

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan era industri 4.0 hampir semua sektor bisnis di dunia mengalami transformasi besar-besaran, termasuk industri perbankan syariah. Perkembangan teknologi dan digitalisasi mendorong bank-bank untuk berinovasi agar tetap kompetitif dan relevan di pasar global. Hal ini menandakan bahwa standarisasi operasional dan kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Di Indonesia, industri keuangan syariah sedang menunjukkan perkembangan pesat, sejalan dengan semakin tingginya kesadaran dan minat masyarakat akan layanan keuangan berbasis syariah. Secara konseptual, bank syariah memiliki perbedaan mendasar dengan bank konvensional, terutama pada prinsip operasional dan sistem pengelolaan keuangannya. Bank syariah menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam, seperti larangan riba, gharar, dan maysir, serta menerapkan sistem bagi hasil, sedangkan bank konvensional menggunakan sistem bunga sebagai dasar transaksi keuangannya. Oleh karena itu, perbankan syariah kini tidak sekedar dinilai berdasarkan pencapaian target keuangan semata, tetapi juga mempertimbangkan dari kualitas layanan, inovasi produk, dan konsistensi dalam menerapkan nilai-nilai syariah dalam seluruh aspek operasional organisasi.

Optimalisasi dalam mengelola sumber daya manusia (SDM) diperlukan sebagai langkah penting dalam menghadapi tantangan yang ada.

Kualitas SDM yang unggul menjadi fondasi dalam menciptakan layanan prima dan mendukung keberlanjutan organisasi. Selain faktor teknologi dan layanan, administrasi internal dan budaya organisasi juga menjadi kunci utama dalam mendukung keberhasilan bank syariah. Pengelolaan SDM yang efektif selain bukan sekedar meningkatkan keterampilan teknik, melainkan juga membangun komitmen dan loyalitas karyawan melalui penciptaan lingkungan kerja yang sehat, partisipatif, dan berorientasi pada nilai-nilai syariah. Hal ini menjadi penting agar bank syariah mampu menjawab tantangan zaman sekaligus tetap menjaga integritas dan kepercayaan masyarakat.

Salah satu komponen penting dalam mendukung keberhasilan bank syariah adalah *quality of work life (QWL)* yang dirasakan oleh para karyawan. menurut Cascio (2019) yang dikutip dalam jurnal Apriyani et al. (2024) *quality of work life (QWL)* merujuk pada cara pandang atau penilaian karyawan mengenai kesejahteraan fisik maupun psikologis mereka di lingkungan kerja, berupa kesempatan memberikan keputusan terkait tugas yang dikerjakan, dan keseimbangan antara kehidupan kerja maupun personal. Sementara itu, Suriyana et al. (2020) menjelaskan bahwa *quality of work life (QWL)* merupakan upaya organisasi untuk memberikan karyawan kesempatan untuk secara aktif berkontribusi dalam metode kerja yang mereka terapkan untuk mencapai tujuan dan sasaran kerja. Suasana kerja bisa memberikan lingkungan kerja yang mendukung kualitas kinerja agar terciptanya tujuan organisasi. Pada saat kualitas kerja meningkat seseorang dapat memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya kepuasan kerja dalam organisasi.

Kepemimpinan memegang peran penting dalam manajemen bank syariah, upaya membentuk lingkungan kerja yang mendukung kenyamanan serta produktivitas karyawan. Kepemimpinan transformasional dapat mendorong karyawan agar dapat berpartisipasi aktif dan berinovasi di tempat kerja mereka. Menurut Robbins dan Judge (2024) *“transformational leadership is a leadership style which inspires people to go beyond their own capabilities by exerting a profound influence through vision, motivation, and coaching that drives positive change in the organization.”* Artinya, kepemimpinan transformasional merupakan gaya kepemimpinan yang menginspirasi pengikutnya untuk melampaui kemampuan mereka sendiri, dengan memberikan pengaruh mendalam melalui visi, motivasi, dan pembinaan yang mendorong perubahan positif dalam organisasi. Kim dan Park (2019) mendefinisikan *“transformational leadership is a leadership style that has a positive impact on employees, where leaders not only motivate them to achieve organizational goals, but also inspire greater potential development and greater contributions.”* Artinya, kepemimpinan transformasional sebagai gaya kepemimpinan yang menciptakan dampak positif bagi karyawan, di mana pemimpin tidak hanya memotivasi mereka untuk mencapai tujuan organisasi, tetapi juga menginspirasi pengembangan potensi dan kontribusi yang lebih besar. Pemimpin transformasional biasanya memiliki visi yang jelas serta mampu membangun komitmen emosional karyawan, sehingga meningkatkan kinerja serta *organizational citizenship behavior (OCB)*. Menurut

Izzatunisa et al. (2021) kepemimpinan transformasional merupakan bentuk dari kepemimpinan yang dapat memberikan motivasi untuk menumbuhkan semangat optimis terhadap masa depan organisasi, karena pemimpin yang baik tidak hanya memberi perintah, tetapi juga menginspirasi dan memotivasi karyawan mereka, sehingga terjalin hubungan kerja yang harmonis dan saling menghormati.

