

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebuah perusahaan akan sukses jika ada kerja sama serta korelasi yang baik antara pemimpin serta karyawan, karena korelasi yang baik berdampak bagi organisasi. Sumber daya manusia (SDM) dalam suatu perusahaan merupakan elemen krusial penentu efektivitas perusahaan karena di pundak SDM-lah penggerak sesungguhnya dari tujuan serta harapan perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai visinya tidak terlepas dari andil karyawannya. Karyawan suatu perusahaan tidak hanya menjadi sasaran tujuan, tetapi karyawan juga menjadi sasaran pelaku. Tanpa karyawan, perusahaan tidak dapat mencapai semua rencana yang telah mereka tetapkan karena di tangan karyawanlah pembangunannya (Nawawi, 2018). Oleh karena itu, penting bagi karyawan untuk mengembangkan *extra role behavior* yang salah satunya adalah *Organizational Citizenship Behavior* (Suriyana et al., 2020).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan sikap perilaku karyawan yang dilakukan secara sukarela, tulus, senang hati tanpa harus diperintah dan dikendalikan oleh perusahaan dalam membantu pekerjaan rekan kerja. Manfaat dari sikap *Organizational Citizenship Behavior* ini membantu suatu organisasi dan meningkatkan kinerjanya agar dapat memperoleh keunggulan yang kompetitif dengan adanya meminimalisir terjadinya penurunan kinerja di perusahaan. Menurut (Waspodo, 2012), *Organizational Citizenship Behavior* yaitu perilaku seorang karyawan yang rela tidak dibayar dalam bentuk uang atau bonus tertentu, tetapi lebih kepada perilaku sosial pada masing-masing karyawan agar bekerja melebihi yang diharapkan perusahaan, seperti mampu menolong rekan kerja pada saat jam istirahat dengan tulus dan ikhlas. OCB Karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor termasuk kualitas kehidupan kerja dan komitmen organisasi.

Setiap perusahaan tentu mencita-citakan agar para karyawannya memiliki perilaku OCB agar mampu mendorong perusahaan untuk mencapai tujuannya. Karyawan akan memberikan tanggung jawab dan keterampilan yang terbaik untuk perusahaan jika dibarengi dengan kualitas kehidupan kerja yang diberikan perusahaan. Untuk memunculkan dan meningkatkan OCB, banyak determinan pembentuk perilaku dan di antaranya adalah kualitas kehidupan kerja. Kualitas kehidupan kerja merupakan suatu tingkat dimana anggota dari suatu organisasi mampu memuaskan kebutuhan pribadi yang penting melalui pengalamannya dalam melakukan pekerjaan pada organisasi tersebut (Safrizal, 2004). Selain itu, menurut Cascio, (2003), Kualitas kehidupan kerja adalah persepsi karyawan dimana mereka menginginkan rasa aman, kepuasan dan kesempatan untuk tumbuh dan berkembang sebagai layaknya manusia. Kualitas kehidupan kerja dapat memenuhi harapan karyawan terhadap organisasi. Jika harapan karyawan dapat terpenuhi maka karyawan akan melakukan yang terbaik yang dia bisa untuk organisasi. (Poi, 2020) mendefinisikan kualitas kehidupan kerja sebagai proses bagaimana organisasi merespon kebutuhan karyawan sehingga karyawan tersebut memiliki kesempatan untuk membuat keputusan dalam merancang kehidupan mereka di lingkup pekerjaan. Karyawan yang mempunyai kualitas kehidupan kerja yang baik akan mendorong timbulnya usaha-usaha yang dilakukan oleh karyawan yang melampaui ketentuan dasar yang diharapkan oleh peran organisasi, yang berarti hal ini terdapat pengaruh pada sikap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Riset mengenai Kualitas kehidupan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) telah dilakukan oleh beberapa peneliti, namun terdapat kesenjangan dalam hasil penelitiannya. Penelitian yang dilakukan oleh Ardilla (2018), Gunawan (2020), Kurniawati (2018) hasil penelitian yang didapatkan yaitu kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif serta signifikan pada OCB, namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suriyana (2020), Melati (2020), Libertya (2020) dimana kualitas kehidupan kerja tidak memiliki pengaruh

pada OCB. Dengan kata lain meskipun karyawan memiliki kualitas kehidupan kerja yang baik, belum tentu hal ini akan memicu keinginan untuk melakukan OCB. Berdasarkan *research gap* yang ditemukan menarik peneliti untuk menambahkan komitmen organisasi sebagai variabel yang dapat memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Robbins dan Judge (2008) mendefinisikan Komitmen Organisasi sebagai keadaan dimana seseorang karyawan berpihak kepada suatu organisasi tertentu dan memiliki keinginan dan tujuan untuk mempertahankan diri sebagai anggota dalam organisasi. Dengan kata lain, komitmen organisasi adalah bentuk sikap karyawan untuk tetap tinggal dalam perusahaan dan bentuk saling percaya antara organisasi dan karyawan dalam memberikan dan menerima tugas dengan tujuan untuk mencapai keberhasilan bersama-sama.

