BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perilaku kerja inovatif memiliki peran yang sangat penting dalam membantu dan mendukung organisasi untuk memperoleh keunggulan kompetitif (Sulaiman et al., 2019). Perkembangan teknologi yang semakin canggih menuntut setiap organisasi untuk mampu menghadapi perubahan dari berbagai aspek baik internal maupun ekternal, salah satunya dengan meningkatkan perilaku inovatif dan kreatif pegaewai. Tidak terkecuali pada Lembaga pebankan yang juga membutuhkan pegawai yang memiliki daya saing dalam keberlanjutan usahanya.

Berdasarkan studi sebelumnya menunjukkan kinerja pegawai marketing berdasarkan fakta masih ditemukan belum menemui hasil yang diharapkan seperti hal nya yang disampaikan oleh Sukandi dkk (2019) strategi digital marketing yang telah diterapkan oleh salah satu bank BUMN didapatkan hasil convertion rate paling tinggi hanya mencapai 21,96 % berdasarkan hasil tersebut belum berhasil memberikan ketertarikan pengunjung website pada salah satu bank BUMN. Bukti lain dari belum maksimalnya pencapaian kinerja yang dilakukan oleh pegawai marketing perbankan adalah berdasarkan riset yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengenai peran perbankan terhadap literasi keuangan masyarakat pada tahun 2019 di jawa timur masih sekitar 48,95% tentu hal ini masih diluar target yang diharapkan (Pradana et al., 2023).

Berdasarkan hal tersebut maka penting untuk meningkatkan inovasi setiap anggota dalam organisasi. Perilaku inovatif merupakan perilaku anggota

organisasi untuk menciptakan, mengolah, dan mengimplementasikan ide-ide baru, termasuk di dalamnya adalah produk, teknologi, prosedur, dan proses kerja yang bertujuan untuk meningkatkan keefektifitasan kinerja anggota organisasi dan memberikan keuntungan bagi organisasi. Inovasi pada hakikatnya adalah sebuah ide yang datang dari individu, dan individu tersebut merupakan pencetus dan pelaksana ide inovatif tersebut (El-manurwan & Sawitri, 2018).

Perkembangan inovasi merupakan tantangan bagi perusahaan, begitupun dengan perbankan syariah yang bergerak dalam bidang jasa keuangan. Perbankan syariah di Indonesia merupakan pendatang baru dalam dunia keuangan, karena bank konvensional lebih dahulu hadir di tengah-tengah masyarakat Indonesia dan mengambil hati para kosumen. Oleh sebab itu, perbankan syariah harus bekerja keras untuk meningkatkan kinerja mereka, salah satunya dengan meningkat inovasi kerja pegawai .

Berkenaan dengan inovasi kerja pegawai, pimpinan dituntut memperhatikan kecenderungan masing-masing pegawai dalam hal perilaku proaktif yang dimilikinya. Hal tersebut dilakukan agar pemimpin dapat mengklasifikasi pegawai dan bagian mana yang dapat diberikan perancangan pegawai an yang tepat. Oleh sebab itu, pengkondisian dan perancangan pegawai an yang sesuai dengan kapasitas dan keiginan mereka dapat meningkatkan perilaku kerja inovatif pegawai , karena perilaku kerja inovatif hanya timbul pada pegawai yang memiliki inisiatif diri dan mengimplementasikannya dalam pegawai yang nyata.

Perilaku *innovative* pada perbankan syariah Indonesia terlihat dari adanya perilaku proaktif yang tinggi dari pegawai dalam melakukan inovasi demi kemajuan Bank syariah Indonesia yang terlihat dari menciptakan kondisi lingkungan kerja untuk mencapai kenyamanan pegawai.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada lembaga perbankan syariah menunjukkan bahwa tingkat inovasi dari pada pegawai mengalami penurunan sehingga banyak terjadinya perubahan sikap kerja oleh pegawai terlebih lagi setelah adanya pandemic covid 19 yang menyebabkan adanya penerapan WFH. Hal ini juga di buktikan dengan menurunkan peringkat Bank Syariah Indonesia berdasarkan Top Brand award 2023 yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1 Peringkat Bank Syariah

Nama Brand	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Bank Muamalat	4.70	3.30	4.20	9.70	4.10
Bank Syariah Indonesia	0	0	0	61.50	60.10
BCAsyariah	0	11.20	12.60	16.30	20.80

Sumber : Top Brand Award (2023)

Berdasarkan data di atas menunjukkan terjadinya penurunan peringkat berdasarkan kategori TOP brand yang menunjukkan kurangya inovasi dari pada pegawai pada perbankan khususnya bank syariah Indonesia. Bank Syariah Indonesia sendiri mulai beroperasi pada Tahun 2021 setelah adanya merger antara bank mandiri syariah, BRI syariah dan BNI syariah.

