BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir. Pertumbuhan tersebut ditandai dengan meningkatnya jumlah nasabah, penghimpunan dana pihak ketiga, penyaluran pembiayaan, serta penggunaan layanan perbankan digital. Setelah merger bank-bank syariah milik pemerintah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) pada tahun 2021, persaingan dalam industri perbankan syariah semakin ketat sehingga perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai guna mempertahankan kepercayaan nasabah. Dalam industri jasa keuangan, sumber daya manusia merupakan aset utama yang menentukan keberhasilan organisasi karena kualitas pelayanan kepada nasabah sangat bergantung pada kemampuan dan kinerja pegawai (Budianto & Kurniawati, 2024).

Kinerja pegawai menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan perusahaan. Kinerja pegawai mencerminkan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan organisasi. Tinggi rendahnya kinerja pegawai akan memengaruhi kualitas pelayanan, produktivitas organisasi, kepuasan nasabah, serta pencapaian target perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memahami berbagai faktor yang dapat memengaruhi kinerja pegawai agar mampu menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Ginting et al., 2025).

Salah satu faktor yang memengaruhi kinerja pegawai adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif dapat menciptakan suasana kerja yang menyenangkan sehingga mendorong pegawai untuk bekerja lebih produktif. Sebaliknya, lingkungan kerja yang kurang mendukung dapat menyebabkan menurunnya motivasi kerja dan produktivitas pegawai. Menurut Rahayu dan Herachwati (2025), lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai karena lingkungan kerja yang baik mampu meningkatkan kenyamanan, konsentrasi, dan semangat kerja pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugas organisasi.

Selain lingkungan kerja, beban kerja juga merupakan faktor yang dapat memengaruhi kinerja pegawai. Beban kerja yang terlalu tinggi berpotensi menimbulkan kelelahan fisik maupun mental sehingga dapat menurunkan kualitas pekerjaan yang dihasilkan pegawai. Dalam sektor perbankan, tingginya target penghimpunan dana, penyaluran pembiayaan, pelayanan transaksi, serta tuntutan pelayanan prima kepada nasabah menyebabkan pegawai sering menghadapi tekanan kerja yang cukup tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh Sari et al. (2023) menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai karena beban kerja yang tidak sesuai dengan kapasitas pegawai dapat menurunkan efektivitas kerja dan produktivitas organisasi.

Fenomena mengenai kinerja pegawai juga dapat ditemukan pada PT Bank Syariah Indonesia Area Lhokseumawe. Sebagai salah satu lembaga keuangan syariah yang melayani masyarakat Kota Lhokseumawe dan Kabupaten Aceh Utara, perusahaan terus mengalami peningkatan jumlah nasabah dari tahun ke tahun.

Peningkatan jumlah nasabah tersebut menyebabkan volume pekerjaan pegawai semakin meningkat sehingga menuntut perusahaan untuk memiliki sumber daya manusia yang berkinerja tinggi

Dalam kondisi lingkungan kerja dan beban kerja yang semakin kompleks, perusahaan membutuhkan pegawai yang tidak hanya mampu melaksanakan tugas formal sesuai deskripsi pekerjaan, tetapi juga memiliki perilaku sukarela yang dapat mendukung efektivitas organisasi. Perilaku tersebut dikenal sebagai *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. OCB merupakan perilaku individu yang dilakukan secara sukarela untuk membantu rekan kerja maupun organisasi tanpa mengharapkan imbalan formal. Menurut Budianto dan Kurniawati (2024), OCB memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai karena mampu meningkatkan kerja sama tim, efektivitas organisasi, serta kualitas pelayanan kepada pelanggan.

