

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Proses globalisasi di Indonesia sudah memunculkan sejumlah hambatan yang harus dihadapi oleh perusahaan dalam menghadapi dinamika persaingan pasar yang terus meningkat. Hal ini dibuktikan Tahun 2023 menunjukkan peningkatan tingkat persaingan perusahaan di Indonesia, yang tercermin dari kenaikan Indeks Persaingan Usaha (IPU) Indonesia dari 4,87 di tahun 2022 menjadi 4,91 tahun lalu.¹ Pada Kharisma Motor Kota Padang menghadapi tantangan besar akibat persaingan ketat dalam sektor jasa dan penjualan suku cadang, oleh kemunculan para pesaing baru dan perubahan perilaku konsumen. Dalam konteks ini, sumber daya manusia menjadi faktor penentu keberhasilan dan daya saing perusahaan, di mana kinerja karyawan yang optimal dan berkualitas sangat diperlukan untuk bertahan dalam pasar yang kompetitif. Optimalisasi kinerja karyawan tidak hanya mencakup perilaku in-role, tetapi juga melibatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang mendorong kontribusi *extra-role* dari karyawan, sehingga perusahaan dapat memperoleh

¹ “CEDS Unpad: Tingkat Persaingan Usaha Indonesia Tahun 2023 Meningkat | KOMISI PENGAWAS PERSAINGAN USAHA,” accessed December 9, 2024, <https://kppu.go.id/blog/2024/01/ceds-unpad-tingkat-persaingan-usaha-indonesia-tahun-2023-meningkat/>.

keunggulan kompetitif dengan menjaga reputasi dan memberikan layanan serta produk unggul kepada pelanggan.²

Organizational Citizenship Behavior (OCB) mengacu pada perilaku yang melampaui deskripsi pekerjaan dan dinilai sebagai faktor penting untuk kesuksesan jangka panjang organisasi. Menurut Organ et al. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku anggota organisasi yang berkontribusi secara tidak langsung terhadap efektivitas fungsional organisasi. Perilaku ini tidak diwajibkan sebagai bagian dari peran atau tugas pekerjaan, melainkan merupakan pilihan pribadi. Dalam menghadapi kompleksitas bisnis dan persaingan global, organisasi yang mendorong praktik OCB berpotensi mencapai keunggulan kompetitif, menjaga reputasi baik, dan mencapai kinerja optimal berkelanjutan. OCB bukan sekadar bonus tambahan, tetapi elemen esensial untuk keberhasilan organisasi jangka panjang.³

Penerapan etos kerja Islami dapat menjadi pendorong perilaku ekstraperan di lingkungan kerja, seperti *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).⁴ Terutama di Indonesia di mana mayoritas penduduknya beragama Islam. Menurut Rika Septianingsih dan Putri Nuraini Etos kerja, yang merupakan

² Fory Armin Naway, *Organizational Citizenship Behavior Dalam Kinerja Organisasi*, Zahir Publishing, 2018.h.69.

³ Dennis Organ, Philip Podsakoff, and Scott MacKenzie, *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*, 2006, <https://doi.org/10.4135/9781452231082>.

⁴ Indah Rohyani and Siti Nur Azizah, "Pengaruh Etika Kerja Islam Dan Big Five Personality Terhadap Organization Citizenship Behavior (Ocb) (Studi Kasus Pada Rs.Pku Muhammadiyah Gombong)," *Universitas Putra Bangsa* 2, no. 1 (2023): 196–200.

kumpulan nilai-nilai yang membentuk sifat-sifat unik individu di lingkungan profesional, dipengaruhi oleh keyakinan nilai yang dianut oleh individu itu sendiri. Dalam konteks ini, etos kerja tidak hanya menentukan cara individu bekerja tetapi juga memengaruhi semangat dan dedikasi yang mereka bawa ke tempat kerja, membedakan satu individu dari yang lain. Etos kerja Islam khususnya mencerminkan identitas individu sebagai khalifah yang berfungsi dengan keahlian konseptual yang kreatif dan berinovasi, mencerminkan komitmen terhadap keunggulan dan tanggung jawab sosial dalam konteks tujuan menunaikan tugas-tugas dunia dengan sebaik-baiknya.⁵