Penerapan inovasi dalam industri perbankan telah menjadi suatu keharusan di era digital ini. Salah satunya bank syariah Indonesia berupaya memanfaatkan

teknologi untuk meningkatkan efisiensi operasional, memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik, dan tetap bersaing dalam lingkungan bisnis yang berubah cepat. Salah satu contoh penerapan inovasi pada Bank Syariah Indonesia yaitu adopsi teknologi keuangan atau fintech. Bank Syariah Indonesia mengembangkan aplikasi pembayaran digital untuk memfasilitasi transaksi tanpa uang tunai dan meningkatkan kemudahan akses pelanggan.

Perilaku inovatif pegawai bank Syariah Indonesia memiliki variasi yang signifikan. Sebagian pegawai aktif dalam menghasilkan ide-ide inovatif untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan nasabah. Mereka juga terlibat dalam mempromosikan ide-ide tersebut, mendukung penyebaran inovasi di seluruh organisasi. Namun, ada pegawai lain yang perlu meningkatkan perilaku inovatif mereka, mungkin karena kurangnya keyakinan atau adanya hambatan organisasional. Implementasi ide-ide inovatif juga bisa menjadi tantangan. Untuk meningkatkan perilaku inovatif, manajemen perbankan perlu menciptakan lingkungan yang mendukung inovasi, memberikan pelatihan, dan memotivasi pegawai untuk berkontribusi dengan ide-ide inovatif.

Pegawai bank syariah Indonesia yang mencerminkan sifat inovatif menunjukkan kesanggupan untuk beradaptasi dengan perubahan dan memiliki ketertarikan tinggi terhadap pengembangan solusi-solusi baru. Salah satu sifat utama yang dimiliki adalah kreativitas, yang memungkinkan mereka untuk berpikir di luar batas konvensional dalam menyusun produk dan layanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Kreativitas ini memainkan peran penting dalam menemukan cara baru untuk memberikan nilai tambah kepada nasabah,

baik melalui perbaikan proses internal maupun melalui produk keuangan yang inovatif.

Selain itu, pegawai bank syariah Indonesia yang inovatif juga memiliki keterbukaan terhadap teknologi. Mereka memahami pentingnya adopsi teknologi terkini untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah. Sikap pembelajaran berkelanjutan menjadi bagian integral dari kepribadian mereka, memungkinkan mereka untuk terus mengikuti perkembangan terkini dalam industri keuangan dan teknologi. Pentingnya eksplorasi dan eksperimen juga tercermin dalam sifat pegawai bank syariah yang inovatif. Mereka tidak hanya melihat pada apa yang sudah ada, tetapi selalu mencari cara baru untuk meningkatkan dan memajukan bank dalam konteks syariah. Kemampuan kolaborasi yang baik membantu mereka mengintegrasikan ide-ide inovatif ke dalam lingkungan kerja, memungkinkan terbentuknya solusi yang baik dan sesuai dengan nilai-nilai syariah.

Sikap proaktif adalah karakteristik penting lainnya yang dimiliki oleh pegawai bank syariah Indonesia yang inovatif. Mereka tidak hanya menunggu instruksi, melainkan secara aktif mencari peluang untuk meningkatkan layanan bank dan merespons perubahan dengan cepat. Pemahaman mendalam tentang prinsip-prinsip syariah memberikan dasar yang kokoh bagi pegawai bank syariah Indonesia dalam menggabungkan inovasi dengan nilai-nilai etika yang dijunjung tinggi dalam layanan keuangan syariah. Melalui sifat-sifat ini, pegawai bank syariah Indonesia dapat berperan penting dalam menjaga keunggulan kompetitif

dan relevansi bank dalam menghadapi dinamika industri perbankan syariah yang terus berkembang.

Salah satu unsur yang mendukung *innovatife work behavior* yaitu *Pro-Innovation Climate* atau Iklim organisasi yang pro inovasi (Kheng et al., 2013). *Organizational innovative climate* adalah salah satu jenis spesifik dari *organizational climate* yang secara khusus menggambarkan inovasi pada suatu organisasi. Organisasi dengan iklim kerja yang inovatif dikatakan mempunyai hasil inovasi yang lebih baik, organisasi yang inovatif menunjukkan iklim organisasi yang baik (Kheng et al., 2013). Iklim inovatif suatu organisasi menggambarkan iklim yang memiliki penghargaan yang komprehensif, memungkinkan kerja mandiri, fokus pada pelatihan dan memberikan umpan balik kepada pegawai.

