

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu yang mengatur pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif. Selain itu, manajemen menjadi tombak utama dalam mengelolah organisasi serta menggerakkan organisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Karyawan sangat penting karena mereka adalah bagian yang dapat berpartisipasi secara aktif dalam kebijakan dan pencapaian tujuan organisasi. Manajemen SDM yang memadai diperlukan untuk mencapai sumber daya yang setia, berkualitas, dan berprestasi untuk mencapai kondisi yang layak dan maksimal (S.Schuler, 1997:20 dalam As'ad, 2019) Sumber Daya Manusia sangat penting bagi bisnis karena kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan dapat mempengaruhi seberapa baik perusahaan beroperasi (Mangkunegara, 2013:2 dalam Kurniawati, 2018) jika pekerja memiliki perilaku yang tinggi yang mendukung keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Robbins dan Judge (2013:26) dalam Kurniawati, 2018), *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) adalah perilaku karyawan yang di luar tuntutan pekerjaan dan tanggung jawab mereka tetapi berdampak positif pada kinerja organisasi. Oleh karena itu, perilaku warga negara organisasi (OCB) berasal dari keinginan untuk membantu meningkatkan kinerja organisasi.

Menurut Kurniawati (2021), dua komponen penting yang mempengaruhi perilaku warga negara organisasi adalah kualitas hidup kerja dan keterlibatan kerja. Kualitas hidup kerja didefinisikan sebagai upaya dalam kehidupan organisasi di mana karyawan diberi kesempatan untuk berkontribusi pada cara mereka bekerja untuk mencapai berbagai tujuan dan tujuan (Siagian, 2012:22 dalam Kurniawati, 2018).

Hasil penelitian tambahan, seperti yang dilakukan oleh Sidhar dan Thiruvankadam (2014, hlm. 153) dalam Kurniawati, 2018), menemukan bahwa keterlibatan kerja merupakan faktor tambahan yang mempengaruhi OCB. Menurut definisi Schaufeli & Bakker (2006, hlm. 703) dalam Kurniawati, 2018), keterlibatan kerja adalah keadaan perkiraan positif, memuaskan, dan sikap pandang yang terkait dengan pekerjaannya. Menurut Andrian Noviardy (2020) dalam Pustaka et al., 2004)), ada tiga faktor yang mempengaruhi keterlibatan kerja: kekuatan (vigor), dedikasi (dedication), dan penyerapan (absorption). Oleh karena itu, komitmen pekerjaan adalah cara seorang pekerja bertindak untuk kepentingan organisasi.

Dinas Koperasi, Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi NTT merupakan Dinas (SKPD) yang terbentuk dari penggabungan dua dinas sebelumnya yang berdiri sendiri yaitu Dinas Koperasi Dan UMKM Prov. NTT dan Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Prov. NTT. Penggabungan ini didasarkan pada Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur No. 10 Tahun 2019, tanggal 21 Januari 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Nusa Tenggara Timur (SKPD). Dinas ini memiliki jumlah sumber

daya manusia yang tersebar pada bidang Sekertariat, Bidang Transmigrasi, Bidang Ketenagakerjaan, Bidang pemberdayaan dan UKM, Bidang kelembagaan dan pengawasan koperasi, dan UPT LK yang cukup banyak. Walaupun jumlah sumber daya yang dimiliki Dinas Koperasi Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT cukup banyak tetapi belum maksimal dalam menyelesaikan pekerjaan mereka di mana masih sangat rendahnya kualitas kerja para pegawai dan masih sangat rendah, keterikatan para karyawan dalam penyelesaian pekerjaan mereka. Dengan demikian kesadaran untuk saling menolong antar karyawan yang diharapkan belum tercapai sepenuhnya.

Dari hasil wawancara awal prapenelitian yang dilakukan pada Dinas Koperasi Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT, menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behaviour* masih sangat rendah. Dimana perilaku *OCB* yang terlihat pada kurangnya ketelitian dan kehati-hatian para karyawan saat bekerja, perilaku karyawan yang tidak saling suport antar sesama dalam penyelesaian pekerjaan, dan sikap karyawan yang dominan sukuisme, serta sebagian besar karyawan yang tidak bersedia untuk bekerja melebihi apa yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa karyawan bekerja hanya sebatas untuk memenuhi kewajiban namun tidak memiliki kesediaan mengerjakan pekerjaan yang tidak menjadi bagian dari tugas dan kewajibannya.

*Work Engagement* dari hasil wawancara pada karyawan Dinas Koperasi Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT yang cenderung pasif dalam melakukan pekerjaannya apabila tidak diawasi oleh pimpinannya, karyawan sering menunjukkan perilaku yang bersifat ego, tidak berperan aktif dalam

melakukan pekerjaannya juga inisiatif yang masih kurang pada diri karyawan atau bisa di katakan bahwa karyawan pada Dinas Koperasi Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT belum dapat menunjukkan perilaku yang *engaged*. Rendahnya *OCB* dan *Work Engagement* yang di miliki oleh karyawan akan memunculkan berbagai macam permasalahan yang timbul harus segera di tangani, agar tidak mengakibatkan pada merosotnya perilaku kerja karyawan.

