

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Di era perkembangan industri dan teknologi yang pesat, sumber daya manusia merupakan hal yang paling penting dalam suatu industri di sektor apapun. Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan aset yang paling berharga dalam mempertahankan kelangsungan hidup suatu perusahaan jasa maupun manufaktur. Karena berkembang atau tidaknya sebuah perusahaan sangat tergantung pada kinerja atau produktivitas karyawannya. Memiliki keunggulan dalam bersaing merupakan tuntutan perusahaan agar bisa bertahan dan beradaptasi dengan perkembangan zaman. Pentingnya perusahaan memiliki sumber daya manusia yang sangat tinggi karena efektivitas dan efisiensi karyawan merupakan salah satu faktor terpenting dari keunggulan perusahaan.

Perbankan merupakan lembaga yang pada dasarnya mempunyai tujuan untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara maksimal sesuai dengan bidangnya, yang terpenting dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara maksimal adalah bagaimana cara dalam memberikan kemudahan dan edukasi dalam melakukan transaksi dalam rangka pemenuhan kebutuhan serta kepentingan. Pelayanan yang berkualitas dari suatu perbankan syariah yang diberikan kepada masyarakat menuntut adanya upaya dan kemauan dari seluruh karyawan yang ada di dalamnya. Seluruh tugas yang diemban oleh masing-masing karyawan mengandung unsur pelayanan yang akan mempengaruhi mutu

pelayanan dari perbankan syariah yang bersangkutan. Guna mengapai kesuksesan tersebut, dibutuhkan sumber daya yang mumpuni pada perbankan syariah bersedia turut serta dalam menampilkan *extra role* pada *job description*-nya, biasa dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior*.

Menurut Dennis W. Organ, "*Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku seseorang yang ikut serta dalam memberikan bantuan dan secara tidak langsung diakui oleh sistem imbalan formal, dan secara keseluruhan mampu mempromosikan keefektifan suatu organisasi.¹" Dengan bersifat kontribusi atau ikut andil, perilaku tersebut lebih merupakan pilihan pribadi bukan merupakan tuntutan dari peran atau pekerjaan, sehingga kelalaian atas perilaku tersebut tidak dipahami sebagai hukuman.²

Upaya keikutsertaan dalam sistem kerja sama diantaranya seperti membantu rekan kerja yang kesulitan dan membutuhkan bantuan, sukarela dalam melakukan kegiatan di luar deskripsi pekerjaan di tempat kerja atas kemauan sendiri, menghindari permasalahan dengan rekan kerja, melindungi properti organisasi, menghargai ketentuan yang berlaku di organisasi, toleransi pada situasi yang kurang ideal di tempat kerja, serta tidak membuang-buang waktu di tempat kerja.³

¹ Dennis W. Organ, Philip M. Podsakoff, dan Scott Bradley MacKenzie, *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*, 1 ed., Foundations for Organizational Science (New York: SAGE Publications, 2006), 3.

² Dennis W. Organ, "The Root of Organizational Citizenship Behavior," in *The Oxford Handbook of Organizational Citizenship Behavior*, ed. Philip M. Podsakoff dan Scott Bradley MacKenzie, 1 ed., Oxford Library of Psychology (London: Oxford University Press, 2010), 1; Philip M Podsakoff et al., "Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research," *Journal of management* 26, no. 3 (2000): 513–563.

³ Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Organizational Behavior* (London: Pearson Education, 2017), 65–66; Fred Luthans, *Organizational Behavior : an evidence-based approach*, ed. Jane Beck, 12th ed. (New York: McGraw-Hill/Irwin, 2010), 149–150; Dennis W. Organ, Philip M. Podsakoff,

Di mana, ketika seseorang karyawan menampilkan perilaku melebihi pekerjaannya yang mana merupakan pilihannya sendiri, seperti perilaku membantu orang lain dengan kemauan sendiri melalui tugas-tugas yang bukan menjadi kewajibannya, mematuhi aturan yang ada dalam perusahaan, memiliki tingkat toleransi yang tinggi terhadap perusahaan, serta memiliki perilaku untuk mencegah masalah.⁴ Karyawan mampu meningkatkan manfaat dan keunggulan perusahaan dalam bersaing dengan perilaku seperti ini karena produktivitas dan efisiensi perusahaan meningkat dan maksimal; lingkungan kerja mendukung adanya kehidupan sosial yang nyaman di perusahaan; karyawan yang baik akan tetap tertarik bekerja dan bertahan di perusahaan; stabilitas kinerja perusahaan dan kemampuan perusahaan meningkat untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan.⁵

Konsep dari pengelolaan organisasi agar mampu melayani masyarakat secara baik adalah konsep “*Good Governance*” yang menunjukkan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan proses manajemen perusahaan sehingga kinerja pelayanan agar menjadi lebih baik.⁶ Hal ini sejalan dengan amanat Peraturan Bank Indonesia, mengenai *Good Corporate Governance* di industri perbankan syariah, maka semakin penting untuk dilaksanakan karena bertambah luasnya

dan Scott B. MacKenzie, “Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents,” *Journal of Applied Psychology* 68, no. 4 (1983): 653–663.

⁴ Robbins dan Judge, *Organizational Behavior*, 124.

⁵ Purnamie Titisari, *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*, 1 ed. (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014), 10–13.