Selain nilai-nilai etos kerja Islami, persepsi karyawan terhadap dukungan yang diberikan oleh organisasi, yang dikenal sebagai *Perceived Organizational Support* (POS), juga memiliki peran penting dalam mendorong *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).⁶ Menurut Eisenberger dan Hunting yang dikutip dalam Riska Mauliza, dan Murtaza.ZD *Perceived Organizational Support* (POS) merupakan keyakinan karyawan tentang sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Ini mencerminkan kepercayaan bahwa organisasi

⁵ Rika Septianingsih and Putri Nuraini, "Analisis Motivasi Terhadap Etos Kerja Islami Pada Karyawan Universitas Muhammadiyah Riau" 3, no. November (2020): 360–72.

⁶ M Sutanto, "Pengaruh Perceived Organizational Support (POS) Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dengan Organizational Trust Sebagai Variabel ...," *Agora* 6, no. 1 (2018): 1–10, <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/6460/5877>.

menghargai sumbangan yang diberikan karyawan melalui pekerjaan mereka dan menunjukkan perhatian terhadap kesejahteraan mereka ⁷

Adanya kepuasan kerja memiliki peran meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Menurut George dan Jones yang dikutip dalam Sutrisno et al menyatakan kepuasan kerja mencakup beragam perasaan, keyakinan, dan pemikiran individu terkait respons mereka terhadap pekerjaan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja adalah gambaran dari berbagai perasaan karyawan terhadap pekerjaan mereka, baik itu perasaan senang maupun tidak senang, yang muncul melalui interaksi dan penilaian mereka terhadap pekerjaan dan lingkungan kerja. Dalam konteks penyelesaian tugas sehari-hari, pekerjaan melibatkan interaksi dengan rekan kerja dan atasan, kepatuhan pada aturan dan kebijakan organisasi, serta pencapaian standar kinerja yang telah ditetapkan.⁸

Kharisma Motor, yang berbasis di Kota Padang, adalah perusahaan otomotif yang fokus pada penjualan jasa dan aksesoris untuk kendaraan bermotor. Tidak hanya menawarkan layanan perawatan dan perbaikan kendaraan, tetapi juga menyediakan beragam aksesoris untuk sepeda motor. Dikenal dengan reputasinya yang solid di Kota Padang, Kharisma Motor terus

⁷ Trio Candra Yoga and Yuliharsi Yuliharsi, "Pengaruh Perceived Organizational Support, Prosedural Justice Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Perawat Rsud Rasydin Padang," Jurnal Menara Ekonomi : Penelitian Dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi 7, no. 1 (2021): 102–13.

⁸ S Sutrisno et al., "Dampak Kompensasi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Perusahaan: Review Literature," Management ... 3, no. October (2022): 3476–82.

berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Saat ini, perusahaan telah membuka dua cabang di Kota Padang untuk memperluas cakupan layanan dan meraih pangsa pasar yang lebih luas di tengah persaingan industri yang semakin sengit. Perusahaan ini terdiri dari 50 orang karyawan dengan pembagian struktur sebagai berikut

Tabel 1. 1

Data Karyawan Kharisma Motor Kota Padang Tahun 2025

No	Divisi	Jumlah Karyawan
1	Supervisor (SPV)	2
2	Sales	15
3	Admin	5
4	Asisten	4
5	Mekanik	24
Total Karyawan		50

Sumber : Kharisma Motor Kota Padang

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Kharisma Motor, diketahui bahwa tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di perusahaan ini belum terlaksana secara maksimal. Fenomena ini juga terlihat dari hasil observasi di lapangan, di mana terdapat karyawan yang terlihat sibuk bermain ponsel di sebelah rekan kerja yang sedang kesulitan memperbaiki motor. Situasi ini menunjukkan bahwa kesadaran untuk saling membantu dan berkontribusi secara sukarela dalam mendukung rekan kerja masih kurang.

