

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu faktor yang memicu adanya perubahan adalah era globalisasi. Setiap organisasi dituntut mampu melakukan dinamika perubahan sebagai salah satu strategi untuk beradaptasi dengan lingkungan agar organisasi mampu bertahan dan sustainable. Tantangan, perubahan dan lingkungan mendorong organisasi selalu berusaha menjadi efektif dan efisien. Salah satu faktor penting yang mempengaruhi efektifitas organisasi adalah sumber daya manusia yang disebut *human capital*. Efektifitas suatu organisasi dapat dilihat dari interaksi kerja. Interaksi kerja pada tingkat individual, kelompok dan sistem-sistem organisasi menghasilkan output manusia yang memiliki tingkat absensi rendah, putaran karyawan rendah, minimnya perilaku menyimpang dalam organisasi, adanya kecerdasan emosi bagi individu karyawan, memiliki komitmen organisai, adanya kualitas kehidupan kerja yang kuat, tercapainya kepuasan kerja, dan juga *organizational citizenship behavior* (OCB) (Rahayu, 2023).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan tindakan ideal yang berkontribusi terhadap pencapaian visi dan misi suatu perusahaan. OCB ini mencakup beberapa perilaku seperti sikap membantu, komitmen terhadap perusahaan, dan kemauan untuk berbuat lebih banyak. Menurut Morgan (2019, p.231) *Organizational Citizenship Behavior* didefinisikan sebagai perilaku individu yang discretionary, yang tidak secara langsung atau eksplisit termasuk dalam sistem imbalan, dan secara keseluruhan akan meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. Konsep perilaku OCB bukanlah apa yang dipaksakan perusahaan pada karyawannya, tetapi apa yang dipilih karyawan untuk menumbuhkan

organisasi. Karyawan yang terlibat dalam perilaku OCB akan bersedia bekerja di luar tanggung jawab mereka untuk meningkatkan organisasi. Karyawan yang terlibat dalam perilaku OCB berkaitan erat dengan tanggapan mereka terhadap perlakuan yang mereka terima di organisasi. Oleh

karena itu, perilaku OCB juga dapat dipengaruhi oleh kualitas kehidupan kerja di lingkungan kerja. Kualitas kerja Kehidupan adalah keadaan pengalaman umum yang dialami orang di tempat kerja, yang mempengaruhi sikap dan perilaku di tempat kerja, keselamatan lingkungan kerja, kesehatan lingkungan kerja, pekerjaan yang mengembangkan keterampilan individu dan mempromosikan identitas pribadi, kerahasiaan pribadi, penghormatan terhadap hak asasi manusia dan tanggung jawab, dan tanggung jawab sosial organisasi (Bherti dan Dian, 2018).

CV Putra Mandiri adalah sebuah perusahaan karoseri bak truk yang beroperasi di kabupaten Pringsewu, provinsi Lampung yang didirikan pada tahun 2014 sebagai perusahaan karoseri bak truk dan ditahun 2016 perusahaan mendapatkan pengesahan menjadi CV Putra Mandiri. CV Putra Mandiri memproduksi bak truk dengan bahan rangka, kayu dan plat besi dengan berbagai macam jenis dan ukuran. Lokasi CV Putra Mandiri ini bertempat di JL. SMP Negeri 2 Gadingrejo belakang SPBU Tambahrejo Barat.

Fenomena *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang terjadi pada karyawan CV Putra Mandiri berkaitan dengan salah satu indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu *Altruism* (ketidakegoisan) dimana masih banyak karyawan yang kurang peduli akan keberhasilan sebuah organisasi sehingga karyawan tidak memiliki rasa toleransi untuk saling membantu pekerjaan diluar tugas pekerjaannya walaupun pekerjaan wajib nya sudah selesai dan masih memiliki waktu luang disaat jam kerja namun karyawan tidak ada rasa

ingin saling membantu satu sama lain, tidak adanya kesadaran pada karyawan untuk memotivasi diri agar lebih giat dalam bekerja dan mereka tidak memiliki inisiatif untuk melakukan pekerjaan lebih cepat dan baik untuk mempermudah pekerjaan dan mencapai tujuan perusahaan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan et al. (2018) menyimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dikarenakan karyawan yang memiliki sifat ini akan cenderung lebih ekstra dalam bekerja untuk perusahaan.

Quality of Work Life (QWL) merupakan program yang mencakup cara untuk meningkatkan kualitas kehidupan dengan menciptakan karyawan yang lebih baik (Nawawi, 2017). Semakin baik kualitas kehidupan kerja karyawan maka semakin baik juga kinerja yang diberikan oleh karyawan, sehingga tujuan dari organisasi semakin cepat tercapai. Hal ini tentunya guna mendorong keberhasilan organisasi atas kinerja dan pencapaian target karyawan. *Quality of Work Life* adalah keseluruhan kondisi pengalaman yang dirasakan individu selama bekerja yang mempengaruhi sikap dan perilakunya dalam bekerja yang tercermin dari keselamatan lingkungan kerja, kesehatan lingkungan kerja, kerja yang mengembangkan kemampuan individu, mendorong identitas pribadi, perasaan komunal, kerahasiaan pribadi, menghormati hak asasi manusia dan tanggung jawab sosial organisasi (Rahayu, 2023).