⁶ *Ibid.*, 2.

pelayanan perbankan syariah dan semakin banyak macamnya produk perbankan yang menandakan industri perbankan syariah saat ini berkembang pesat.⁷

Menurut Livia Markóczy dan Katherine Xin, istilah *Organizational Citizenship Behaviors* digunakan untuk mengenali perilaku karyawan. Sebutan “*good citizen*” (karyawan yang baik) adalah sebutan karyawan yang menampilkan sikap *Organizational Citizenship Behavior*. Jika dalam suatu organisasi memiliki karyawan dengan sikap *Organizational Citizenship Behavior*, maka ia mampu mengendalikan perilakunya sehingga dapat memilih tindakan yang terbaik untuk kepentingan organisasinya. Oleh karena itu, karyawan yang bertindak sebagai “*good citizen*” merupakan kunci perusahaan untuk berhasil dan bertahan dengan baik.⁸ Karyawan dengan sikap OCB tinggi dalam perusahaan, akan meningkatkan produktivitas dan kesuksesan secara personal dirinya dan juga secara bersama guna mencapai kepentingan bersama organisasi tersebut.⁹

Siders, dkk., berpendapat terdapat dua faktor utama yang memengaruhi peningkatan *Organizational Citizenship Behavior*, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal (yang berasal dalam diri karyawan) terdiri atas Kepuasan terhadap pekerjaan, Motivasi yang didapat dalam bekerja, Komitmen terhadap perusahaan, *Personality* / Kepribadian diri, Moralitas Karyawan, dan

⁷ Bank Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia No. 11/33/PBI/2009 Pelaksanaan Good Corporate Governance Bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah* (Jakarta: Bank Indonesia, 2009).

⁸ Livia Markóczy dan Katherine Xin, “The virtues of omission in organizational citizenship behavior,” *University of California* 1.28 (2004): 28–30.

⁹ Titisari, *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*, 2–3; Ahmad Nasichudin dan Misbahuddin Azzuhri, “Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi pada karyawan PT Taspen (Persero) Cabang Malang),” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* 8, no. 9 (2017): 1–58.

Faktor eksternal (berasal dari luar diri karyawan) terdiri atas Budaya organisasi tempat kerja, Gaya Kepemimpinan, Sistem Manajemen.¹⁰

Tabel 1.1
Hasil Pra Survei Faktor Yang Mempengaruhi OCB Pada Bank Jatim Syariah KC. Kediri Dan Blitar

Faktor Internal (dalam diri karyawan)	Kepuasan terhadap pekerjaan	13
	Motivasi yang didapat dalam bekerja	18
	Komitmen terhadap perusahaan	8
	<i>Personality</i> / Kepribadian diri	0
	Moralitas Karyawan	0
Faktor Eksternal (luar diri karyawan)	Budaya organisasi tempat kerja	3
	Gaya Kepemimpinan	0
	Sistem Manajemen tempat kerja	0
Jumlah Responden Menjawab		42
Jumlah Keseluruhan Responden		47
Jumlah Responden Tidak Menjawab		5

Sumber: Hasil angket terhadap Karyawan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dan Kantor Cabang Pembantu Blitar, data diolah, Desember 2019.¹¹

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa dari faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* pada Bank Jatim Syariah KC. Kediri Dan Blitar yang menjadi salah satu faktornya adalah Motivasi yang didapat dalam bekerja menjadi faktor paling tinggi dalam mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* yaitu sebanyak 18 responden. Motivasi kerja merupakan suatu dorongan yang berasal dalam diri untuk menentukan arah dari perilaku seseorang dalam perusahaan, seberapa besar usaha yang dilakukan seorang karyawan dalam bekerja, dan seberapa keras

¹⁰ Titisari, *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*, 13.

¹¹ Hasil Pra penelitian Faktor yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada Bank Jatim Syariah KC. Kediri Dan Blitar yang di lakukan pada 12 – 19 Desember 2019

usaha dalam menghadapi suatu halangan atau masalah.¹² Bentuk Motivasi Kerja yang didapat di Bank Jatim Syariah seperti berikut

Tabel 1.2
Bentuk Motivasi yang Ada di Bank Jatim Syariah

Bentuk Motivasi Kerja	Bank Jatim Syariah KC. Kediri	Bank Jatim Syariah KCP. Blitar
a. Motivasi Intrinsik yang meliputi prestasi, promosi kerja, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, penghargaan, tanggung jawab, keberhasilan dalam bekerja, pertumbuhan dan perkembangan pribadi.	Pada Bank Jatim syariah KC Kediri Motivasi intrinsik didasarkan pada adanya keterikatan yang baik antara atasan dan bawahan maupun sejawat, selalu mengikut sertakan karyawan dalam perencanaan kegiatan maupun pengambilan keputusan. Promosi kerja yang dilakukan oleh Bank Jatim Syariah memiliki proses jenjang karier yang jelas, tingkat TKIK (Tenaga Kerja Ikatan Kontrak) dan Capeg (Calon Pegawai) untuk beralih status ke Pegawai, dan karyawan yang berstatus Pegawai untuk beralih status ke Calon Penyelia harus melalui pelatihan dan tes yang diadakan oleh Kantor Pusat, normalnya dilakukan setiap 6 bulan sekali.	Sedangkan pada Bank Jatim Syariah KCP Blitar, motivasi yang dilakukan sama dengan Bank Jatim syariah KC Kediri seperti keterikatan yang baik antara atasan dan bawahan maupun sejawat, selalu mengikut sertakan karyawan dalam perencanaan kegiatan maupun pengambilan keputusan. Promosi kerja yang dilakukan oleh Bank Jatim Syariah memiliki proses jenjang karier yang jelas, tingkat TKIK (Tenaga Kerja Ikatan Kontrak) dan Capeg (Calon Pegawai) untuk beralih status ke Pegawai, dan karyawan yang berstatus Pegawai untuk beralih status ke Calon Penyelia harus melalui pelatihan dan tes yang diadakan oleh Kantor Pusat, normalnya dilakukan setiap 6 bulan sekali. Hal ini dikarenakan Bank Jatim Syariah KCP. Blitar masih bagian dari Bank Jatim Syariah KC. Kediri.

