

Pengaruh Kompetensi, *Employee Relations* dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja Karyawan BTN Syariah Cabang Tangerang

Aramita Dinah Idelia*, Dudung Hadiwijaya, Muhammad Imam Muttaqijn

Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Tangerang

*Correspondence: aramitaidelia30@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mengetahui pengaruh dari kompetensi, *employee relations*, serta *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan BTN Syariah Cabang Tangerang. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif melalui teknik sampling jenuh, yaitu seluruh populasi yakni 40 responden dipergunakan sebagai sampel penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner serta observasi. Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data yakni analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menemukan bahwa kompetensi, *employee relations* dan *organizational citizenship behavior* memiliki pengaruh yang positif serta signifikan terhadap kinerja karyawan BTN Syariah Cabang Tangerang.

Kata kunci: kompetensi, *employee relations*, *organizational citizenship behavior*, kinerja karyawan.

ABSTRACT

This research aims to test and determine the influence of competence, employee relations, and organizational citizenship behavior (OCB) on the performance of BTN Syariah Tangerang Branch employees. The method used is quantitative research using saturated sampling techniques, namely the entire population, namely 40 respondents, is used as the research sample. Data collection was carried out using questionnaires and observations. This research uses data analysis techniques, namely multiple linear regression analysis. The research results found that competence, employee relations and organizational citizenship behavior had a positive and significant influence on the performance of BTN Syariah Tangerang Branch employees.

Keywords: competence, *employee relations*, *organizational citizenship behavior*, employee performance.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia menjadi aset penting perusahaan, karena mampu mengarahkan bagi sumber daya lain bergerak untuk bekerja dan menghasilkan manfaat pencapaian tujuan perusahaan. Adanya pengelolaan yang baik pada SDM (sumber daya manusia). Karyawan menjadi otak keberhasilan dalam menguatkan perusahaan dengan memaksimalkan kinerja melalui setiap potensi yang ada pada sumber daya manusia. Kinerja yang menjadi suatu bentuk hasil dari pencapaian pekerjaan dapat terlihat dari kualitas pekerjaan yang sudah sesuai standar *job description* dan pencapaian kuantitas yang dicapai karyawan telah melebihi target yang ditetapkan perusahaan. Menurut Mangkunegara (2016) bahwa kinerja karyawan berkaitan dengan sikap terhadap pekerjaan, situasi kerja, dan kerjasama antar karyawan.

Menurut Edison et al (2016) dalam mengukur dan melihat sejauh mana hasil dari suatu proses pekerjaan pada periode waktu tertentu, maka hasil kinerja menjadi titik sentral dalam menemukan ketentuan dan kesepakatan kerja yang telah ada berjalan baik. Dalam pelaksanaan pekerjaan, setiap karyawan menggunakan kompetensi selama bekerja yang mampu diandalkan. Kompetensi adalah modal atau bekal sekaligus kriteria tiap karyawan dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga mampu memperoleh hasil kinerja tinggi bagi perusahaan (Aulia, 2021). Peningkatan kinerja yang berasal dari kompetensi yang ada pada karyawan akan sangat berpengaruh atas tercapainya tujuan dan kesuksesan perusahaan (Sivanissa et al., 2022).

Dalam perusahaan, *employee relations* akan membangun hubungan interpersonal yang menyenangkan, karena hubungan kerja yang baik dapat ditempatkan pada nilai tinggi dengan secara bersama membangun keterlibatan karyawan melalui lingkungan kerja yang baik (Arimie & Oronsaye,

2020). Perilaku yang mampu meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan adalah perilaku yang memiliki hal positif secara sukarela dikerjakan seorang karyawan untuk perusahaan seperti halnya *organizational citizenship behavior* (OCB) yang memberikan kontribusi besar bagi lingkungan sosial dan psikologis pada perusahaan (Robbins & Judge, 2015), karena dengan OCB karyawan secara sadar mau melakukan pekerjaan yang lebih dari tanggung jawab yang ada (Ni'mah & Ulya, 2023).

