

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi seperti sekarang ini khususnya di Indonesia padat nya penduduk diiringi semakin kompleknya kebutuhan dan berbagai aktifitas manusia dalam melakukan mobilitas baik melakukan pekerjaan, sekolah, pariwisata, penelitian maupun traveling saja. Hal ini semakin berdampak pada kebutuhan akan sektor jasa transportasi baik darat, laut maupun udara.

Berdasarkan fenomena yang penulis temukan dilapangan bahwa, quality Of work life terlihat kehidupan kualitas karyawan kurang bagus karena adanya karyawan yang mengeluh dengan upah yang kurang memadai, work engagement karyawan terhadap karyawan maupun perusahaan berjalan kurang baik dan lingkungan kerja pada perusahaan sangat dibutuhkan untuk menjaga agar mampu meningkatkan OCB (Organizational Citizenship Behavior) pada perusahaan tersebut menjadi lebih baik.

Keadaan ini pada akhirnya menyebabkan semakin ketatnya persaingan antar model transportasi baik darat, laut, dan udara di dalam eksistensi perusahaan bersaing memberikan layanan yang terbaik untuk memperoleh penumpang. Transportasi darat merupakan salah satu yang diberi perhatian khusus oleh pemerintah dan para pengguna jasa transportasi karena disamping murah sampai dengan saat ini transportasi darat masih merupakan primadona bagi sebagian besar masyarakat

Indonesia. Berdasarkan kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi, maka perusahaan-perusahaan menawarkan berbagai alternatif pengguna sarana transportasi darat seperti bus, travel, mobil angkutan umum, taksi ataupun kereta api.

Salah satu sarana transportasi yang masih banyak dipergunakan masyarakat Indonesia yakni bus, yang menawarkan berbagai alternatif jurusan dan tujuan yang berbeda-beda alasan pemilihan bus karena harga tiket yang masih terjangkau jika dibandingkan dengan alat transportasi darat lainnya.

Semakin meningkatnya jumlah masyarakat yang menggunakan bus, semakin memperbanyak jumlah perusahaan bus antar kota antar propinsi di berbagai kota. Wilayah yang sampai saat ini sebagian besar masyarakatnya masih menggunakan transportasi bus yakni di propinsi Sumatra barat. Peran dan eksistensi perusahaan otobus Sumatra barat yang merupakan darat pilihan dan banyak peminatnya. Perusahaan otobus ini mengalami peningkatan tiap tahunnya tetapi mengalami penurunan pada tahun 2007 sebesar 31,5 persen, tahun 2006 sejumlah 2.452 dan tahun 2007 turun menjadi 1.680 perusahaan otobus, 2008, 2009 dan 2010 tidak terjadi peningkatan atau 0 persen kenaikan, tahun 2011 turun menjadi sebesar 0,18 persen.

Kota Pariaman merupakan salah satu kota yang berada di Sumatera Barat, Indonesia. Lokasi kota Pariaman sangat strategis, karena terletak pada pesisir pantai dan antar kabupaten/kota. Mayoritas penduduk usia produktif bekerja pada lapangan usaha nelayan atau perikanan kurang lebih 30% diikuti usaha jasa 33%, usaha

perdagangan 21% dan lapangan usaha pertanian 16%. Mata pencaharian utama ini sekaligus memperlihatkan kondisi penyerapan tenaga kerja kotaPariaman yang didominasi oleh nelayan atau perikanan dan jasa dengan dukungan sektor pertanian dan perdagangan sebagai ciri masyarakat agraris. Dengan kondisi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat sekitar kota pariaman banyak yang menggunakan jasa, seperti jasa angkutan umum salah satunya angkutan umum antar kota yaitu PT. Melsy Anugrah Transport.

PT. Melsy Anugrah Transport adalah sebuah perusahaan milik pribadi yang bergerak dibidang jasa angkutan umum antar Kota Pariaman – Kota Bukittinggi dalam provinsi (AKDP), perusahaan ini didirikan pada hari rabu tanggal 27 September 2000. Perusahaan ini awalnya menggerakkan 7 unit kendaraan dengan merk Mitsubishi Colt, yg mana 2 unit tujuan Pariaman – Bukittinggi, 2 unit tujuan Pariaman – Payakumbuh, dan 3 unit tujuan Sungai Limau – Bukittinggi hingga sekarang jumlah unit kendaraan yang bergabung di PT. Melsy Anugrah Transport terus berkembang dan armada nya terus bertambah.