¹² Anastasia Tania dan Eddy M. Sutanto, "Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Karyawan PT. DAI KNIFE di Surabaya," *Agora* 1, no. 3 (2013): 1702–1710.

<p>b. Motivasi Ekstrinsik meliputi gaji, kondisi kerja, status, kualitas supervisi, hubungan antarpribadi, kebijakan dan administrasi perusahaan</p>	<p>Pada Bank Jatim syariah KC Kediri, motivasi ekstrinsik seperti pemberian gaji dan kompensasi karyawan didasarkan pada dengan kemampuan individu. Kondisi kerja di Bank Jatim Syariah KC Kediri, memiliki kondisi yang mengandung nilai agama yang memberikan suasana nyaman saat kerja serta hubungan antar pribadi memiliki keterikatan yang baik dengan atasan, bawahan maupun sejawat.</p>	<p>Sama halnya di Bank Jatim syariah KC Kediri, motivasi ekstrinsik yang dilakukan Bank Jatim Syariah KCP Blitar seperti pemberian gaji dan kompensasi karyawan sama-sama didasarkan pada dengan kemampuan individu. Kondisi kerja di Bank Jatim Syariah KC Kediri, memiliki kondisi yang mengandung nilai agama yang memberikan suasana nyaman saat kerja serta hubungan antar pribadi memiliki keterikatan yang baik dengan atasan, bawahan maupun sejawat. Hal ini dikarenakan Bank Jatim Syariah KCP. Blitar masih bagian dari Bank Jatim Syariah KC. Kediri.</p>
--	--	---

Sumber: Wawancara dengan Pegawai Bank Jatim Syariah¹³

Selain faktor internal yaitu motivasi kerja, terdapat faktor eksternal yang memengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa dari faktor eksternal yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Bank Jatim Syariah KC. Kediri dan Blitar adalah Budaya Organisasi dengan 3 responden memilihnya. Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge berpendapat, Budaya organisasi

¹³ Wawancara Pegawai Bag. Akuntansi, Umum & SDM, Bank Jatim Syariah KC. Kediri.

mengacu pada sistem makna bersama yang diselenggarakan oleh anggota yang membedakan organisasi dari organisasi lain.¹⁴

Budaya organisasi merupakan nilai-nilai dan norma-norma yang membimbing bagaimana pegawai berperilaku dan bersikap dalam melaksanakan pekerjaan. Budaya organisasi berfungsi sebagai identitas karyawan guna memberi kesan beda antara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya. Pembangkit komitmen bersama atas hal yang lebih besar daripada sekedar kepentingan pribadi. Menciptakan dan melaksanakan fungsi Pengendalian sehingga menumbuhkan kembangkan sikap dan perilaku positif pegawai.¹⁵ Budaya Organisasi yang diterapkan di Bank Jatim Syariah adalah EXPRESI (*Excellence, Professional, Integrity, Synergy, Innovation*) hal ini mengacu pada budaya organisasi yang ada di Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur (BPD Bank Jatim) dikarenakan Bank Jatim Syariah sendiri masih salah satu bagian dari PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur. Tbk¹⁶

Nilai budaya organisasi ini memiliki perilaku utama yang mana nilai budaya *excellence* memiliki perilaku utama *fast & simplicity, agile & business savvy*; nilai budaya *professional* memiliki perilaku utama *execution & risk taker, proactive & accountable*; nilai budaya *integrity* memiliki perilaku *honesty* dan

¹⁴ Robbins dan Judge, *Organizational Behavior*, 565; M. O. Agwu, "Impact Of Employees Safety Culture On Organisational Performance In Shell Bonny Terminal Integrated Project (BTIP)," *European Journal of Business and Social Sciences* 1, no. 5 (2012): 70–82.

¹⁵ Titisari, *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*, 56; Moeljono Djokosantoso, *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003), 21.

