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam melakukan sebuah penelitian. Memberikan pengalaman dan ilmu yang berharga bagi peneliti terkait dengan masalah yang menjadi fokus penelitian.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan kepada pimpinan perusahaan dalam merumuskan berbagai kebijakan, terutama kebijakan yang berkaitan dengan *Quality of Work Life* (QWL), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Komitmen Organisasional.

3. Bagi Akademik

Diharapkan dapat dijadikan referensi penelitian lain yang akan meneliti dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM).

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan untuk memudahkan pembaca dalam memahami materi-materi yang terdapat dalam penelitian ini yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Mengkaji teori yang digunakan dalam penelitian yaitu Kinerja Karyawan, *Quality of Work Life* (QWL), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Komitmen Organisasional, Penelitian Terdahulu, Kerangka Berpikir dan Hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang Ruang Lingkup Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Variabel-variabel Penelitian, Definisi Operasional Variabel, Pengukuran Variabel dan Teknik Analisis Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisikan Gambaran Umum Objek Penelitian, Karakteristik Responden, Hasil Penelitian dan Pembahasan.

BAB V PENUTUP

Terdiri atas kesimpulan yang menunjukkan keberhasilan tujuan dari penelitian. Saran-saran yang berisi keterbatasan dari penelitian yang telah dilakukan.