Organisasi membutuhkan banyak hal untuk menjadi lebih efektif, salah satunya melalui perilaku individu dalam organisasi. Individu merupakan faktor penting yang tidak bisa lepas dari organisasi. Karena peningkatan efektifitas organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas perilaku yang ditunjukkan oleh individu atau anggota yang mempunyai peran untuk menjalankan tugas di dalam organisasi.

Pelaksanaan atas tugas-tugas tersebut tidak hanya merupakan tugas-tugas yang telah ditetapkan saja (in-role) namun lebih dari itu juga perilaku yang tidak digariskan dalam job description atau bersifat extra-role juga sangat dibutuhkan oleh organisasi. Perilaku tersebut diharapkan mampu membuat organisasi lebih efektif.

Menurut **(Sunandar Trigunajasa N, 2017)** *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah suatu perilaku sukarela individu (dalam hal ini karyawan) yang tidak secara langsung berkaitan dalam sistem pengimbalan namun berkontribusi pada keefektifan organisasi. Dengan kata lain, OCB merupakan perilaku seorang karyawan bukan karena tuntutan tugasnya namun lebih didasarkan pada kesukarelaannya.

Menurut **(Suzana, 2017)** *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku individu yang memiliki kebebasan untuk memilih, yang secara tidak langsung atau tidak secara eksplisit dikaitkan dengan sistem reward, dan memberi kontribusi pada efektivitas dan efisiensi fungsi organisasi.

Menurut **(Santia Dewi, Prima and Fransistya, 2016)** *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku individu atau perseorangan yang sukarela dan bukan bagian dari syarat formal pekerjaan, tetapi dapat meningkatkan fungsi efektif organisasi.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) memberikan kontribusi bagi organisasi berupa peningkatan *Quality of Work life*. PT. Melsy Anugrah Transport

dalam mencapai *Quality of Work life* yang tinggi perlu memperhatikan masalah pengetahuan, keterampilan, kemampuan, sikap dan perilaku karyawannya yang merupakan faktor pendorong dalam mencapai kerja suka rela dalam bekerja.

(**Alfani, 2018**) menyatakan bahwa *Quality of Work life* dapat di definisikan sebagai persepsi karyawan tentang kesejahteraan mental dan fisiknya ketika bekerja. Ada dua pandangan mengenai maksud dari *quality of work life*. Pertama sejumlah keadaan dan praktek dari organisasi. Kedua persepsi karyawan bahwa mereka ingin rasa aman, mereka merasa sangat puas, dan mendapatkan kesempatan untuk tumbuh dan berkembang sebagai layaknya manusia.

Menurut (**Waldan, 2018**) kualitas kehidupan kerja adalah dinamika multidimensional yang meliputi beberapa konsep seperti jaminan kerja, sistem penghargaan, pelatihan dan karir peluang kemajuan dan keikutsertaan di dalam pengambilan keputusan.

Menurut (**Luh et al., 2016**) *Quality of Work Life* adalah konsep yang komprehensif yang terdiri dari kesehatan fisik dan psikologis, situasi ekonomi, kepercayaan pribadi dan interaksi dengan lingkungan. Suasana kerja akan menciptakan kualitas kehidupan kerja yang kondusif bagi tercapainya tujuan organisasi.

Dalam upaya menciptakan keterlibatan kerja karyawan, organisasi perlu memberikan kenyamanan bekerja yang baik agar keberlangsungan proses kegiatan pekerjaan berjalan dengan efektif dan efisien.

Menurut (**Chaterine, 2018**) *Work Engagement* atau bisa disebut juga *employee engagement* merupakan suatu konsep yang secara umum dilihat sebagai pengaturan *discretionary effort*, yaitu ketika karyawan memiliki pilihan, mereka akan bertindak untuk kepentingan organisasi, yang mana seseorang *engage worker* adalah orang yang sepenuhnya terlibat dan antusias terhadap pekerjaannya.

Menurut (**Handayani, 2016**) *Work Engagement* memperlihatkan bahwa seseorang secara fisik, kognitif dan afektif terhubung dengan tempat kerja mereka, dan menunjukkan bahwa orang yang sama akan lebih memilih untuk melakukan tugas-tugas yang melebihi *job desk* yang sudah ditentukan sebelumnya. Dalam hal ini karyawan yang terikat dengan pekerjaan mereka cenderung menampilkan pula perilaku OCB.