BTN Syariah cabang Tangerang yang menghadapi maraknya persaingan bisnis perbankan, perubahan target yang perlu dicapai pada BTN Syariah Cabang Tangerang semakin meningkat, setiap karyawan memiliki beban kerja berbeda dalam rangka penyelesaian tugas dengan tepat dan akurat. Karyawan kerap perlu untuk menyesuaikan diri dengan kompetensi secara berkala dalam menyelesaikan setiap target yang perlu dicapai dengan memaksimalkan setiap kemampuan yang dimiliki sehingga tidak tertinggal dengan karyawan lainnya. Permasalahan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang kesulitan dalam melakukan employee relations karena perubahan beban kerja ini rentan terjadi dengan adanya miskomunikasi dan misinterpretasi karena kecenderungan pemberian dukungan antara karyawan dengan pimpinan atau karyawan dengan sesama karyawan lainnya masih belum sepenuhnya berjalan dengan kondusif. Pengupayaan dalam menciptakan *organizational citizenship behavior* (OCB) dilakukan dalam menciptakan hubungan atau ikatan karyawan dalam meningkatkan kinerjanya secara sukarela. Oleh karena itu, karyawan yang berkualitas akan dibuktikan dengan memiliki kompetensi, employee relations serta OCB yang secara keseluruhan mempengaruhi hasil kinerja kategori baik.

Tinjauan Pustaka *Kompetensi*

Kompetensi merupakan kemampuan dalam pelaksanaan suatu peran serta tugas untuk menghasilkan integrasi pengetahuan, ketrampilan, sikap, nilai-nilai pribadi berdasarkan dari pengetahuan, pengalaman dan pembelajaran yang telah dilakukan sebelumnya (Siswadi et al., 2020). Menurut Wibowo (2019) memaknai kompetensi menjadi suatu kemampuan dalam pelaksanaan tugas-tugas kerja yang memiliki landasan dari ketrampilan dan pengetahuan dengan diperkuat dari sikap kerja tersebut.

Employee Relations

Employee relations atau yang hubungan antar karyawan merupakan suatu upaya yang dilakukan suatu organisasi untuk menjalin hubungan antar karyawan baik melalui berbagai kegiatan seperti rekreasi bersama, rapat, penghargaan, dan lain-lain. *Employee relations* mempunyai fungsi untuk mengelola kerjasama antar karyawan, terutama untuk menciptakan komunikasi yang efektif dalam organisasi atau perusahaan (Raharjo & Witiastuti, 2016). ketika memilih karyawan, perusahaan harus berhati-hati untuk hanya menggunakan sarana penyaringan yang valid dan terkait dengan pekerjaan dan menghindari pelanggaran mengenai kesempatan kerja yang setara (Mathis & Jackson, 2016).

Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Istilah ini memiliki singkatannya yakni OCB memiliki pengertian berupa tingkah laku dari suatu individu karyawan dimana pelaksanaannya diluar dari pekerjaan atau tugas sebelumnya yang telah ada (Kreitner & Kinicki, 2014). Diperkuat oleh (Kusumajati, 2014) OCB ialah rasa sukarela yang ditimbulkan dengan perilaku yang dilakukan melebihi kebutuhan dasar karyawan seperti membantu dan sopan terhadap rekan kerjanya serta tidak memiliki keterkaitan dengan sistem kompensasi pada perusahaan. Adapun karyawan yang kategori OCB-nya tinggi, mereka akan dapat menyelesaikan berbagai tantangan yang dihadapinya karena perubahan dari lingkungan baik yang bersifat internal maupun eksternal (Jaya & Subrata, 2014).

Kinerja

Kinerja merupakan hasil pencapaian yang didapatkan bagi seorang individu berdasarkan pada ukuran yang ditetapkan kepada pekerjaan yang ada (Afandi, 2018). Disamping itu, kinerja dikemukakan oleh (Tarwijo, 2018) menjadi setiap hasil dari pekerjaan yang terselesaikan pada pelaksanaannya berdasarkan tanggung jawab atau kemampuan masing - masing karyawan Perusahaan.

METODE

Pada pelaksanaannya, pendekatan penelitian ini ialah secara kuantitatif yang merupakan metode penelitian dimana pengukuran data konkrit berbentuk angka dengan memakai alat uji perhitungan statistic (Sugiyono, 2018). Penelitian kuantitatif menggunakan populasi atau sampel tertentu. Populasi yang dipergunakan yakni 40 orang karyawan BTN Syariah Cabang Tangerang. Teknik sampling yang dipergunakan penelitian yakni berjenis sampling jenuh dengan sampelnya seluruh anggota dari populasi. Sampel yang dipergunakan penelitian ini yaitu 40 karyawan dari BTN Syariah Cabang Tangerang. Data yang dipergunakan peneliti berupa hasil perolehan data melalui kuesioner serta observasi. Selanjutnya dilakukan perhitungan data menggunakan alat bantu SPSS. Teknik dalam menganalisis datanya yaitu secara statistik deskriptif, korelasi, regresi linier sederhana maupun berganda, kemudian koefisien determinasi, dan uji hipotesis t.

HASIL

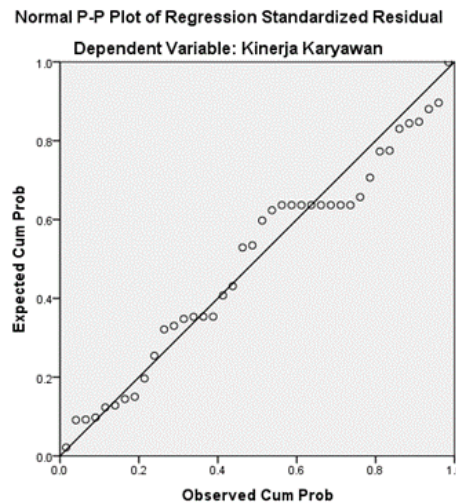
Tabel 1
Hasil Uji Validitas dan Hasil Uji Reliabilitas

Item	R hitung	Sig	R tabel	Keterangan	Cronbach's alpha	Nilai Batas Alpha	Keterangan
Kompetensi					0,938	0,6	Reliabel
X11	0,824	0,000	0.3610	Valid			
X12	0,783	0,000	0.3610	Valid			
X13	0,607	0,000	0.3610	Valid			
X14	0,832	0,000	0.3610	Valid			
X15	0,860	0,000	0.3610	Valid			
X16	0,780	0,000	0.3610	Valid			
X17	0,912	0,000	0.3610	Valid			
X18	0,780	0,000	0.3610	Valid			
X19	0,816	0,000	0.3610	Valid			
X110	0,825	0,000	0.3610	Valid			
Employee Relations					0,925	0,6	Reliabel
X21	0,815	0,000	0.3610	Valid			
X22	0,902	0,000	0.3610	Valid			
X23	0,806	0,000	0.3610	Valid			
X24	0,806	0,000	0.3610	Valid			
X25	0,877	0,000	0.3610	Valid			
X26	0,783	0,000	0.3610	Valid			
X27	0,599	0,000	0.3610	Valid			
X28	0,799	0,000	0.3610	Valid			
X29	0,751	0,000	0.3610	Valid			
X210	0,772	0,000	0.3610	Valid			
Organizational Citizenship Behavior					0,947	0,6	Reliabel
X31	0,730	0,000	0.3610	Valid			
X32	0,826	0,000	0.3610	Valid			
X33	0,836	0,000	0.3610	Valid			
X34	0,768	0,000	0.3610	Valid			
X35	0,773	0,000	0.3610	Valid			
X36	0,837	0,000	0.3610	Valid			
X37	0,748	0,000	0.3610	Valid			
X38	0,927	0,000	0.3610	Valid			
X39	0,893	0,000	0.3610	Valid			
X310	0,901	0,000	0.3610	Valid			
Kinerja Karyawan					0,946	0,6	Reliabel
Y1	0,743	0,000	0.3610	Valid			
Y2	0,883	0,000	0.3610	Valid			
Y3	0,763	0,000	0.3610	Valid			
Y4	0,765	0,000	0.3610	Valid			
Y5	0,911	0,000	0.3610	Valid			
Y6	0,793	0,000	0.3610	Valid			
Y7	0,904	0,000	0.3610	Valid			
Y8	0,866	0,000	0.3610	Valid			
Y9	0,849	0,000	0.3610	Valid			
Y10	0,811	0,000	0.3610	Valid			