Dinas ini merupakan sebagai organisasi yang menawarkan dan menyediakan jasa pelayanan bagi masyarakat yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sesuai dengan program pemerintah. Hal tersebut juga dilakukan di Dinas Koperasi Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi NTT untuk memberikan pelayanan yang maksimal, pegawai diharapkan dapat memberikan pelayanan tidak hanya berdasarkan tugas dan kewajiban tetapi diharapkn juga dapat memberikan pelayanan dengan suka rela. Rendahnya *OCB* dan *Work Engagement* Pada Dinas Koperasi Tenaga kerja, dan Transmigrasi Provinsi NTT tentunya akan menimbulkan kinerja yang rendah bagi organisasi maupun karyawan itu sendiri. *OCB* dan *Work Engagement* yang semakin tinggi dapat di bentuk melalui *Quality Of Work Life* (kualitas kehidupan kerja) yang tinggi. Sumber Daya Manusia memiliki roda yang sangat penting sebagai roda penggerak perusahaan untuk mencapai tujuan yang di miliki oleh perusahaan atau organisasi. Dalam suatu organisasi *Quality Of Work Life* merupakan hal yang sangat penting untuk di perhatikan sebagai pendukung *OCB* dan *Work Engagement* yang semakin tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi awal terhadap 7 orang pegawai Dinas Koperasi Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT di mana 5 dari 7 orang yang di wawancarai mengatakan tidak puas dengan *Quality Of Work Life* (kualitas kehidupan kerja) yang di tetapkan dimana yang terlihat pada sebagian karyawan yang masih cenderung bermalasan dalam bekerja. Hal ini di karenakan karyawan masih kurang mendapatkan motivasi yang di berikan oleh pimpinan maupun antar sesama karyawan, karena motivasi yang baik akan mengarah pada *Quality Of Work Life* yang semakin tinggi, keamanan kerja yang masih rendah karena keadaan ruangan yang masih sempit, tidak adanya rambu-rambu dan isyarat bahaya, dan komunikasi antar karyawan untuk saling mendengar aspirasi antar sesama karyawan masih rendah serta kurangnya program pelatihan/pendidikan bagi para pegawai, dan perlindungan jabatan sebagai upaya untuk pengembangan karir.

Selain fenomena masalah, penelitian ini dilakukan karena adanya *research gap* antara penelitian-penelitian sebelumnya, seperti yang di teliti oleh Marina, (2021) *Quality Of Work Life* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*, *Quality Of Work Life* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Work Engagement*, dan *Work Engagement* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*. Fatriel et al., (2022) *Quality Of Work Life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Kurniawati, (2018) *Quality Of Work Life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Work Engagement*. Saputra, dkk (2013:902) dalam Kurniawati (2018) menjelaskan bahwa keterlibatan kerja

berkontribusi positif dan signifikan terhadap OCB.

Berdasarkan adanya beberapa fenomena masalah dan *research gap* di atas, perlu dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Quality Of Work Life* terhadap *Work Engagement* dan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* Pada Dinas Koperasi Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT.”**

## **B. Rumusan Penelitian**

Merujuk pada latar belakang maka adapun rumusan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tanggapan pegawai tentang *Quality Of Work Life*, *Work Engagement*, dan *Organizational Citizenship Behaviour* karyawan pada Dinas Koperasi tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT?
2. Apakah *Quality Of Work Life*, berpengaruh signifikan terhadap *Work Engagement* pada pada Dinas Koperasi tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT?
3. Apakah *Quality Of Work Life*, berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada Dinas Koperasi Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT?
4. Apakah *Work Engagement* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada Dinas Koperasi Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT?
5. Apakah *Work Engagement* memediasi pengaruh *Quality Work Of Life* terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada Dinas Koperasi Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT?

### **C. Tujuan Penelitian**

- 1) Untuk mengetahui tanggapan para pegawai Dinas Koperasi Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT tentang *Quality Of Work Life*, *Work Engagement*, dan *Organizational Citizenship Behaviour*.
- 2) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh *Quality Of Work Life* terhadap *Work Engagement* Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT.
- 3) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh *Quality Of Work Life* terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT.
- 4) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh *Work Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada Dinas Koperasi, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT.
- 5) Untuk mengetahui apakah *Work Engagement* memediasi pengaruh *Quality Of Work Life* Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada Dinas Koperasi Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT.

### **D. Manfaat Penelitian.**

1. Bagi Dinas Koperasi Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT.  
Diharapkan dengan adanya hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi Dinas Koperasi Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi NTT, selain itu diharapkan dapat menjadi salah satu sumber informasi tambahan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan sumber daya manusia, serta menjadi bahan acuan dalam evaluasi kinerja kerja.

2. Bagi peneliti selanjutnya.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya dengan judul yang relevan dengan penelitian saat ini.