Menurut (**Hermawan, Hartika and Simarmata, 2017**) *Work Engagement* adalah derajat dimana seorang karyawan mampu berkomitmen pada suatu organisasi dan hasil dari komitmen tersebut ditentukan pada bagaimana mereka bekerja dan lama masa bekerja.

Menurut (**Salu and Hartijasi, 2018**) *Work Engagement* adalah keadaan mental seseorang terkait dengan pekerjaan yang bersifat positif dan secara penuh terlibat dalam berbagai tugas organisasi yang bersifat menetap.

Keterlibatan kerja antara karyawan dan pimpinan akan menghasilkan hubungan yang sangat baik dan membentuk lingkungan kerja yang nyaman dan

kondusif. Menurut **(Pratama and Kudus, 2018)** Lingkungan kerja haruslah memiliki desain yang sedemikian rupa agar para pekerja dapat menciptakan suatu hubungan kerja yang mengikat para pekerja dengan lingkungannya. Lingkungan kerja secara garis besar terbagi menjadi dua bagian yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik yaitu semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja dimana dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung, sedangkan lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja, ataupun dengan bawahan.

Menurut **(Azhar, 2018)** Lingkungan kerja atau lokasi kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepada karyawan, yang mana lingkungan kerja tersebut meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, dan ketenangan.

Menurut **(Diah Nurhayati, 2016)** Lingkungan kerja menciptakan kenyamanan tinggi bagi karyawan, lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan disekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (**Chaterine, 2018**) dari hasil analisis regresi ganda diperoleh sebesar 2,885 yang berarti lebih besar dari 1,96 dengan kesimpulan bahwa *Quality of Work Life* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (**Chaterine, 2018**) Hasil analisis regresi ganda diperoleh sebesar 5,269 yang berarti lebih besar dari 1,96 dengan arti dan kesimpulan bahwa *Work Engagement* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (**Diah Nurhayati, 2016**) Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*. Hal ini dibuktikan dengan nilai 0,219.

Berdasarkan fenomena yang penulis temukan di lapangan bahwa OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) atau kerja sukarela belum terlaksana dengan baik di PT. Melsy Anugrah Transport dikarenakan karyawan yang mau bekerja dengan imbalan dan karyawan yang tidak mau bekerja dengan sukarela.

Kualitas kehidupan kerja karyawan yang masih kurang baik dikarenakan karyawan yang bekerja tidak dari hati dan kurang disiplin sehingga kualitas kehidupan karyawan tidak baik, pemimpin juga kurang memperhatikan kondisi karyawan serta kurangnya keterlibatan dan partisipasi karyawan terhadap perusahaan dan organisasi

membuat hubungan antara pemimpin perusahaan dan karyawan kurang baik dan kurang harmonis.

Dan di dalam proses bekerja karyawan kurang dilibatkan oleh pemimpin dalam pengambilan keputusan atau tentang kondisi organisasi tsb. Karyawan merasa kurang dilibatkan dan membuat lingkungan kerja antara pemimpin dengan karyawan tidak kondusif.

Lingkungan kerja yang tidak kondusif membuat karyawan tidak mau bekerja secara suka rela, dan kurang peduli dengan organisasi, kurang disiplin dan menyepelekan tugas dari mereka masing-masing.

Berdasarkan fenomena yang ditemukan di lapangan, lingkungan kerja pada PT MELSY ANUGRAH TRANSPORT belum kondusif, pekerja kebanyakan hanya menerima imbalan dan tidak mau sukarela dalam bekerja keterlibatan pemimpin di dalam organisasi kurang terlibat di dalam proses organisasi perusahaan.

Berdasarkan fenomena diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* DAN *WORK ENGAGEMENT* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR(OCB)* PADA PT. MELSY ANUGRAH TRANSPORT DI KOTA PARIAMAN DENGAN LINGKUNGAN KERJA SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* “**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah diatas, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) belum diterapkan dengan baik pada PT. Melsy Anugrah Transport.
2. Kualitas kehidupan karyawan kurang baik .
3. Karyawan tidak dilibatkan dalam pengambilan keputusan.
4. Keterlibatan pemimpin dalam organisasi kurang terlibat dalam proses bekerja.
5. Lingkungan kerja yang kurang kondusif.
6. Keterlibatan karyawan kurang terlibat dalam proses bekerja.
7. Karyawan tidak mau bekerja secara sukarela.
8. Kurang disiplinnya karyawan.
9. Hubungan pemimpin dengan karyawan kurang harmonis.
10. Kurangnya rasa kepedulian karyawan terhadap organisasi.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis membatasi permasalahan penelitian hanya pada variabel independen yaitu *Quality of Work Life* (X1) dan *Work Engagement* (X2), variabel dependen yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Y), dan variabel intervening yaitu Lingkungan Kerja (Z).

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh *Quality of Work Life* terhadap Lingkungan Kerja pada PT. Melsy Anugrah Transport Kota Pariaman?
2. Bagaimanakah pengaruh *Work Engagement* terhadap Lingkungan Kerja pada PT. Melsy Anugrah Transport Kota Pariaman?
3. Bagaimanakah pengaruh *Quality of Work Life* dan *Work Engagement* secara bersama-sama terhadap Lingkungan Kerja pada PT. Melsy Anugrah Transport Kota Pariaman?
4. Bagaimanakah pengaruh *Quality of Work Life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Melsy Anugrah Transport Kota Pariaman?
5. Bagaimanakah pengaruh *Work Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Melsy Anugrah Transport Kota Pariaman?
6. Bagaimanakah pengaruh lingkungan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Melsy Anugrah Transport Kota Pariaman?
7. Bagaimanakah pengaruh *Quality of Work Life*, *Work Engagement* dan Lingkungan Kerja secara bersama-sama terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Melsy Anugrah Transport Kota Pariaman?
8. Bagaimanakah pengaruh *Quality of Work Life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Lingkungan Kerja sebagai variabel intervening pada PT. Melsy Anugrah Transport Kota Pariaman?

9. Bagaimanakah pengaruh *Work Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Lingkungan Kerja sebagai variabel intervening pada PT. Melsy Anugrah Transport Kota Pariaman?

1.5 Tujuan Penelitian

Dengan memperhatikan permasalahan yang telah di uraikan, maka dapat diuraikan tujuan dalam melakukan penelitian, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Quality of Work Life* terhadap Lingkungan Kerja pada PT. Melsy Anugrah Transport Kota Pariaman?
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Work Engagement* terhadap Lingkungan Kerja pada PT. Melsy Anugrah Transport Kota Pariaman?
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Quality of Work Life* dan *Work Engagement* secara bersama-sama terhadap Lingkungan Kerja pada PT. Melsy Anugrah Transport Kota Pariaman?
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Quality of Work Life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Melsy Anugrah Transport Kota Pariaman?
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Work Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Melsy Anugrah Transport Kota Pariaman?
6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Melsy Anugrah Transport Kota Pariaman?

7. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Quality of Work Life*, *Work Engagement* dan Lingkungan Kerja secara bersama-sama terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Melsy Anugrah Transport Kota Pariaman?
8. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Quality of Work Life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Lingkungan Kerja sebagai variabel *intervening* pada PT. Melsy Anugrah Transport Kota Pariaman?
9. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Work Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Lingkungan Kerja sebagai variabel *intervening* pada PT. Melsy Anugrah Transport Kota Pariaman?

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan pada PT. Melsy Anugrah Transport Kota Pariaman adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis agar lebih mendalami secara teoritis mengenai manajemen sumber daya manusia. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, serta pengalaman untuk bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh

dibangku kuliah dan membandingkan sejauh mana hubungan antara teori yang telah diperoleh tersebut dengan kenyataan yang ada dilapangan.

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini InsyaAllah bisa dijadikan sebagai tambahan bahan rujukan bagi perusahaan untuk masa yang akan datang khususnya dalam hal peningkatan kualitas kerja, dan hubungan kerja karyawan dilingkungan kerja pada PT. Melsy Anugrah Transport kota pariaman.

3. Bagi pihak akademis dan peneliti selanjutnya

Sebagai tambahan rujukan dan referensi bagi masyarakat umum dalam menganalisis pengaruh *Quality of Work Life* dan *Work Engagement* terhadap *Organization Citizenship Behafior* (OCB) serta pengaruh tidak langsung dari Lingkungan Kerja dan Untuk menjadi bahan bacaan yang relevan, menjadi pedoman dalam penelitian selanjutnya.