¹⁶ Wawancara Pegawai Bag. Peny. Akuntansi, Umum & SDM, Bank Jatim Syariah KC. Kediri, Kediri, 6 November 2019

trust; nilai budaya *synergy* memiliki perilaku utama *respect* dan *collaboration*; nilai budaya *innovation* memiliki perilaku utama *eager to learn* dan *creativity*.¹⁷

Menurut UU No. 21 tahun 2008, Perbankan merupakan suatu lembaga yang usahanya bertugas mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat lain dalam bentuk pembiayaan dan/atau bentuk lain dalam rangka pemerataan pembangunan serta pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional guna meningkatkan taraf hidup dimasyarakat.¹⁸ Setiap perusahaan memerlukan sikap *organizational citizenship behavior* karyawannya demikian juga dengan perbankan. Mengingat, pada perbankan sumber daya manusia merupakan garda terdepan perusahaan keuangan dalam pemberian pelayanan serta menjalankan seluruh kegiatan bisnisnya. Ketatnya akan persaingan pada sektor perbankan, menuntut pelaku usaha perbankan baik pada bank “pelat merah” maupun bank swasta dalam memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas di seluruh lini yang ada. Di samping itu, mengingat fungsi bank sebagai lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat, maka sumber daya manusia yang unggul dalam pelayanan jasa juga merupakan hal yang sangat penting untuk menghadapi persaingan.

Bank Jatim Syariah merupakan unit usaha syariah dari Bank Jatim yang sahamnya sebagian besar dimiliki oleh Pemprov. Jawa Timur sebesar 51,25%, Pemda. sebesar 28,42% dan sisanya 20,33% merupakan masyarakat.¹⁹

¹⁷ PT BPD Jawa Timur, *Laporan Keuangan Tahunan Bank Jatim 2019* (Surabaya, 2019).

¹⁸ Pemerintah Republik Indonesia, *Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah* (Jakarta, 2008).

¹⁹ PT BPD Jawa Timur, *Laporan Keuangan Tahunan Bank Jatim 2018*, 104–105.

Tabel 1.3
Jumlah Penyimpangan (*Internal Fraud*) Karyawan yang terjadi Bank Jatim Syariah pada tahun 2016-2018

Keterangan	2016			2017			2018		
	Mng	PT	PTT	Mng	PT	PTT	Mng	PT	PTT
Telah diselesaikan	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Dalam proses penyelesaian di internal UUS	-	2	-	-	-	-	-	1	-
Belum diupayakan penyelesaiannya	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Telah ditindaklanjuti melalui proses hukum	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total Fraud	-	2	-	-	-	-	-	3	-

Keterangan: Mng : *Management* (Pengurus)

PT : Pegawai Tetap

PTT : Pegawai Tidak Tetap

Sumber: Data diolah dari Laporan Keuangan BPD Jawa Timur (Bank Jatim) Periode 2016-2018²⁰

Berdasarkan tabel diatas, masih terdapat beberapa penyimpangan internal (*Internal Fraud*) di UUS Bank Jatim Syariah. Hal ini menjadikan Bank Jatim Syariah masih terus berupaya untuk berbenah manajemen dan SDM, sehingga mampu tubuh dan berkembang secara wajar dan mampu bersaing di lini usaha perbankan. Guna mengapai hal tersebut, Bank Jatim Syariah berpegang pada undang-undang serta prinsip GCG dalam menjalankan kegiatannya.²¹

Bank Jatim Syariah pertama kali didirikan di Jalan Raya Darmo No. 105-107, Kota Surabaya dan Kantor Cabang Bank Jatim Syariah yang berada di Eks-Keresidenan Kediri merupakan ekspansi bank yang mana merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk memajukan perekonomian umat khususnya di Eks-Keresidenan Kediri serta agar mampu memberikan pelayanan yang bagus serta

²⁰ Ibid.

²¹ PT BPD Jawa Timur, *Unit Usaha Syariah - Bank Jatim, Unit Usaha Syariah - Bank Jatim*, 2017.

kualitas sumber daya manusia (karyawannya) yang profesional. Berikut adalah perkembangan aset yang dimiliki oleh UUS Bank Jatim Syariah:²²

Tabel 1.4
Pertumbuhan Aset, Dana Pihak Ketiga, Penyaluran Dana dan Laba UUS BPD Bank Jatim Periode 2016-2018

Keterangan	2016	2017	2018
Asset	2.113.100	2.504.190	2.233.961
Pertumbuhan (%)	24,95	18,51	-10,79
Dana Pihak Ketiga	1.494.032	1.895.699	1.650.608
Pertumbuhan (%)	11,58	26,88	-12,93
Penyaluran Dana	828.881	919.135	1.119.663
Pertumbuhan (%)	15,14	10,89	21,82
Laba/Rugi	2.428	1.035	-181
Pertumbuhan (%)	272,57	-57,37	-117,49

Sumber: Data diolah dari Laporan Keuangan Tahunan Bank Jatim 2016 – 2018 (dalam jutaan rupiah)²³

Dari tabel dan di atas, dapat diketahui pertumbuhan aset Bank Jatim Syariah cenderung mengalami puncak tertinggi selama tiga tahun laporan keuangan pada tahun 2017 serta penurunan di tahun 2018 dengan keterangan pada akhir periode 2016 sebesar Rp 2.113.100 juta, pada tahun 2017 sebesar ini mengalami peningkatan sebesar Rp 2.504.190 juta atau tumbuh sebesar 18,51% pada tahun selanjutnya yaitu tahun 2018 terdapat penurunan sebesar -10,79% menjadi Rp 2.233.961 juta. Sama dengan pertumbuhan aset, untuk pertumbuhan dana pihak ketiga, Bank Jatim Syariah cenderung mengalami puncak tertinggi selama tiga tahun laporan keuangan pada tahun 2017 serta penurunan di tahun 2018 dengan keterangan pada akhir periode 2016 sebesar Rp 1.494.032 juta, pada tahun 2017 sebesar ini mengalami peningkatan sebesar Rp 1.895.699 juta

²² Ibid.