Padahal, perilaku seperti ini merupakan bagian penting dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif.

Selain permasalahan terkait *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang belum terlaksana secara maksimal, Kharisma Motor juga berupaya menerapkan etos kerja Islami dalam aktivitas keseharian. Upaya ini diwujudkan melalui kewajiban bagi karyawan untuk mengikuti kegiatan keagamaan, seperti sholat Subuh, Maghrib, dan Isya yang dilakukan secara virtual melalui Zoom. Selama waktu sholat Zuhur dan Ashar, operasional bengkel dihentikan sementara untuk memberikan kesempatan kepada karyawan untuk melaksanakan sholat berjamaah di masjid. Selain itu, sebelum bengkel mulai beroperasi pada pukul 08.30 pagi, karyawan juga rutin mengikuti kegiatan membaca surat-surat pendek dan sholat Dhuha secara berjamaah. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa karyawan yang tidak berpartisipasi dalam kegiatan sholat berjamaah dan justru menggunakan waktu tersebut untuk kepentingan pribadi. Kurangnya pelatihan khusus mengenai nilai-nilai etos kerja Islami juga menjadi penyebab pemahaman yang belum merata di kalangan karyawan. Tak hanya itu, masih terdapat karyawan yang datang terlambat dari jam masuk yang telah ditetapkan, yaitu pukul 08.00 pagi,

Selama ini Kharisma Motor Kota Padang menunjukkan bahwa perusahaan telah berupaya memberikan dukungan kepada karyawan melalui mekanisme pemberian reward. Namun, sistem pemberian reward yang

diterapkan saat ini dilakukan secara kolektif, yaitu berdasarkan tim atau divisi. Meskipun pendekatan ini bertujuan untuk mendorong kerja sama dan solidaritas antar anggota tim, beberapa karyawan merasa bahwa divisi mereka kurang mendapat perhatian yang adil dalam pembagian reward. Hal ini menimbulkan persepsi bahwa kontribusi individu atau divisi tertentu kurang dihargai dibandingkan divisi lainnya. Selain itu, karyawan juga mengungkapkan adanya keterbatasan dalam jenjang karir yang tersedia di perusahaan, yang membuat mereka merasa kurang memiliki kesempatan untuk berkembang atau meraih posisi yang lebih tinggi.

Terlepas dari adanya persoalan dalam sistem pemberian reward dan keterbatasan jenjang karir kepuasan kerja karyawan di Kharisma Motor dapat dikatakan cukup tinggi, karena perusahaan telah memberikan perhatian yang baik terhadap aspek-aspek yang mendukung kenyamanan dan kesejahteraan karyawan. Salah satu faktor utama yang membuat karyawan merasa puas adalah pemberian gaji yang selalu tepat waktu, sehingga kebutuhan finansial mereka dapat terpenuhi tanpa hambatan. Selain itu, perusahaan juga menunjukkan dukungannya melalui pengawasan dan pengarahan yang dilakukan oleh kepala bengkel. Dalam proses perbaikan kendaraan, karyawan mendapatkan perhatian dan bimbingan yang memadai, sehingga mereka merasa dihargai dan didukung dalam menjalankan tugas mereka. Pendekatan ini menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan memotivasi karyawan untuk memberikan kinerja terbaik. Dengan adanya perhatian dari atasan langsung,

karyawan merasa bahwa pekerjaan mereka dihargai dan kontribusi mereka diakui, yang pada akhirnya memperkuat rasa kepuasan kerja.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Tamara Devina Sinaga dan Puti Archianti Widiasih yang menunjukan Etos Kerja Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). semakin tinggi etos kerja Islami maka semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).⁹ Selanjutnya penelitian lain yang dilakukan Angga Erly Aswin dan Agoes Ganesha Rahyuda diketahui bahwa hasil *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang di mediasi oleh kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan positif.¹⁰ Selain itu, dalam penelitian yang dilakukan oleh Harjanto Saputro menyatakan bahwa Etos Kerja Islam berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.¹¹ Adapun penelitian dari Vinna Yovita Narwastu, Deborah C. Widjaja, dan Roy Setiawan menyatakan bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) tidak memiliki pengaruh signifikan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).¹² Selanjutnya penelitian yang

⁹ Tamara Devina Sinaga and Puti Archianti Widiasih, "Pengaruh Etos Kerja Islami Dan Ethical Leadership Untuk Terciptanya Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan," *Wacana* 15, no. 2 (2023): 123, <https://doi.org/10.20961/wacana.v15i2.72671>.