Kualitas kehidupan kerja memberikan kontribusi terhadap komitmen organisasi. Ketika karyawan nyaman dengan pekerjaan dan lingkungan pekerjaan, maka karyawan akan semakin berkomitmen terhadap organisasinya. Menurut (Greenberg, 2011) salah satu keuntungan yang diperoleh dari penerapan kualitas kehidupan kerja yaitu mampu mendorong semangat dalam bekerja, sehingga dapat mempererat komitmen organisasi karyawan pada perusahaan. Hal ini dapat berarti bahwa pegawai yang memiliki kualitas kehidupan kerja yang layak dan puas terhadap kualitas kehidupan kerja yang diterimanya maka tingkat komitmen karyawan terhadap organisasi akan tinggi juga. Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Ruhyaningsih dan Hapsari, (2013) bahwa adanya pengaruh kualitas kehidupan kerja yang berpengaruh positif terhadap peningkatan komitmen organisasi.

Kualitas kehidupan kerja yang tercipta mampu memberikan dorongan bagi karyawan untuk menumbuhkan komitmen organisasi. Menurut Organ et al. (2006), komitmen merupakan salah satu variabel yang memiliki kaitan yang erat

dengan *Organizational Citizenship Behavior*. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan melakukan tidak hanya tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya, tetapi dengan sukarela akan mengerjakan hal-hal yang dapat digolongkan sebagai usaha-usaha ekstra. Komitmen memiliki pengaruh yang berarti terhadap karyawan dalam organisasi, sikap positif dan kepercayaan karyawan terhadap organisasi akan berkaitan langsung dengan OCB karyawan. Sejalan dengan penelitian (Frued dan Carmeli, 2004) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh positif terhadap OCB.

Tingginya tingkat OCB pada karyawan dapat dilihat dari tingginya kemauan karyawan untuk melakukan sesuatu secara sukarela baik itu membantu sesama karyawan maupun memiliki toleransi yang tinggi di perusahaan tersebut. Seperti yang dialami oleh PT. Pasifik Satelit Nusantara (PSN). Perusahaan ini merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jaringan internet. Berdasarkan data pada website Pasifik Satelit Nusantara yang menyatakan keberhasilan atas peluncuran satelit yang bernama Satelit Republik Indonesia (SATRIA-1) pada pertengahan tahun 2023. Satelit ini disiapkan untuk memberikan akses internet fasilitas-fasilitas publik di wilayah terdepan, tertinggal, terluar (3T) sehingga seluruh masyarakat Indonesia memperoleh kesempatan dan hak yang sama dalam mengakses layanan internet. Keberhasilan peluncuran SATRIA-1 ini tentunya tidak lepas dari kerja keras para karyawannya. Kontribusi karyawan yang berperan penting dalam keberhasilan perusahaan yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Menurut organ (1988) menyatakan bahwa OCB berkontribusi secara signifikan terhadap kinerja organisasi dengan meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional yang mempengaruhi keberhasilan perusahaan. Sejalan dengan hal tersebut, karyawan pada PT. Pasifik Satelit Nusantara (PSN) terindikasi memiliki tingkat OCB yang baik.

Tabel 1. 1 Data Pra-Research *Organizational Citizenship Behavior*

Pertanyaan	Jawaban Responden		
	Ya	Tidak	Jumlah Responden
• <i>Organizational Citizenship Behavior</i>			
Saya pernah dengan senang hati membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan tanpa mengharapkan imbalan	29 (97%)	1 (3%)	30 (100%)
Setiap tugas yang diberikan akan saya selesaikan dengan penuh tanggung jawab	30 (100%)	0 (0%)	30 (100%)
Saya pernah mengajak rekan kerja untuk <i>sharing</i> mengenai kendala atau masalah yang dihadapi dalam menyelesaikan pekerjaan	27 (90%)	3 (10%)	30 orang (100%)
Saya selalu merespon positif tentang tugas dan kebijakan perusahaan	26 (87%)	4 (13%)	30 (100%)
Saya rutin mengikuti kegiatan-kegiatan yang diadakan perusahaan tempat saya bekerja	22 (73%)	8 (27%)	30 (100%)