²³ PT BPD Jawa Timur, *Laporan Keuangan Tahunan Bank Jatim 2016*; PT BPD Jawa Timur, *Laporan Keuangan Tahunan Bank Jatim 2017*; PT BPD Jawa Timur, *Laporan Keuangan Tahunan Bank Jatim 2018*.

atau tumbuh sebesar 26,88% pada tahun selanjutnya yaitu tahun 2018, terdapat penurunan sebesar -12,93% menjadi Rp 1.650.608 juta.

Dalam hal penyaluran dana, Bank Jatim Syariah cenderung mengalami peningkatan selama tiga tahun laporan keuangan, tercatat pada akhir periode 2016 sebesar Rp 828.881 juta, pada tahun 2017 sebesar ini mengalami peningkatan sebesar Rp 919.135 juta atau tumbuh sebesar 10,89% pada tahun selanjutnya yaitu tahun 2018 terdapat naik sebesar 21,82% menjadi Rp 1.119.663 juta. Namun dalam hal laba, Bank Jatim Syariah mengalami penurunan selama tiga tahun laporan keuangan, tercatat pada akhir periode 2016 sebesar Rp 2.428 juta, pada tahun 2017 tercatat menurun sebesar 57,37% menjadi Rp 1.035 juta, pada tahun selanjutnya yaitu tahun 2018 tercatat mengalami kerugian sebesar Rp 181 juta. Dengan komposisi nasabah sebagai berikut:

Tabel 1.5
Jumlah Nasabah Berdasarkan Produk *Funding* dan *Landing* Bank Jatim Syariah Periode 2016-2018

Keterangan	2016	2017	2018
Produk Penghimpunan (<i>Funding</i>)			
Giro Amanah	601	716	924
Tabungan Barokah	21.084	25.116	29.548
Tabungan Haji Amanah	19.507	31.375	43.695
Tabungan Barokah Sejahtera	0	15	14
Tab. Rencana IB Barokah	0	0	24
Tabunganku IB	14.288	20.242	25.014
Tabungan Simpel IB	5.523	8.646	11.233
Tabungan Umroh IB Amanah	0	757	1.012
Deposito Barokah	2.458	2.599	2.318
Jumlah Nasabah Penghimpunan	63.461	89.466	113.782
Produk Pembiayaan (<i>Landing</i>)			
Multiguna Syariah	659	923	1.053
Pembiayaan Umum	1.695	1.770	1.584
KPR IB Griya Barokah	1.159	1.363	1.816

Pembiayaan KEPPRES	44	71	40
Talangan Haji Al Mabror	39	15	12
Umroh IB Maqbula	15	18	19
Emas IB Barokah	2.732	1.448	1.709
KLE	1	3	1
KUR Syariah	13	4	3
Jumlah Nasabah Penyaluran	6.357	5.615	6.237

Sumber: Data diolah dari Laporan Keuangan Tahunan Bank Jatim 2016 – 2018 (Orang)²⁴

Dari tabel di atas, dapat dilihat jumlah nasabah dari tahun ke tahun mengalami pergerakan yang naik, mulai dari jumlah nasabah penghimpunan dari 63.461 orang di tahun 2016, meningkat di tahun 2017 menjadi 89,466 orang dan di tahun 2018 meningkat menjadi 113.782 orang. Dan juga Jumlah Nasabah Penyaluran (Debitur) juga mengalami kenaikan dan penurunan dari tahun ke tahun, mulai di tahun 2016 jumlah nasabah penyaluran (Debitur) sebanyak 6.357 orang, kemudian di tahun 2017 turun menjadi 5.615 orang dan di tahun 2018 mengalami kenaikan yang cukup tinggi menjadi 6.237 orang.

Dengan jumlah nasabah yang tidak sedikit, diperlukan pula SDM yang mumpuni, berintegritas dan loyalitas yang tinggi serta mempunyai jiwa melayani dan bertindak profesional, serta *Organizational Citizenship Behavior* untuk melaksanakannya. Dalam hal SDM, Bank Jatim Syariah melakukan beberapa cara untuk menumbuhkan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan, diantaranya dengan menciptakan budaya organisasi yang nyaman dan motivasi kerja karyawan.

²⁴ PT BPD Jawa Timur, *Laporan Keuangan Tahunan Bank Jatim 2016*; PT BPD Jawa Timur, *Laporan Keuangan Tahunan Bank Jatim 2017*; PT BPD Jawa Timur, *Laporan Keuangan Tahunan Bank Jatim 2018*.

Dengan jumlah karyawan yang tidak sedikit, sikap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Bank Jatim Syariah akan terlihat ketika karyawan membantu rekan kerjanya yang kesulitan dalam mengerjakan sesuatu. Perilaku ini sangat dibutuhkan terutama pada bagian *frontliner* seperti pelayanan nasabah dan *teller* serta bagian *marketing* dan pembiayaan karena bagian tersebut dituntut untuk lebih banyak bekerja sama dalam tim guna memberikan pelayanan secara langsung kepada nasabah. Sehingga perilaku *Organizational Citizenship Behavior*, seperti saling membantu dan menghindari masalah dengan rekan kerja, serta perilaku *extra* lainnya sangat dibutuhkan.