¹⁰ Angga Erly Aswin and Agoes Ganesha Rahyuda, "Pengaruh Percieved Organizational Support Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Variabel Kepuasan Kerja Sebagai Mediasi," *E-Jurnal Manajemen Unud* 6, no. 5 (2017): 2729–55.

¹¹ Harjanto Saputro and Ari Prasetyo, "Pengaruh Etos Kerja Islam Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Waroeng Steak and Shake Surabaya," *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan* 1, no. 3 (2015): 161, <https://doi.org/10.20473/vol1iss20143pp161-177.s>

¹² Vinna Yovita Narwastu, Deborah C. Widjaja, and Roy Setiawan, "Pengaruh Perceived Organizational Support (POS) Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Melalui

dilakukan oleh Rini Loliyani, Rina Loliyana, dan Senna Enzovani menyatakan bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) yang telah diberikan oleh organisasi tidak memberikan kepuasan kerja terhadap karyawan¹³. Selain itu, penelitian dari Nur Halizah, Endah Tri Wisudaningsih, Waqi'atul Aqidah mendapatkan hasil bahwasanya Etos Kerja Islami tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.¹⁴ Lalu penelitian yang dilakukan oleh Yuniar Anggita Sari dan Ignatius Soni Kurniawan menyatakan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif tidak signifikan terhadap OCB, Hasil ini memiliki arti jika karyawan tidak merasakan puas dengan pekerjaannya maka kesukarelaan karyawan dalam bekerjajuga akan menurun.¹⁵

Dari beberapa penelitian di atas, terdapat perbedaan hasil dalam beberapa variabel tentang Etos Kerja Islam dan *Perceived Organizational Support* (POS) yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) beserta juga variabel *Job Satisfaction*. Novelty dalam penelitian ini

Employee Development (ED) Dan Organizational Commitment (OC) Sebagai Variabel Mediasi Pada Tenaga Kependidikan Di Salah Satu Perguruan Tinggi Swasta,” *Jurnal Manajemen Dan Organisasi* 14, no. 2 (2023): 139–60, <https://doi.org/10.29244/jmo.v14i2.42113>.

¹³ Rina Loliyana dan Senna enzovani Rini Loliyani, “Pengaruh Social Support , Perceived Organizational Support Terhadap Kepuasan Kerja” 5, no. April (2024): 62–71.

¹⁴ Nur Halizah, Endah Tri Wisudaningsih, and Waqi'atul Aqidah, “Pengaruh Etos Kerja Islami , Motivasi Kerja , Kompensasi , Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening” 9, no. 01 (2023): 387–94.

¹⁵ Yuniar Anggita Sari and Ignatius Soni Kurniawan, “Pengaruh Keterlibatan Kerja, Dan Perceived Supervisor Support Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Pemediasi,” *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)* 8, no. 1 (2023): 541, <https://doi.org/10.33087/jmas.v8i1.795>.

terletak pada penggabungan variabel etos kerja Islami dan *perceived organizational support* (POS) dalam menganalisis *organizational citizenship behavior* (OCB) dengan *Job Satisfaction* sebagai variabel mediasi di Kharisma Motor Kota Padang. Penelitian sebelumnya umumnya hanya membahas salah satu variabel secara terpisah atau dalam konteks industri yang berbeda. Selain itu, penerapan etos kerja Islami dalam lingkungan kerja otomotif, khususnya dengan praktik sholat berjamaah dan pengawasan melalui Zoom, belum banyak diteliti sehingga memberikan perspektif baru dalam memahami pengaruh nilai-nilai agama terhadap perilaku karyawan.