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner pra-research kepada 30 karyawan di PT. Pasifik Satelit Nusantara (PSN), sebanyak 97% karyawan dengan senang hati membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan tanpa mengharapkan imbalan, dan seluruh karyawan bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan. Karyawan juga terdeteksi memiliki kepedulian yang tinggi terhadap sesama, hal ini dibuktikan dengan sebanyak 90% karyawan pernah mengajak rekan kerjanya untuk *sharing* mengenai kendala atau masalah yang dihadapi dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sebanyak 87% karyawan selalu merespon positif tentang tugas dan kebijakan perusahaan, maka dapat diartikan bahwa mayoritas karyawan memiliki perilaku OCB yang cukup baik. Karyawan juga rutin mengikuti kegiatan-kegiatan yang diadakan perusahaan seperti *gathering*, *sharing session*, *company anniversary*, peduli alam mangrove, selebrasi dan perayaan keagamaan/kedinasan, dsb.

Berdasarkan data *pra-research* (lampiran 2, halaman 98), karyawan di PT. Pasifik Satelit Nusantara (PSN) juga terindikasi memiliki kualitas kehidupan kerja yang baik. Hal ini dilihat dari sebanyak 83% karyawan mengakui bahwasanya perusahaan memberikan kesempatan berupa program pelatihan yang dapat mengembangkan kemampuan diri karyawan. Pelatihan yang dimaksud seperti, Pelatihan Sistem Satelit (ASI), *Technical skill* dan *softskill*, *Basic Satellite Communication*, *Safety Riding*, *Management risk*. Sebanyak 87% karyawan terlibat dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan, hal ini membuktikan perusahaan tidak membatasi karyawan untuk memberikan pendapatnya. Karyawan juga merasa bahwa rekan kerja maupun lingkungan kerja sudah cukup baik dan kondusif, serta mayoritas karyawan merasa puas terhadap pemberian manfaat berupa asuransi dan tunjangan.

Sama halnya dengan Komitmen Organisasi, berdasarkan data *pra-research* (lampiran 2, halaman 98). Diperoleh hasil sebanyak 97% dari karyawan merasa nyaman dalam perusahaan ini, sehingga karyawan berusaha maksimal untuk terikat dengan perusahaan. Sebanyak 93% karyawan merasa akan lebih menguntungkan untuk tetap bertahan dalam PT. Pasifik Satelit Nusantara (PSN) yang sekarang dan hal ini menimbulkan komitmen dalam diri karyawan tersebut. Sebanyak 93% karyawan juga merasa bertanggung jawab terhadap pencapaian tujuan perusahaan, sehingga dapat diartikan bahwa karyawan pada PT. Pasifik Satelit Nusantara (PSN) memiliki komitmen yang tinggi pada perusahaan tersebut.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas maka peneliti mengambil judul “Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel *Intervening* di PT. Pasifik Satelit Nusantara (PSN)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), kualitas kehidupan kerja dan Komitmen Organisasi pada karyawan PT. Pasifik Satelit Nusantara (PSN)?
2. Apakah kualitas kehidupan kerja memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)?
3. Apakah kualitas kehidupan kerja memiliki pengaruh terhadap komitmen organisasi ?
4. Apakah komitmen organisasi memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)?
5. Apakah komitmen organisasi memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), kualitas kehidupan kerja dan Komitmen Organisasi pada karyawan PT. Pasifik Satelit Nusantara (PSN).
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap Komitmen Organisasi.

4. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
5. Untuk mengetahui apakah komitmen organisasi memediasi pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dapat memberikan pengetahuan organisasi untuk menambah dan memperluas wawasan pengetahuan tentang sumber daya manusia khususnya hubungan antara analisis kualitas kehidupan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan komitmen organisasi sebagai variabel *intervening*. Penelitian ini diharapkan untuk dijadikan tambahan informasi dan referensi bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dapat memberikan masukan bagi perusahaan khususnya pada PT Pasifik Satelit Nusantara mengenai pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan komitmen organisasi sebagai variabel *intervening*. Serta untuk memberikan informasi dan pertimbangan dalam bidang sumber daya manusia bagi perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan.