

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring berjalannya waktu yang mempengaruhi berbagai aspek kehidupan seperti organisasi, teknologi, dan sumber daya manusia, untuk itu organisasi perlu meningkatkan efisiensi dan efektifitas agar dapat bertahan dalam persaingan saat ini. Hal ini harus diperhatikan karena unsur manusia memainkan peran yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif sangat penting bagi pertumbuhan suatu organisasi. Keberhasilan suatu organisasi tergantung pada kualitas pegawainya. Manajemen sumber daya manusia yang efektif adalah kunci keberhasilan suatu organisasi, sehingga usaha dalam meningkatkan kinerja anggotanya harus menjadi prioritas utama bagi organisasi. Akibatnya, perilaku anggota organisasi sangat penting untuk membangun organisasi yang baik. Perilaku individu dalam organisasi diklasifikasikan menjadi dua kategori yaitu perilaku yang sesuai dengan peran (*intra-role behavior*) dan perilaku yang di luar atau melebihi peran (*extra-role behavior*). Dalam meningkatkan sumber daya manusia yang efektif, organisasi harus mengembangkan perilaku *ekstra-role*, yang dikenal sebagai *organizational citizenship behavior* (OCB) (Uttunggadewi & Indrawati, 2019).

Organizational citizenship behavior (OCB) adalah perilaku yang dipilih oleh pribadi dan tidak dikenali dari sistem penghargaan formal organisasi. Namun,

organizational citizenship behavior (OCB) secara keseluruhan meningkatkan efisiensi organisasi dan melibatkan perilaku seperti membantu orang lain, berpartisipasi dalam tugas tambahan, dan mematuhi aturan dan prosedur tempat kerja. *Organizational citizenship behavior* (OCB) juga merupakan kontribusi individu yang melebihi persyaratan dan deskripsi kerja, sehingga tidak ada sanksi secara formal untuk pegawai yang tidak menunjukkan *organizational citizenship behavior* (OCB). Seiring berjalannya waktu, organisasi atau perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas tinggi untuk meningkatkan produktivitas organisasi (Uttunggadewi & Indrawati, 2019).

Menurut Organ (dalam Titisari, 2014) mendefinisikan *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai perilaku individu yang bebas, tidak terkait secara langsung atau eksplisit dengan sistem *reward*, dan dapat meningkatkan efektifitas organisasi. Menurut Dyne, dkk (dalam Titisari, 2014) menjelaskan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku yang menguntungkan organisasi dan cenderung menguntungkan organisasi, secara sukarela dan melebihi apa yang menjadi tuntutan peran. *Organizational citizenship behavior* (OCB) adalah istilah untuk perilaku pegawai yang secara sukarela melakukan lebih dari apa yang diperlukan untuk posisi mereka, sadar bahwa mereka tidak akan menerima kompensasi atau *reward* dari organisasi (Meilina & Widodo, 2018).

Sayangnya berdasarkan beberapa studi banyak pegawai yang menunjukkan tingkat *organizational citizenship behavior* (OCB) yang cenderung kurang baik. Salah satunya penelitian yang dilakukan lembaga riset di Indonesia terhadap

karyawan sektor industri pada tahun 2021 memaparkan temuan banyaknya karyawan yang tidak menunjukkan perilaku ekstra peran pada saat bekerja. Penelitian ini memperoleh hasil yakni 23,3 % karyawan memiliki *organizational citizenship behavior* (OCB) cenderung tinggi, 16,6 % karyawan memiliki *organizational citizenship behavior* (OCB) cenderung sedang, sisanya 60,1 % karyawan tergolong memiliki *organizational citizenship behavior* (OCB) cenderung rendah (Rashif & Anganthi, 2023).