Berdasarkan latar belakang, penulis ingin melakukan penelitian untuk mengetahui: ***“Pengaruh Etos Kerja Islami Dan Perceived Organizational Support (POS) Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Kharisma Motor Kota Padang Yang Di Mediasi Oleh Job Satisfaction”***

B. Batasan Masalah

Penelitian ini difokuskan pada karyawan Kharisma Motor yang berlokasi di Kota Padang, khususnya pada cabang yang berada di Jl. Gajah Mada dan Jl. Raya Pondok Kopi No. 49 A.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan kesenjangan penelitian yang telah diidentifikasi, penelitian ini akan berfokus pada pertanyaan utama:

1. Bagaimana pengaruh Etos Kerja Islami terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Kharisma Motor Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh *Percieved Organizatinal Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Kharisma Motor Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh Etos Kerja Islami terhadap *job satisfaction* pada Kharisma Motor Kota Padang?
4. Bagaimana pengaruh *Percieved Organizatinal Support* (POS) terhadap *job satisfaction* pada Kharisma Motor Kota Padang?
5. Bagaimana pengaruh *job satisfaction* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Kharisma Motor Kota Padang?
6. Bagaimana pengaruh Etos kerja Islami terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang di mediasi oleh *job satisfaction* pada Kharisma Motor Kota Padang?
7. Bagaimana pengaruh *Percieved Organizatinal Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang di mediasi oleh *job satisfaction* pada Kharisma Motor Kota Padang?

D. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah di cantumkan di atas, maka peneliti telah menetapkan tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh etos kerja Islami terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Kharisma Motor Kota Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Percieved Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Kharisma Motor Kota Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh etos kerja Islami terhadap *Job satisfaction* pada Kharisma Motor Kota Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Percieved Organizational Support* (POS) terhadap *Job satisfaction* pada Kharisma Motor Kota Padang.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Job satisfaction* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Kharisma Motor Kota Padang.
6. Untuk mengetahui pengaruh etos kerja Islami terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dimediasi oleh *Job satisfaction* pada Kharisma Motor Kota Padang.
7. Untuk mengetahui pengaruh *Percieved Organizational Support* (POS) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dimediasi oleh *Job satisfaction* pada Kharisma Motor Kota Padang.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin mengkaji lebih lanjut tentang etos kerja Islami, *Perceived Organizational Support* (POS), kepuasan kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Selain itu, penelitian ini juga memberikan wawasan tentang bagaimana variabel-variabel tersebut saling berhubungan dalam konteks perusahaan di bidang otomotif, sehingga dapat menjadi dasar untuk penelitian lanjutan dengan objek, metode, atau variabel yang berbeda.

2. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Kharisma Motor Kota Padang dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi melalui optimalisasi perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di kalangan karyawan. Temuan dari penelitian ini dapat membantu perusahaan untuk mengevaluasi sejauh mana nilai-nilai etos kerja Islami, seperti disiplin dan kewajiban melaksanakan salat berjamaah, telah diterapkan. Selain itu, penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi solusi untuk mengatasi berbagai kendala yang dihadapi. Penelitian ini juga menawarkan wawasan mengenai persepsi karyawan terhadap *Percieved Organizational Support* (POS), sehingga memungkinkan perusahaan untuk merancang kebijakan yang lebih efektif dan terfokus.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Membahas tentang latar belakang yang menjadi alasan penulis menyusun sebuah penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Membahas mengenai teori-teori yang digunakan dalam membantu penulisan dan menulis penelitian dan menemukan jawaban atas rumusan masalah, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

BAB III : Metode Penelitian

Membahas mengenai jenis penelitian, sumber pengumpulan data dan sampel, definisi operasional variabel, metode pengumpulan data, serta teknik yang digunakan dalam menganalisis data.

BAB IV: Hasil Penelitian

Bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V: Penutup

Bab ini berisi kesimpulan sebagai penutup skripsi sehingga pembaca dapat melihat inti sari dari skripsi ini, keterbatasan penulis dalam membuat skripsi dan Dalam bab ini juga diberi saran penting berdasarkan pada penelitian yang dilakukan untuk pihak terkait.