fenomena permasalahan kinerja di PT. Bank Syariah Indonesia Area Lhokseumawe tidak hanya dipicu oleh tuntutan pencapaian target yang tinggi, tetapi juga berkaitan erat dengan dinamika perilaku sukarela atau *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di kalangan pegawai. Berdasarkan studi pendahuluan, ketika pegawai dihadapkan pada beban kerja yang menumpuk di tengah keterbatasan fasilitas atau kondisi lingkungan kerja yang kurang mendukung, kecenderungan untuk menunjukkan perilaku *extra-role*—seperti membantu rekan kerja di luar tugas formal atau berpartisipasi aktif dalam pengembangan perusahaan—cenderung menurun. Pegawai sering kali hanya berfokus menyelesaikan tugas pokok demi mengejar target operasional, sehingga sinergi dan inisiatif kolektif menjadi kurang optimal. Kondisi empiris di lapangan ini

mengindikasikan bahwa naik turunnya kinerja pegawai sangat dipengaruhi oleh sejauh mana lingkungan kerja dan beban kerja mampu mendorong atau justru menghambat terbentuknya OCB. Oleh karena itu, pengujian OCB sebagai variabel mediasi menjadi esensial guna mengetahui bagaimana mekanisme pengaruh langsung maupun tidak langsung dari lingkungan kerja dan beban kerja terhadap peningkatan kinerja pegawai secara komprehensif di PT. Bank Syariah Indonesia Area Lhokseumawe."

Penelitian Ginting et al. (2025) menunjukkan bahwa OCB dapat berperan sebagai variabel mediasi yang menjembatani hubungan antara faktor-faktor organisasi dengan kinerja pegawai. Lingkungan kerja yang kondusif akan mendorong munculnya perilaku OCB karena pegawai merasa nyaman dan memiliki keterikatan terhadap organisasi. Di sisi lain, pengelolaan beban kerja yang tepat juga dapat meningkatkan kesediaan pegawai untuk memberikan kontribusi lebih bagi organisasi. Oleh karena itu, OCB dipandang mampu memperkuat hubungan antara lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan fenomena empiris, teori, dan hasil penelitian terdahulu tersebut, masih terdapat kesenjangan penelitian terkait peran OCB dalam memediasi pengaruh lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai, khususnya pada sektor perbankan syariah. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan dengan judul "**Pengaruh Lingkungan Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai melalui *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebagai Variabel Mediasi pada PT. Bank Syariah Indonesia Area Lhokseumawe**."

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah didalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Area Lhokseumawe?
2. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Area Lhokseumawe?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Area Lhokseumawe?
4. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Area Lhokseumawe?
5. Bagaimana pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap kinerja pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Area Lhokseumawe?
6. Apakah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Area Lhokseumawe?
7. Apakah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Area Lhokseumawe?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di uraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Area Lhokseumawe.
2. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Area Lhokseumawe.
3. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pegawai pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Area Lhokseumawe.
4. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pegawai pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Area Lhokseumawe.
5. Untuk menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap kinerja pegawai pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Area Lhokseumawe.
6. Untuk menganalisis peran *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dalam memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Area Lhokseumawe.
7. Untuk menganalisis peran *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dalam memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Area Lhokseumawe.

1.4 Manfaat penelitian

Oleh karena itu, mengingat permasalahan dan tujuan penelitian di atas, penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak seperti berikut ini:

1. Manfaat Teoritis
    a. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait pengaruh lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebagai variabel mediasi.
    b. Menjadi referensi dan bahan kajian bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian sejenis, terutama pada sektor perbankan syariah.
    c. Memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan teori mengenai hubungan antara *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan kinerja pegawai dalam organisasi.
2. Manfaat Praktis
    a. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Area Lhokseumawe hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan manajemen dalam merumuskan kebijakan terkait pengelolaan lingkungan kerja dan beban kerja guna menekan tingkat *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* serta meningkatkan kinerja pegawai.
    b. Bagi Pimpinan dan Manajemen SDM memberikan informasi yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam menciptakan

lingkungan kerja yang kondusif serta pembagian beban kerja yang proporsional.

c. Bagi Pegawai memberikan pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan kinerja, sehingga pegawai dapat mengelola *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* secara lebih efektif.