Menurut Sole (2023) *organizational citizenship behavior* (OCB) ini dapat terjadi karena beberapa faktor, diantaranya dapat dipengaruhi oleh faktor *quality of work life*. Pengembangan perilaku positif *organizational citizenship behavior* (OCB) dibutuhkan penciptaan *quality of work life* pada pegawai organisasi (Paramitha & Rijanti, 2022). *Quality of work life* yang baik dalam suatu organisasi akan mendorong *organizational citizenship behavior* (OCB). *Quality of work life* yang baik dapat memicu pegawai untuk menilai organisasi dengan baik, bersedia membantu rekan kerja, dan bersedia melakukan hal-hal lain yang melebihi tanggung jawab utama organisasi (Susanti, 2015).

Cara berpikir tentang orang-orang, pekerjaan, dan organisasi yang disebut *quality of work life* yang berfokus pada dampak pekerjaan terhadap pekerja dan efektivitas organisasi serta memberikan ide-ide partisipasi dalam membuat keputusan dan memecahkan masalah organisasi. *Quality of work life* yang baik akan mendorong *organizational citizenship behavior* (OCB), karena mereka memiliki kemungkinan yang lebih besar mengembangkan organisasi ke hal positif, bersedia membantu

orang lain, dan melakukan pekerjaan melebihi harapan organisasi (Paramitha & Rijanti, 2022). *Quality of work life* didefinisikan sebagai kumpulan kondisi dan praktik yang diberikan oleh organisasi kepada setiap pekerja secara objektif, seperti pengawasan yang demokratis, kondisi kerja, keterlibatan kerja, dan promosi (Marpaung dkk, 2022).

Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan pada tanggal 15 Oktober 2024 dengan Kasubag Hukum, Kepegawaian & Umum Dinas Kesehatan Kabupaten Pasaman Barat mendapatkan hasil bahwa perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai cenderung rendah, dapat dilihat dari perilaku seperti banyak pegawai yang cenderung fokus pada tugas masing-masing, mereka mengerjakan apa yang tertulis dalam *jobdesk* saja, tapi kurang ada inisiatif untuk membantu rekan kerja atau melakukan hal-hal di luar tanggung jawab langsung. Kemudian adanya pegawai yang datang terlambat tanpa merasa bersalah, atau sering meninggalkan pekerjaan lebih awal tanpa izin.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan pada tanggal 15 Oktober 2024 kepada 7 pegawai di bagian Hukum, Kepegawaian & Umum Dinas Kesehatan Kabupaten Pasaman Barat mendapatkan hasil bahwa masih ada sebagian pegawai yang menunjukkan perilaku yang cenderung rendah pada setiap dimensi. Pada dimensi *altruism*, ketika pegawai itu melakukan suatu urusan yang bukan termasuk tugasnya atau rekannya ingin meminta bantuan, ia mengharapkan imbalan. Kemudian pada dimensi *conscientousness*, pegawai hanya melakukan tugas sesuai tugasnya masing-masing, tidak melakukan pekerjaan ekstra diluar tanggung jawabnya, ada

juga pegawai yang mengeluh karena mendapat lebih banyak pekerjaan. Pada dimensi *sportsmanship*, disaat salah satu pegawai memiliki halangan untuk hadir dikarenakan adanya suatu kemalangan namun rekan kerjanya tidak bersedia untuk membantu mengerjakan tugas pegawai tersebut karena merasa hal tersebut bukan tanggung jawabnya. Pada dimensi *courtesy*, beberapa pegawai masih kurang dalam menyampaikan informasi ke rekan kerja lain terkait pekerjaan atau informasi tambahan dari atasan, sehingga terjadi kesalahpahaman dan membuat divisi lain menjadi terganggu. Pada dimensi *civic virtue*, dalam pembuatan laporan E-Kinerja yang seharusnya dibuat dan dengan bukti hasil kerja yang nyata terkadang masih saja ada sebagian pegawai yang melalaikannya. Sementara itu kehadiran pegawai masih saja ada yang telat dan mengambil waktu istirahat yang melebihi waktu seharusnya, yang mana dapat membuat keefektifan organisasi menurun, dan terdapat pegawai yang hanya mengambil absen ketika ia tidak memiliki kesibukan lagi, ada juga pegawai yang sesampainya di kantor ia menghabiskan waktunya di luar lingkungan kerja. Dilihat dari masalah diatas perilaku ini mencerminkan masih rendahnya *organizational citizenship behavior* (OCB) pada sebagian pegawai di Dinas Kesehatan Kabupaten Pasaman Barat.