Sumber: data olahan

Tabel 1 mengindikasikan bahwa seluruh indikator pernyataan dari variabel penelitian mempunyai r-hitung setiap item > 0,3610 (r-tabel). Sehingga dapat diartikan bahwa item atau butir-butir pernyataan dalam variabel X1 (kompetensi), X2 (*employee relations*), X3 (*organizational citizenship behavior*), serta Y (kinerja karyawan) dapat digunakan untuk alat ukur penelitian. Tabel 1

juga menunjukkan bahwa nilai α dari ketiga variabel penelitian tersebut lebih tinggi dibandingkan 0,6, dan diartikan reliabel sehingga diperbolehkan untuk dipakai. Sedangkan Gambar 1 yang berada di titik normal P-P plot tersebut, bahwasanya data tersebut bersifat distribusi normal karena tersebar sekitaran garis diagonal serta mengikuti garis tersebut pula, oleh karenanya perolehan model regresi dikatakan telah sesuai dengan asumsi klasik normalitas.



Sumber: data olahan

Gambar 1
Uji Normalitas Data

Tabel 2
Hasil Uji Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	9.417	5.769	2.392	.022
Kompetensi	.181	.192	4.808	.000
Employee Relations	.580	.202	8.547	.000
Organizational Citizenship Behavior	.030	.204	4.851	.000

Sumber: data olahan

Berdasarkan Tabel 2 dapat dibuatkan persamaan model penelitian ini adalah sebagai berikut: $Y = 9,417 + 0,181X_1 + 0,580X_2 + 0,030X_3 + \varepsilon$. Artinya:

- Nilai Konstan (9,417) memperlihatkan variabel independen berupa Kompetensi, Employee Relations, dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) memiliki nilai konstan (nol), oleh karenanya variabel Kinerja Karyawan bernilai 9,417.
- Koefisien regresi variabel Kompetensi (X_1) positif (0,181), menggambarkan suatu hubungan yang sifatnya searah dari variabel X_1 dan Kinerja Karyawan (variabel Y), yang mana membuktikan setiap peningkatan pada Kompetensi 1 satuan dimana asumsi variabel lain sifatnya konstan, variabel Kinerja Karyawan mengalami peningkatan dengan nilai 0,181.
- Koefisien regresi variabel Employee Relations (X_2) positif (0,580), menggambarkan suatu hubungan yang sifatnya searah dari variabel X_2 dengan Y (Kinerja Karyawan), yang mana membuktikan setiap peningkatan pada Employee Relations 1 satuan dimana asumsi variabel lain sifatnya konstan, variabel Kinerja Karyawan mengalami peningkatan dengan nilai 0,580.
- Koefisien regresi variabel X_3 yakni OCB atau Organizational Citizenship Behavior positif (0,030), menggambarkan suatu hubungan yang sifatnya searah dari variabel X_3 dan Kinerja Karyawan (variabel Y), yang mana memperlihatkan setiap peningkatan pada Organizational Citizenship Behavior (OCB) 1 satuan dimana asumsi variabel lain sifatnya konstan, variabel Kinerja Karyawan mengalami peningkatan dengan nilai 0,030.