Budaya organisasi dan motivasi kerja merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap sikap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan dikarenakan faktor tersebut mampu memacu semangat kerja. Kepuasan akan penempatan kerja serta jumlah gaji maupun bonus yang sesuai menjadi hal yang mendorong timbulnya sikap OCB pada karyawan. Begitu pula, dengan budaya organisasi, budaya yang diciptakan oleh perusahaan guna menciptakan suasana yang baik dan nyaman juga memengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* karyawan dalam bekerja sama khususnya dalam tim.

Peneliti melihat adanya fenomena di lingkungan perusahaan ini di mana terdapat pekerja-pekerja yang memiliki kebanggaan terhadap pekerjaan dan perusahaan tempat mereka bekerja, pekerja bersedia untuk datang lebih awal ke kantor dan pulang lebih lambat untuk menyelesaikan pekerjaan. Selain itu para pekerja memiliki hubungan yang baik dengan sesama rekan kerja, berlandaskan hubungan tersebut pekerja bersedia untuk saling membantu ketika rekannya

mengalami kesulitan. Perilaku-perilaku yang dimiliki oleh pekerja tersebut menunjukkan ciri-ciri kepribadian *Organizational Citizenship Behavior*.²⁵

Berdasarkan hal-hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dan Kantor Cabang Pembantu Blitar”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini rumusan masalah yang akan dibahas adalah:

1. Bagaimana motivasi kerja pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dan Kantor Cabang Pembantu Blitar?
2. Bagaimana budaya organisasi pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dan Kantor Cabang Pembantu Blitar?
3. Bagaimana *organizational citizenship behavior* pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dan Kantor Cabang Pembantu Blitar?
4. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap *organizational citizenship behavior* Karyawan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dan Kantor Cabang Pembantu Blitar?
5. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* Karyawan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dan Kantor Cabang Pembantu Blitar?

²⁵ Wawancara pegawai Bank Jatim Syariah KC. Kediri, 31 Oktober 2019

6. Bagaimana pengaruh motivasi kerja dan budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* Karyawan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dan Kantor Cabang Pembantu Blitar?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian dan rumusan masalah yang telah dirumuskan maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui motivasi kerja pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dan Kantor Cabang Pembantu Blitar.
2. Untuk mengetahui budaya organisasi pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dan Kantor Cabang Pembantu Blitar.
3. Untuk mengetahui *organizational citizenship behavior* pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dan Kantor Cabang Pembantu Blitar.
4. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dan Kantor Cabang Pembantu Blitar
5. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dan Kantor Cabang Pembantu Blitar
6. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan budaya organisasi secara simultan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dan Kantor Cabang Pembantu Blitar.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

- a. Menambah wawasan penulis serta untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan budaya organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dan Kantor Cabang Pembantu Blitar.
- b. Dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik pada bidang kajian yang sama.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Bank Jatim Syariah

Penelitian ini diharapkan mampu menjawab permasalahan tentang sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan “Pengaruh Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dan Kantor Cabang Pembantu Blitar”. Sehingga dapat menjadi bahan untuk meningkatkan kualitas SDM yang Profesional dan unggul.

b. Bagi Peneliti

- 1) Penelitian ini dilakukan guna menyelesaikan dan mendapat gelar (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri.
- 2) Penelitian ini dilakukan guna mengukur kemampuan peneliti dalam menerapkan ilmu yang didapatkan pada perkuliahan.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

Hipotesis 1

H₀: “Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Motivasi Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dan Kantor Cabang Pembantu Blitar”

H_a: “Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Motivasi Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dan Kantor Cabang Pembantu Blitar”

Hipotesis 2

H₀: “Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dan Kantor Cabang Pembantu Blitar”

H_a: “Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dan Kantor Cabang Pembantu Blitar”

Hipotesis 3

H₀: “Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dan Kantor Cabang Pembantu Blitar”

H_a: “Terdapat pengaruh secara simultan antara Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Bank

Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dan Kantor Cabang Pembantu Blitar”

Untuk hipotesis statistik sebagai acuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ini:

Jika Probabilitas $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Jika Probabilitas $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

F. Asumsi Penelitian

Mengacu pada hipotesis penelitian ini, maka asumsi penelitian yang diajukan peneliti adalah Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* karyawan di Bank Jatim Syariah.

G. Telaah Pustaka

Berikut ini beberapa penelitian terdahulu terkait penelitian yang akan dilakukan yaitu:



Tabel 1.6
Telaah Pustaka Penelitian

No	Nama dan Judul	Publikasi	Hasil Penelitian	Kesamaan penelitian
1	<p>Yohanes Robert Pratama Husodo</p> <p>Pengaruh Budaya Organisasi terhadap <i>Organizational citizenship behavior</i> dengan Kepuasan kerja sebagai variabel <i>intervening</i> pada PT. JATIM Indo Lestari.¹</p>	<p>Jurnal Algora Vol. 6 No. 1 (2018)</p>	<p>Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dengan angka estimasi parameter 0,963 dan nilai kritis 69,76 pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$); Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB dengan angka estimasi parameter 0,493 dan nilai kritis 4,16. Pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$); Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB angka estimasi parameter 0,496 dan nilai kritis = 4,13. Pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$); Kepuasan kerja tidak bertindak sebagai variabel <i>intervening</i>. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Bigliardi, et.al yang menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak bertindak sebagai variabel <i>intervening</i>.</p>	<p>Persamaan penelitian di atas dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas Budaya Organisasi dan menggunakan metode penelitian pendekatan kuantitatif. Sedangkan perbedaan penelitian di atas dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu variabel bebas Motivasi Kerja sebagai variabel bebas pertama (X_1), tidak adanya variabel <i>intervening</i> serta objek dilakukan penelitian di PT. JATIM Indo Lestari.</p>
2	<p>Amira Daning Claresta</p> <p>Pengaruh <i>Employee Engagement</i> dan Budaya Organisasi terhadap</p>	<p>Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas</p>	<p>Dengan <i>standardized coefficients</i> dari analisis regresi linear berganda memiliki nilai β 0,397 untuk budaya organisasi dan <i>employee engagement</i> memiliki nilai β 0,293. Hal ini membuktikan bahwa antara dua variabel bebas yang diteliti pada penelitian ini, budaya</p>	<p>Persamaan penelitian di atas dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas Budaya Organisasi dan menggunakan metode penelitian pendekatan kuantitatif. Sedangkan</p>

¹ Yohanes Robert Pratama Husodo, "Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel *Intervening*. (studi pada Karyawan Kusuma Agrowisata Divisi Hotel Kota Batu)," *Algora* 6, no. 1 (2018): 1–8.

	<i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB) (Studi pada Perawat dan Bidan RS Permata Bunda Malang) ²	Brawijaya (2019)	organisasi memiliki pengaruh dominan terhadap OCB.	perbedaan penelitian di atas dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada variabel bebas pertama dan objek penelitian yaitu dalam penelitian di atas adalah variabel bebas Motivasi Kerja sebagai variabel bebas kedua (X1) serta objek dilakukan penelitian di RS Permata Bunda Malang.
3	Ghina Indah Kamila Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB) (Studi pada Bank Jatim Kantor cabang Malang) ³	Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya (2018)	<p>Penelitian ini dalam uji parsial, Variabel Kepuasan kerja (X₁) memiliki $t_{hitung} = 1,370$, nilai Sig. $0,175 > 0,05$. Hal ini bisa ditarik kesimpulan bahwa X₁ secara parsial tidak memberikan pengaruh secara signifikan terhadap variabel OCB (Y). Sedangkan, Variabel Motivasi Kerja (X₂) memiliki $t_{hitung} = 3,853$, nilai Sig. $0,000 < 0,05$. Hal ini bisa ditarik kesimpulan bahwa X₂ secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel OCB (Y).</p> <p>Dalam uji simultan, diperoleh F_{hitung} sebesar 24,565, Nilai Sig. = 0,000. Maka secara simultan, variabel X₁ dan X₂ berpengaruh terhadap variabel Y</p>	Persamaan penelitian di atas dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas motivasi kerja dan menggunakan metode penelitian pendekatan kuantitatif. Sedangkan perbedaan penelitian di atas dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada variabel bebas kedua dan objek penelitian yaitu dalam penelitian di atas adalah variabel bebas Budaya Organisasi sebagai variabel bebas kedua (X2) serta objek dilakukan penelitian di Bank Jatim Kantor cabang Malang.

² Amira Daning Claresta, Fakultas Ekonomi, dan Universitas Brawijaya, "Pengaruh Employee Engagement dan Budaya Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB) (Studi pada Perawat dan Bidan RS Permata Bunda Malang)," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* 8, no. 1 (2019): 1–17.

³ Ghina Indah Kamilia dan Agung Nugroho Adi, "The Influence of Job Satisfaction and Work Motivation towards Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Study At Bank Jatim Malang Branch)," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* 6, no. 1 (2018): 10–17.

4	<p>Dea Satya Putra, Heru Susilo, Edlyn Khurotul Aini.</p> <p>Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap OCB dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel <i>Intervening</i> (studi pada Karyawan Kusuma Agrowisata Div. Hotel Kota Batu)⁴</p>	<p>Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 62 No. 2 September 2018</p>	<p>Berdasarkan analisis inferensial dengan menggunakan <i>path analysis</i> menunjukkan bahwa Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja dengan nilai koefisien <i>path</i> 0,681; Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap OCB dengan nilai koefisien <i>path</i> 0,496; Budaya Organisasi berpengaruh terhadap OCB dengan nilai koefisien <i>path</i> 0,303; Pengaruh Budaya Organisasi terhadap OCB melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel <i>intervening</i> memiliki total pengaruh sebesar 0,631.</p>	<p>Persamaan penelitian di atas dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas Budaya Organisasi dan menggunakan metode penelitian pendekatan kuantitatif. Sedangkan perbedaan penelitian di atas dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu tidak adanya variabel <i>intervening</i> serta objek dilakukan penelitian di Kusuma Agrowisata Divisi Hotel Kota Batu.</p>
5	<p>Ayu Senja Lestari, Marlia Saridewi, Myrna Sofia</p> <p>Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Komitmen Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i></p>	<p>Repositori Fakultas Ekonomi, Universitas Maritim Raja Ali Haji (2013).</p>	<p>Hasil Uji <i>t</i> parsial, Budaya organisasi dengan $t_{hitung} = 4,565$, nilai Sig $t < 0.05$ ($0,000 < 0,05$). secara parsial berpengaruh terhadap OCB pegawai; Motivasi kerja dengan $t_{hitung} = 1,483$, nilai Sig $t > 0.05$ ($0,146 < 0,05$), secara parsial tidak berpengaruh terhadap OCB pegawai; Kepuasan kerja dengan $t_{hitung} = 2,055$, nilai Sig $t < 0.05$ ($0,047 < 0,05$), secara parsial berpengaruh terhadap OCB; Komitmen organisasi dengan $t_{hitung} = 2,230$, nilai Sig $t < 0.05$ ($0,032 < 0,05$) secara parsial berpengaruh terhadap OCB pegawai.</p> <p>Hasil Uji F dari variabel budaya organisasi, motivasi kerja, kepuasan kerja dan</p>	<p>Persamaan penelitian di atas dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas Budaya Organisasi, Motivasi Kerja dan menggunakan metode penelitian pendekatan kuantitatif. Sedangkan perbedaan penelitian di atas dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu variabel bebas ketiga Komitmen Organisasi.</p>