Tingkat dukungan dan dorongan yang diberikan organisasi terhadap pegawai nya untuk mengambil inisiatif dan mengeksplorasi pendekatan-pendekatan inovatif yang diperkirakan dapat mempengaruhi tingkat inovasi dalam organisasi tersebut. *Organizational innovative climate* membuat pegawai terdorong untuk mengeksplorasi berbagai alat dan metode untuk menjalankan tugas-tugas mereka serta mengubah ide-ide kreatif mereka menjadi produk yang inovatif, sehingga mampu meningkatkan kinerja organisasi. Hasil penelitian (Leofianti et al., 2015) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif *organizational innovative climate* terhadap *innovative work behavior* pada pegawai . Hasil penelitian yang sama juga di simpulkan oleh (Kheng et al., 2013)

bahwa *Pro-innovation climate* berpengaruh signifikan terhadap *innovative work behavior.*

Pada bank syariah Indonesia sikap pegawai yang menciptakan Pro-Innovation Climate atau iklim yang mendukung inovasi merupakan elemen penting dalam memastikan pertumbuhan dan keberlanjutan institusi keuangan tersebut. Pegawai yang terbuka terhadap ide-ide baru menciptakan lingkungan di mana inovasi dihargai dan diupayakan. Mereka memiliki keberanian untuk mengambil risiko yang sehat dalam mencoba konsep-konsep inovatif, menyadari bahwa kegagalan adalah bagian dari proses pembelajaran yang penting.

Keinginan untuk belajar dan berkembang menjadi sifat lain yang mencirikan pegawai yang pro-inovasi. Mereka terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka, termasuk pemahaman mendalam tentang prinsip-prinsip syariah yang menjadi dasar dari operasi bank. Dalam konteks kerjasama, pegawai yang pro-inovasi menjalin kolaborasi yang kuat dan berbagi informasi dengan sesama anggota tim untuk mewujudkan ide-ide inovatif menjadi kenyataan.

Komunikasi yang terbuka dan transparan juga sangat penting dalam menciptakan Pro-Innovation Climate. Pegawai yang merasa memiliki pemahaman yang jelas tentang visi, tujuan, dan strategi bank akan merespon lebih baik terhadap tantangan dan peluang inovatif. Melalui sikap-sikap tersebut, pegawai bank syariah Indonesia dapat membantu mengubah bank menjadi pusat keunggulan inovatif, menjawab tuntutan pasar yang terus berkembang dan kompleks dalam industri keuangan syariah.

Selanjutnya, tercapainya *innovative work behavior* apabila adanya interaksi yang terjalin antara seorang pemimpin dan bawahan yang ditandai dengan saling mempengaruhi dan saling ketergantungan (*leader-member exchange*) (Pratiwi & Parahyanti, 2022). Seorang pemimpin menjadi jembatan bagi perusahaan untuk menciptakan perilaku kerja inovatif. Lingkungan yang kompetitif dan cepat berubah saat ini, mengharuskan adanya pengorganisasian orang-orang dalam tim untuk mengatasi masalah yang tidak jelas dan menghasilkan solusi inovatif, sejauh mana pemimpin dapat memfasilitasi proses dan hasil inovasi tim telah menjadi pertanyaan kritis baik untuk teori maupun praktik. Hasil penelitian (Ayu et al., 2019) dan (Pratiwi & Parahyanti, 2022) *leader-member exchange* berpengaruh terhadap perilaku kerja inovatif pada pegawai .

Pada bank syariah Indonesia, sifat-sifat pegawai yang mencerminkan adanya *Leader-Member Exchange* (LMX) menandakan terbentuknya hubungan yang kuat dan positif antara pemimpin dan anggota tim. Pegawai yang menunjukkan komunikasi terbuka dengan pemimpinnya menciptakan atmosfer kerja yang transparan, di mana ide-ide, tantangan, dan aspirasi dapat dibahas dengan leluasa. Kepercayaan dan saling menghormati menjadi pondasi yang memperkuat hubungan ini, memungkinkan pegawai merasa diakui dan dihargai atas kontribusi mereka.

Selain itu, pegawai yang memiliki hubungan baik dengan pemimpin cenderung lebih fleksibel dan terbuka terhadap perubahan. Mereka melihat pemimpin sebagai sumber inspirasi untuk inisiatif perubahan yang dapat meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan bersama. Respon positif terhadap

umpan balik juga mencirikan hubungan LMX yang sehat, di mana pegawai melihat umpan balik sebagai sarana pengembangan diri dan bukan sebagai kritik negatif. Pegawai yang merasa terikat dengan pemimpinnya cenderung bekerja dengan semangat untuk mencapai tujuan organisasi.