Budaya organisasi sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang baik, karena dengan adanya budaya organisasi yang positif mampu membangun rasa saling percaya, kolaborasi, serta dedikasi di antara para karyawan. Menurut Setyowati et al. (2023) budaya organisasi mempengaruhi cara karyawan bekerja untuk meningkatkan kemampuan kerja, komitmen, dan kesetiaan pada perusahaan. Selain itu, mereka membantu rekan kerja dengan mengambil bagian dalam kegiatan tambahan, penghindaran konflik, perlindungan properti perusahaan, penghormatan terhadap peraturan yang berlaku, dan penanganan situasi yang tidak menyenangkan. Selain itu, mereka dapat menghemat waktu dengan memberi saran yang bermanfaat. Budaya organisasi adalah bagian dari sebuah perusahaan, yang terdiri dari nilai, norma, serta perilaku yang diterapkan dalam lingkungan kerja. Budaya yang mendukung kerja sama dan inovasi dapat mendorong karyawan untuk berperilaku dengan cara menunjukkan kepedulian terhadap organisasi, yang disebut *organizational citizenship behavior (OCB)*. Budaya positif dan kuat ini membantu membentuk budaya kerja yang inklusif sekaligus mendorong karyawan untuk lebih aktif berinteraksi dengan rekan kerja.

Perilaku sukarela yang secara umum dikenal sebagai *organizational citizenship behavior (OCB)* menjadi indikator penting dalam mendukung keberlanjutan dan inovasi organisasi, termasuk di bank syariah. Menurut Lestari dan Octavianty, (2024) perilaku sukarela yang tidak secara langsung membantu rekan kerja dalam tugas pekerjaan, tetapi memberikan kontribusi yang positif bagi organisasi. *Organizational citizenship behavior (OCB)* mengacu pada tindakan karyawan di tempat kerja yang melampaui tuntutan formal, seperti membantu rekan kerja, mematuhi aturan, dan membantu orang lain. Perilaku ini termasuk dalam kategori perilaku prososial yang memiliki perilaku positif, bermanfaat, dan menambah nilai (Apriyani et al., 2024). Sifat *organizational citizenship behavior (OCB)* memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja perusahaan, karena karyawan yang menunjukkan perilaku tersebut cenderung bersikap lebih proaktif dan memiliki tingkat keterikatan yang lebih kuat terhadap misi perusahaan. Kondisi ini mendorong terciptanya kerja sama tim yang lebih efektif, sehingga kinerja perusahaan secara keseluruhan dapat meningkat.

Budaya organisasi di sektor keuangan Muhammadiyah mencerminkan nilai-nilai Islam dan prinsip-prinsip persyarikatan Muhammadiyah, seperti menekankan nilai-nilai ikhlas, amanah, keadilan dalam pengelolaan keuangan, serta kepedulian sosial. Nilai-nilai ini menjadi dasar dalam membentuk sebuah etos kerja karyawan serta tata kelola lembaga keuangan yang tidak hanya berfokus pada pencapaian keuntungan, tetapi juga pada keberkahan dan kebermanfaatan bagi masyarakat. Budaya organisasi ini mengarah pada terbentuknya lingkungan kerja yang

kolaboratif dan transparan, sehingga mampu memperkuat loyalitas serta komitmen karyawan terhadap misi dan visi lembaga keuangan syariah. kesesuaian antara budaya kerja dengan nilai-nilai syariah serta prinsip-prinsip Muhammadiyah menjadi keunggulan kompetitif dalam menghadapi dinamika industri keuangan yang terus mengalami perkembangan.

Salah satu bentuk usaha Muhammadiyah dalam bidang ekonomi adalah pengembangan lembaga keuangan syariah, seperti Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM), BPRS milik Muhammadiyah, dan koperasi syariah. Lembaga-lembaga ini merupakan bagian dari unit-unit usaha Muhammadiyah, sebagaimana halnya dengan rumah sakit, perguruan tinggi, hingga unit usaha modern seperti ojek *online* Zendo. Keberadaan lembaga keuangan ini menjadi sarana strategis dalam mewujudkan kemandirian ekonomi umat dan penguatan ekosistem bisnis yang berlandaskan nilai-nilai Islam. Fokus utamanya bukan hanya pada keuntungan semata, tetapi juga pada kebermanfaatan dan pemberdayaan masyarakat, selaras dengan semangat dakwah bil mal yang diusung Muhammadiyah.

Penelitian sebelumnya mengindikasikan bahwa *quality of work life (QWL)* yang baik, kepemimpinan transformasional yang bersifat inspiratif, serta budaya organisasi yang mendukung dapat berpotensi untuk meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior (OCB)* yang tinggi di antara para karyawan. Berbagai kajian juga mengungkapkan bahwa ketika karyawan merasa dihargai dan dilibatkan dalam organisasi, mereka memiliki kecenderungan untuk menunjukkan komitmen tingkat tinggi.

Dengan demikian, menjadi penting untuk mengkaji keterkaitan antara ketiga faktor tersebut saling berinteraksi.