⁴ Dea Satya Putra, Heru Susilo, dan Edlyn Khurotul Aini, "Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel *Intervening* .," *Jurnal Administrasi Bisnis* 62, no. 2 (2018): 28–36.

	pada Pegawai Kantor X. ⁵		komitmen organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap OCB pegawai yang mana hasil uji secara simultan menunjukkan F hitung $14,715 > F \text{ tabel} = 2,62$ dan taraf signifikan $0,000 < 0,05$	
6	Lingga Sakti Kusuma Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational citizenship behavior</i> Pegawai RRI Yogyakarta ⁶	Skripsi Terpublikasi (2014), Universitas Negeri Yogyakarta	<p>Dalam analisis Regresi Sederhana, variabel Motivasi Kerja (X_1) memiliki nilai $0,627 (**p < 0,01; p = 0.000)$. Hal ini bisa ditarik kesimpulan bahwa X_1 secara parsial berpengaruh terhadap variabel OCB (Y) dengan nilai kontribusi $0,337$. Sedangkan Variabel Kepuasan Kerja (X_2) memiliki nilai $0,428 (**p < 0,01; p = 0.000)$. Hal ini bisa ditarik kesimpulan bahwa X_2 secara parsial berpengaruh terhadap variabel OCB (Y) dengan nilai kontribusi $0,158$.</p> <p>Dalam Analisis Regresi Berganda, Motivasi Kerja (X_1) memiliki nilai $0,564 (**p < 0,01; p = 0.000)$ dan Kepuasan Kerja (X_2) memiliki nilai $0,255 (**p < 0,01; p = 0.000)$. maka bisa ditarik kesimpulan bahwa variabel Motivasi Kerja (X_1) dan Kepuasan Kerja (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel OCB (Y) dengan nilai kontribusi $0,488$.</p>	Persamaan penelitian di atas dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas Motivasi Kerja dan menggunakan metode penelitian pendekatan kuantitatif. Sedangkan perbedaan penelitian di atas dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu variabel bebas kedua Kepuasan Kerja serta objek dilakukan penelitian di RRI Yogyakarta.

⁵ Ayu Senja Lestari, Marlia Saridewi, dan Myrna Sofia, "Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behaviors pada Pegawai Kantor X," *Fakultas Ekonomi, Universitas Maritim Raja Ali Haji* (2013).

⁶ Lingga Sakti Kusuma, "Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pegawai RRI Yogyakarta" (Skripsi Terpublikasi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2014).

H. Penegasan Istilah

Definisi operasional variabel dalam penegasan istilah merupakan definisi yang didasarkan atas sifat-sifat sesuatu yang diamati.³² Istilah-istilah yang terdapat pada penelitian ini yaitu:

1. Motivasi Kerja

Motivasi didefinisikan sebagai suatu kecenderungan untuk beraktivitas, mulai dari dorongan dari dalam diri dan diakhiri dengan penyesuaian diri. Motivasi kerja adalah suatu dorongan psikologis seseorang guna menentukan arah dari perilaku dirinya dalam perusahaan untuk mencapai keinginannya.³³

2. Budaya Organisasi

Budaya diartikan sebagai sesuatu yang sudah menjadi kebiasaan dan sukar diubah. Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge mendefinisikan Budaya organisasi mengacu pada sistem makna bersama yang dipegang oleh anggota yang membedakan organisasi dari organisasi lain.³⁴

3. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Dennis W. Organ, "*Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku seseorang yang ikut serta dalam memberikan bantuan dan secara tidak langsung diakui oleh sistem imbalan formal, dan secara keseluruhan mampu mempromosikan keefektifan suatu organisasi."³⁵

³² Tim Revisi Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kediri*, 72.

³³ Danang Sunyoto, *Perilaku Organisasional*, 1 ed. (Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service (CAPS), 2013), 1.

³⁴ Robbins dan Judge, *Organizational Behavior*, 656.

³⁵ Podsakoff et al., "Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research"; Organ, Podsakoff, dan MacKenzie, *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*.