Tabel 2 juga dapat diketahui bahwa variabel kompetensi memiliki nilai prob. $0,000 < 0,05$, kemudian t hitung senilai $4,808 > 2,0261$; diartikan secara parsial variabel X_1 (kompetensi) memiliki

pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Variabel employee relations memiliki nilai prob. $0,000 < 0,05$, kemudian t hitung senilai $6,547 > 2,0261$; diartikan secara parsial variabel X2 (employee relations) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Selanjutnya variabel organizational citizenship behavior memiliki nilai prob. $0,000 < 0,05$. Kemudian nilai t hitungnya yaitu $4,951 > 2,0261$; artinya secara parsial variabel OCB berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Tabel 3
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.738 ^a	.545	.507	2.87389	2.830

Sumber: data olahan

Tabel 3 melalui perolehan uji R² yakni dengan hasil 54,5% atau setara 0,545, terdapat indikasi dimana variabel independen berupa Kompetensi, Employee Relations, serta OCB, berkontribusi atas pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kinerja karyawan) senilai 54,5%, serta variabel lain menjelaskan sisanya yang bernilai 45,5%. Sedangkan Tabel 4 menunjukkan memiliki nilai signifikan atau probabilitas berupa 0,000, nilai tersebut lebih kecil ($< 0,05$) serta f hitungnya $> 3,2519$ (f tabel) senilai 14,394, berarti untuk H₀ ditolak, lain halnya untuk H₁ diterima, serta yang menandakan variabel X pada penelitian yaitu X₁ (Kompetensi), X₂ (Employee Relations), serta X₃ (Organizational Citizenship Behavior), secara simultan atau bersama – sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y (Kinerja Karyawan).

Tabel 4
Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	356.641	3	118.880	14.394	.000 ^b
Residual	297.334	36	8.259		
Total	653.975	39			

Sumber: data olahan

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa secara simultan dan parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kompetensi, *employee relations* dan *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan pada BTN Syariah Tangerang

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Nusa Media.
- Arimie, J. C., & Oronsaye, A. O. 2020. Assessing Employee Relations and Organizational Performance: A Literature Review. *IJARBM: International Journal of Applied Research in Business and Management*, 1(1), 1–17.
- Aulia, V. 2021. Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Hamatek Indo Bekasi. *JIMEN: Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 1(2), 158–168.
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV. Alfabeta.
- Jaya, N. N., & Subrata, I. G. M. 2014. Model Pengukuran Organizational Citizenship Behaviour (OCB) dan Produktivitas Dosen PNS Diperbantukan (DPK). *GaneC Swara*, 8(1), 91–95.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. 2014. *Perilaku Organisasi*, 9 ed. Salemba Empat.
- Kusumajati, D. A. 2014. Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan pada Perusahaan. *Humaniora*, 5(1), 62–70.
- Mangkunegara, A. A. P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. 2016. *Human Resource Management*, 15 ed. Cengage Learning.
- Ni'mah, A. K., & Ulya, A. U. 2023. The effect of workplace spirituality on organization citizenship behavior for the environment mediated by environmental passion. *Journal of Economics and Business Review*, 2(1), 56–67.

Aramita Dinah Idelia et al., *Pengaruh Kompetensi, Employee Relations dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kinerja Karyawan BTN Syariah Cabang Tangerang*

Raharjo, D. C., & Witiastuti, R. S. 2016. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Keterikatan Kerja melalui Keadilan Organisasional sebagai Variabel Mediasi. *Management Analysis Journal*, 5(4), 347–361.

Robbins, S., & Judge, T. A. 2015. *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Salemba.

Siswadi, Y., Radiman, R., Jufrizen, J., & Muslih, M. 2020. Model Faktor Determinan Kompetensi Lulusan Perguruan Tinggi Islam Swasta di Kota Medan. *JUPIIS: Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 12(1), 230–242.

Sivanissa, N., Azizah, H., & Khardyla, N. 2022. Pengaruh Kompetensi SDM terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sherish Cipta Interindo. *Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(3), 114–120.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta..

Tarwijo. 2018. Pengaruh Rekrutmen, Seleksi, dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Toko Buku Gramedia Cinere. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 1(2), 53–69.

Wibowo, W. 2019. *Manajemen dari Fungsi Dasar ke Inovasi*, 1 ed. Rajawali Press.