Faktor penting selain *leader-member exchange*, yang juga mempengaruhi perilaku kerja inovatif adalah *psychological empowerment* atau pemberdayaan psikologis (Putri et al., 2020). Pemberdayaan psikologis bertujuan untuk memberikan daya dan kendali kepada individu sehingga ia merasa mampu menyelesaikan pegawai annya. Pegawai yang memperoleh pemberdayaan secara psikologis akan merasa lebih percaya diri dalam berpikir kreatif, bertindak proaktif, berlaku inisiatif dan mampu bekerja secara independen. Kapasitas pegawai semakin meningkat seiring dengan meningkatnya motivasi dalam berinovasi karena merasa lebih banyak memperoleh ide dan inspirasi. pemberdayaan psikologis membuat pegawai merasa memiliki kekuatan lebih daripada yang lain untuk melakukan sesuatu yang baru, (Putri et al., 2020).

Kehadiran *psychological empowerment* dalam individu ketika bekerja memberikan otonomi yang mempengaruhi lingkungan, kompetensi yang dimiliki, serta makna yang ditemukan dalam bekerja. Disamping itu, Seorang pegawai yang *empowered* cenderung melihat dan menilai lingkungan kerja mereka berdasarkan nilai-nilai yang diyakini, pengalaman yang dirasakan, dan konsep diri yang dijalani. Dengan demikian, situasi ini menunjukan bahwa individu menaruh perhatian atas kepemimpinan dan kondisi organisasinya sebelum memutuskan perilaku-perilaku apa yang nantinya individu tampilkan dalam pegawaiannya.

Pada bank syariah Indonesia sifat-sifat pegawai yang mencerminkan *psychological empowerment* memberikan gambaran tentang tingkat kepercayaan diri, kemandirian, dan keterlibatan mereka dalam pegawai an. Pegawai yang merasa diberdayakan secara psikologis memiliki perasaan kontrol yang kuat atas pegawai an mereka, memahami dampak positif dari kontribusi mereka terhadap tujuan bank syariah, dan merasa memiliki otonomi untuk mengambil keputusan yang relevan. Selain itu, sifat psychological empowerment tercermin dalam keterlibatan yang tinggi dari pegawai tersebut. Mereka bukan hanya menjalankan tugas rutin, tetapi secara aktif terlibat dan merasa memiliki kepemilikan terhadap pegawai an mereka, sehingga memberikan dampak positif pada hasil kerja dan kesuksesan bank. Pegawai yang merasakan psychological empowerment juga menunjukkan inisiatif proaktif, melibatkan diri dalam komunikasi terbuka, dan berkolaborasi dengan rekan kerja dan pimpinan, menciptakan lingkungan kerja yang dinamis dan kolaboratif.

Rasa kompetensi adalah karakteristik lainnya dari pegawai yang diberdayakan secara psikologis. Mereka memiliki keyakinan dalam kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugas dengan baik dan menerima tanggung jawab dengan sikap tanggung jawab. Sifat ini menciptakan budaya kerja yang didorong oleh kreativitas dan inovasi, di mana pegawai merasa mampu memberikan kontribusi yang unik dan mencoba pendekatan baru untuk memecahkan masalah.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "**Pengaruh *Pro-Innovation Climate, Leader Member Exchange***

dan *Psychological Empowerment* terhadap *Innovative Work Behavior* pada Bank Syariah Indonesia Cabang Lhokseumawe"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka diidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *Pro-Innovation Climate* berpengaruh terhadap *Innovative Work Behavior* pada Perbankan Syariah di Lhokseumawe?
2. Apakah *Leader Member Exchange* berpengaruh terhadap *Innovative Work Behavior* pada Perbankan Syariah di Lhokseumawe?
3. Apakah *Psychological Empowerment* berpengaruh terhadap *Innovative Work Behavior* pada Perbankan Syariah di Lhokseumawe?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis *Pro-Innovation Climate* berpengaruh terhadap *Innovative Work Behavior* pada Perbankan Syariah di Lhokseumawe.
2. Untuk menganalisis *Leader Member Exchange* berpengaruh terhadap *Innovative Work Behavior* pada Perbankan Syariah di Lhokseumawe.
3. Untuk menganalisis *Psychological Empowerment* berpengaruh terhadap *Innovative Work Behavior* pada Perbankan Syariah di Lhokseumawe.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat berguna untuk beberapa hal sebagai berikut:

1. Bagi penulis

   Penelitian ini merupakan pelatihan intelektual yang diharapkan dapat mempertajam daya pikir ilmiah serta meningkatkan kompetensi dalam disiplin ilmu yang dipelajari.

2. Bagi Pemerintah

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah atau lembaga terkait dalam mengambil keputusan dalam hal yang berhubungan dengan masalah *Innovative Work Behavior.*

3. Bagi Universitas

   Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah koleksi pustaka bagi Universitas Malikussaleh dan dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan referensi bagi setiap pembaca sehingga menambah wawasan. Hasil penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan kontribusi untuk memperkuat penelitian sebelumnya.