Berdasarkan hal tersebut khususnya di bank syariah, penerapan faktor-faktor tersebut sangat penting demi meningkatkan kinerja dan citra organisasi. Salah satu bank yang menarik untuk dijadikan studi kasus adalah PT BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera. Perusahaan ini tengah berusaha memperkuat standar kerja serta nilai-nilai syariah dalam operasionalnya, namun tantangan dalam memotivasi karyawan dan membangun budaya organisasi yang solid masih menjadi perhatian utama.

PT BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera, sebagai lembaga keuangan perbankan yang mengutamakan layanan berbasis prinsip-prinsip syariah, memiliki kebutuhan strategis untuk menerapkan prinsip-prinsip manajemen SDM yang efektif dalam operasional sehari-harinya. Dengan komitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang berkualitas, kepemimpinan yang inspiratif, serta membangun budaya organisasi yang kuat berlandaskan nilai-nilai syariah, PT BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera menjadi objek studi yang relevan dan menarik. Perusahaan ini berupaya memperkuat posisinya di industri perbankan syariah melalui peningkatan kualitas layanan dan efisiensi operasional. Namun, perusahaan juga menghadapi fenomena tingginya tingkat *turnover* karyawan di beberapa departemen, yang menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap aspek-aspek tertentu dalam kualitas kehidupan kerja, termasuk kesempatan pengembangan karier. Selain itu, perusahaan juga menghadapi tantangan

dalam mempertahankan karyawan berpotensi, terutama di tengah persaingan industri perbankan syariah yang semakin ketat.

Hal ini mencerminkan kebutuhan mendesak untuk memperbaiki kebijakan retensi karyawan, termasuk memperkuat kepemimpinan dan memberikan jalur pengembangan karier yang lebih jelas agar karyawan merasa dihargai dan termotivasi untuk bertahan dalam organisasi. Implementasi dari *quality of work life (QWL)*, kepemimpinan transformasional, dan budaya organisasi yang positif diyakini mampu mendorong peningkatan *organizational citizenship behavior (OCB)* di kalangan karyawan, sehingga pada akhirnya mendukung pencapaian tujuan perusahaan dalam memperkuat daya saing dan membangun reputasi yang unggul. Data dari perusahaan ini diharapkan memberikan wawasan berharga mengenai strategi pengelolaan SDM yang efektif dalam konteks perbankan syariah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis **“Pengaruh *Quality of Work Life (QWL)*, Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di PT BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera”**. Diharapkan hasil penelitian tersebut dapat meningkatkan pengetahuan akademik di bidang manajemen, serta memberikan cara terbaik untuk memaksimalkan penerapan dalam mengoptimalkan strategi pengembangan karyawan dan implementasi standar yang tepat. Dengan demikian, perusahaan bisa mendapatkan manfaat lebih dalam memperoleh citra yang lebih baik, meningkatkan efektivitas, serta memperkuat daya saing mereka di pasar yang semakin kompetitif saat ini.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, perumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *quality of work life (QWL)* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* di PT BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera?
2. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* di PT BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera?
3. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* di PT BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera?
4. Apakah *quality of work life (QWL)*, kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* di PT BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian:

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut, tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh *quality of work life (QWL)* terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* di PT BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera?
- b. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* di PT BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera?

- c. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* di PT BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera?
- d. Untuk mengetahui pengaruh *quality of work life (QWL)*, kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* di PT BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera?

2. Manfaat Penelitian:

Dengan dilakukannya penelitian ini, manfaat yang ingin dicapai serta pihak-pihak yang diharapkan memperoleh manfaat tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Harapannya melalui penelitian ini dapat menjadi sarana dalam memperdalam pemahaman dan pengetahuan terkait pengaruh *quality of work life (QWL)*, kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* serta menjadi referensi dalam mengembangkan ilmu dibidang manajemen.

b. Bagi Perusahaan

Harapannya dengan terlaksananya penelitian ini nantinya dapat menjadi salah satu sumber akan informasi yang bermanfaat bagi beberapa perusahaan dan industri terkait, baik dalam hal masukan maupun output dari beberapa variabel seperti *quality of work life (QWL)*, kepemimpinan transformasional dan budaya

organisasi terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*.

Hasil penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan maupun perusahaan.

c. Bagi Universitas atau Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmu manajemen, yang berkaitan dengan *quality of work life (QWL)*, kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi, *organizational citizenship behavior (OCB)*. Selain hal tersebut, diharapkan hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan referensi akademik bagi mahasiswa maupun dosen dalam kegiatan pembelajaran, penelitian lanjutan, maupun mengembangkan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan industri saat ini oleh para mahasiswa dan dosen.

d. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi masyarakat untuk memahami penyebab *organizational citizenship behavior (OCB)*. Diharapkan dapat digunakan menjadi referensi untuk melakukan penelitian lanjutan terkait dengan *quality of work life (QWL)*, kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan memberikan gambaran dan semangat bagi pembaca atau peneliti yang ingin menentukan topik penelitian selanjutnya.