Dari perolehan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dengan pegawai bagian kepegawaian Dinas Kesehatan Kabupaten Pasaman Barat terkait *quality of work life*, didapatkan informasi sebagai berikut, pada indikator pertumbuhan dan pengembangan, masih terdapat pegawai yang bekerja cukup lama di satu bidang sehingga menyebabkan rasa jenuh karena mengerjakan tugas yang sama disebabkan

belum terlaksana rotasi pegawai dalam jangka waktu yang ditentukan. Pada indikator partisipasi, masih ada sebagian atasan yang kurang melibatkan pegawai dalam proses kemajuan organisasi. Pada indikator sistem imbalan yang inovatif, terkadang pegawai terlambat memperoleh gaji maupun tunjangan penghasilan pegawai (TPP). Pada indikator lingkungan kerja, terdapat kurangnya arahan dan evaluasi kepada bawahan oleh atasan sehingga menyebabkan beberapa pegawai mengabaikan tugas dan tanggung jawabnya. Pada indikator integrasi sosial dalam organisasi kerja, masih rendahnya *reward* dari atasan dalam mengapresiasi pekerjaan yang sudah diselesaikan bawahan.

Penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh Uttunggadewi & Indrawati (2019) dengan judul “hubungan antara kualitas kehidupan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai bagian *customer service* PT Garuda Indonesia” menemukan hasil yang menunjukkan terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas kehidupan kerja dan *organizational citizenship behavior* (OCB). Penelitian juga dilakukan oleh Walidya & Izzati (2022) terkait hubungan antara *quality of work life* dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada guru tetap yayasan, didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *quality of work life* dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada guru tetap yayasan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Hastuti & Wibowo (2020) dengan judul pengaruh *quality of work life* dan *organizational commitment* (OC) terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada perawat tetap, didapatkan hasil yaitu *quality of work* dan *organizational commitment* (OC) terhadap

organizational citizenship behavior (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

Mengacu pada fenomena yang didapatkan dari hasil wawancara, observasi dan juga perbedaan hasil dari penelitian diatas maka peneliti merasa perlu melakukan penelitian lebih lanjut. Dari penelitian-penelitian tersebut terdapat perbedaan dari judul yang peneliti angkat seperti populasi penelitian, sampel penelitian, tempat pelaksanaan serta tahun penelitian. Maka dari itu peneliti merasa tertarik untuk lebih tahu dan berusaha menjelaskan apakah antara *quality of work life* dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) memiliki hubungan atau tidak sehingga bisa meningkatkan *organizational citizenship behavior* (OCB).

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan antara *Quality Of Work Life* dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pasaman Barat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara *quality of work life* dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pasaman Barat ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *quality of work life* dengan *organizational citizenship behavior (OCB)* pada pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pasaman Barat.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif bagi pengembangan teori-teori dalam bidang ilmu psikologi, utamanya pada bidang psikologi industri dan organisasi.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini tertuju kepada beberapa sasaran, yaitu :

a. Bagi Pegawai

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan mengenai *quality of work life* untuk penguatan *organizational citizenship behavior (OCB)*. Dengan demikian pegawai dapat mengetahui bagaimana cara untuk tetap maju serta berkembang dalam organisasi.

b. Bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Pasaman Barat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Pasaman Barat mengenai *quality of work life* dan *organizational citizenship behavior (OCB)* pada pegawai.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan menambah referensi bagi peneliti selanjutnya mengenai *quality of work life* dan *organizational citizenship behavior (OCB)*.