Ketika aspek keadilan organisasi dalam kondisi baik dan memadai, maka dapat merangsang peningkatan OCB, yaitu tindakan pegawai yang dilakukan secara terus menerus dan melebihi standar yang dipersyaratkan oleh organisasi yang dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan dan efektifitas organisasi yang diwujudkan dalam kepentingan perilaku yang baik serta memberikan indikasi yang jelas bahwa kualitas kehidupan kerja sangat penting bagi peningkatan karyawan OCB, termasuk manajer. Maka, kualitas kehidupan kerja

berpengaruh signifikan dan positif terhadap OCB. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ferdina dan Alimudin (2022) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior*.

Goleman (2012) menyatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan pengendalian diri, semangat dan ketekunan, serta mampu untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, kesanggupan untuk mengendalikan dorongan hati dan emosi, tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, untuk membaca perasaan terdalam orang lain (empati) dan berdoa, untuk memelihara hubungan dengan sebaik-baiknya, kemampuan untuk menyelesaikan konflik serta untuk memimpin.

Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi akan menampilkan emosi-emosi positif dan bersikap tenang ketika menghadapi masalah daripada menampilkan emosi negatif seperti amarah. Individu yang memiliki kecerdasan emosional tinggi cenderung merasakan emosi yang positif dan menyenangkan (seperti senang, bersemangat, aktif, dan percaya diri), sehingga menunjukkan kecenderungan yang lebih tinggi untuk membantu rekan kerja lain, lebih kooperatif dalam bekerja dengan divisi atau rekan kerja lain sehingga dapat meningkatkan kinerja (Bherti dan Dian, 2018)

Hasil penelitian Hosseini dan Zirak (2016) juga memberikan gambaran bahwa motivasi sebagai salah satu aspek kecerdasan emosional yang memiliki hubungan positif yang signifikan dengan dimensi OCB yaitu *civic virtue* atau peduli terhadap keberlangsungan perusahaan, bertanggung jawab serta aktif mengikuti kegiatan. Karyawan yang optimis melihat kejadian dan konflik dari berbagai sudut pandang,

sehingga akan lebih banyak berinteraksi dengan rekan kerja serta lebih puas dengan lingkungan kerjanya.

Berdasarkan latarbelakang diatas serta melihat situasi dan kondisi yang terjadi maka peneliti mencoba mangangkat penelitian denga judul: **“PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* KARYAWAN CV PUTRA MANDIRI”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* karyawan CV Putra Mandiri?
2. Apakah pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* karyawan CV Putra Mandiri?
3. Apakah *quality of work life* dan kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* karyawan CV Putra Mandiri?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup penelitian ini adalah seluruh karyawan di CV Putra Mandiri.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah *quality of work life* dan kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* di CV Putra Mandiri.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini JL. SMP Negeri 2 Gadingrejo belakang SPBU Tambahrejo Barat.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan April 2023 sampai Juni 2023.

1.4 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah manajemen Sumber Daya Manusia, *quality of work life*, kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior (OCB)*.

1.5 Tujuan Penelitian

Bedasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah;

1. Untuk mengetahui *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* karyawan CV Putra Mandiri.
2. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* karyawan CV Putra Mandiri.
3. Untuk mengetahui pengaruh *quality of work life* dan kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* karyawan CV Putra Mandiri.

1.6 Manfaat/Kegunaan Penelitian

1.6.1 Bagi Penulis

- a. Menambah pengetahuan bagi peneliti, khususnya dalam bidang Sumber Daya Manusia yang berhubungan dengan *quality of work life*, kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior (OCB)* karyawan CV Putra Mandiri.

- b. Untuk menambah pemahaman serta lebih mendukung teori-teori yang telah ada berkaitan dengan masalah yang telah diteliti serta untuk mengimplementasikan dan memperkaya ilmu pengetahuan yang lebih didapat dibangku perkuliahan.

1.6.2 Bagi CV Putra Mandiri

Bagi CV Putra Mandiri, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran dan informasi seperti penerapan *quality of work life*, kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior (OCB)* yang baik dalam proses mencapai tujuan perusahaan.

1.6.3 Bagi Institusi

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian sebagai referensi tambahan bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

1.6.4 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan landasan teori yang berisikan tentang masalah yang diteliti mengenai pengaruh *quality of work life* dan kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* karyawan CV Putra Mandiri.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode

analisis data serta pengujian hipotesis mengenai *quality of work life* dan kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* karyawan CV Putra Mandiri.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai hasil pengaruh *quality of work life* dan kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* karyawan CV Putra Mandiri.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang simpulan dan saran-saran dari hasil penelitian mengenai pengaruh *quality of work life* dan kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* karyawan CV Putra Mandiri.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN