

# BAB I

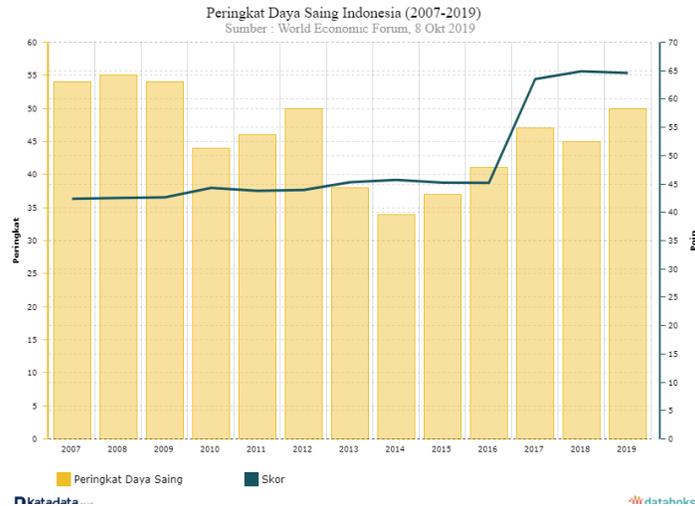
## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia dalam sebuah negara diyakini memiliki kontribusi yang tidak sedikit berdampak atas kemajuan sebuah bangsa . Negara yang maju ternyata adalah Negara yang didukung oleh sumber daya yang berkualitas dan dapat melahirkan berbagai kreatifitas untuk mendukung pengembangan bangsanya. Indikator dalam menentukan kualitas sumber daya manusia dapat dilihat dari rata-rata tingkat pendidikan anggota masyarakatnya dan juga kualitas pendidikannya. Saat ini dapat dilihat bahwa kualitas sumber daya manusia Indonesia sangat jauh tertinggal jika kita bandingkan dengan perkembangan Negara-negara dunia .

Laporan Global *Competitiveness Index (GCI) 2019* yang dirilis *World Economic Forum* menyebutkan peringkat daya saing Indonesia turun 5(lima) peringkat ke posisi 50 dari 141 negara yang telah disurvei. Demikian pula skor daya saing Indonesia pada 2019 turun 0,3 poin ke level 64,6 poin dari skala 0-100.Penurunan tersebut membuat daya saing Indonesia semakin jauh tertinggal dari Singapura yang berada di peringkat pertama dengan skor 84,8 poin. Daya saing Indonesia juga kalah dari Malaysia yang berada di peringkat 27 dengan skor 74,6 poin maupun Thailand di posisi 40 dengan skor 68,1 poin. Terbukti dari data table 1.1 dibawah ini :

Table 1.1



**Noted:** Pada 2017 terjadi perubahan penilaian skor

Berdasarkan table 1.1 diatas dengan data yang menunjukkan ketertinggalan kualitas sumber daya manusia sekarang ini, kita juga dihadapkan untuk terus berjuang keras menghadapi persaingan global yang sudah mulai intens. Kalau kita tidak mampu bersaing maka akan tersingkir dengan sendirinya dinegara sendiri. Dari sejumlah fakta positif atas modal besar yang dimiliki bangsa Indonesia jumlah penduduk yang besar menjadi modal yang paling penting karena kemajuan dan kemunduran suatu bangsa sangat bergantung pada faktor manusianya (SDM). Kepercayaan investor kepada perusahaan perintis atau istilah nya perusahaan *star up* di Indonesia semakin besar ,bahkan hanya dalam waktu lima tahun sejak 2012-2016 nilai investasi di Indonesia terus menerus meningkat.

Selama tahun 2017 investasi di sector *e-commerce* mencapai angka 64,8 T . PKPN (pusat koperasi pegawai negeri ) menilai investasi kali ini terus meningkat dimasa mendatang dan dapat menjadi solusi dalam perbaikan ekonomi di Indonesia,namun sayangnya pesatnya pertumbuhan *e-commerce* ditengah air belum diimbangi ketersediaan tenaga

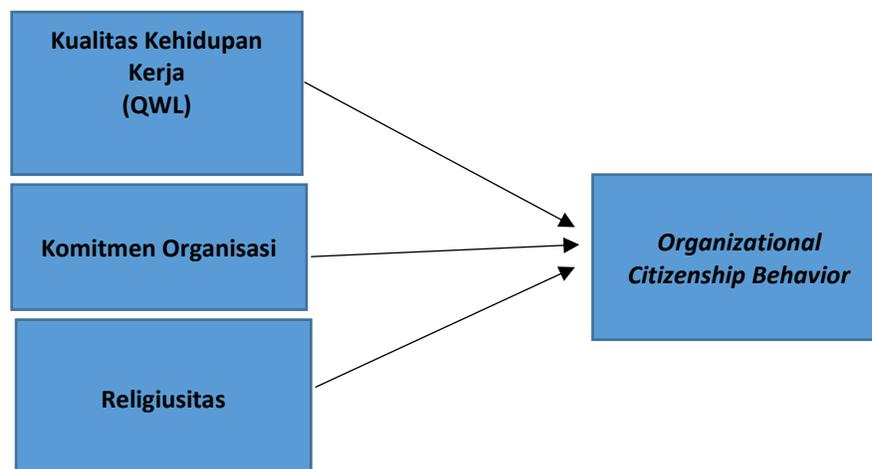
kerjaan ahli yang memadai misalnya saja ahli kode dan programmer, dan kualitas kinerja di Indonesia yang dapat disimpulkan masih sangat kurang berkualitas. Kendalanya tidak lain yaitu faktor ilmu pendidikan dibidang *hard skill* yang kurang di tekankan di Indonesia yang mana Negara kita masih jauh tertinggal jika dibandingkan lagi dengan Negara-negara lain. Kemudian tidak hanya pendidikan yang bersifat *hard skill* seperti *sains* atau teknis tetapi juga yang menyangkut ilmu komunikasi, kejujuran / integritas, interpersonal, etos kerja atau kemampuan beradaptasi yang disebut *soft skill* (kemampuan lunak). Konon, ilmu seperti ini yang diyakini berpengaruh besar lebih dari 80 persen terhadap kesuksesan seseorang. Setidaknya, begitulah hasil dari sebuah riset psikologi sosial (Elfindri, 2010) yang diyakini mampu menjawab tantangan era globalisasi. Namun untuk menyelesaikan masalah-masalah tersebut dan menghadapi berbagai persaingan peradaban yang tinggi untuk menjadi Indonesia yang lebih maju diperlukan revitalisasi (proses penghidupan kembali) dan penguatan karakter sumber daya manusia yang kuat. Cara menguatkan karakteristik sumber daya manusia yang kuat salah satunya melalui pendidikan *soft skill* yaitu dalam hal komunikasi, kejujuran/integritas, interpersonal, etos kerja, kemampuan beradaptasi.

Solusi jangka pendek akan mempermudah kegiatan tenaga ahli dari luar negeri termasuk *e-commerce* mengingat sumber daya manusia yang memiliki talenta tersebut sangat lah kurang sementara solusi jangka menengah panjang yaitu dengan cara pemerintah mengembangkan pendidikan *e-commerce* untuk menyiapkan tenaga ahli. sumber daya yang ahli tidak hanya dilandasasi oleh kemampuan secara *hard skill* namun juga *soft skill*. Hal-hal yang berkaitan dengan *soft skill* yaitu sesuatu yang berkaitan dengan *interm* yang ada di sebuah organisasi disebuah industry *e-commerce*, lemahnya kondisi ini sangat

mempengaruhi kualitas sumber daya manusia kedepan terutama di era pasar bebas jangan sampai rendahnya sumber daya manusia Indonesia membuat pekerja Indonesia terpinggirkan di negeri sendiri. Sebegitu susahny untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada di Indonesia hal ini disebabkan karena industri di bagian *e-commerce* di indonesia masih sangat baru dan ketidaksiapan dalam menghadapi fenomena yang ada. Namun ini hanya masalah waktu saja karena semua dapat diatasi.

Perusahaan *e-commerce* tetaplh sebuah organisasi yang membutuhkan sumber daya manusia, agar dapat bersaing dengan perusahaan sekelas dengan perusahaan asing dari luar negeri maka sumber daya manusia yang ada dilahirkan di dalam perusahaan tersebut harus diperhatikan . Salah satu yang menjadi factor penting dalam peningkatan sumber daya manusia nya adalah dengan pengembangan *soft skill*. Penelitian Aini, dkk (2014)” menemukan bahwa permasalahan yang muncul dalam perusahaan adalah kurangnya *organization citizenship behavior* (OCB) pada karyawan. Hal ini tentu dapat menjadi hambatan apabila perusahaan tetap ingin mampu bersaing secara global sehingga patut menjadi fokus perhatian untuk menemukan penyebab agar dapat mengatasi masalah tersebut. Fenomena atau masalah yang sedang dihadapi oleh sumber daya manusia yang terjadi di bangsa Indonesia terkhusus di perusahaan *e-commerce* sebetulnya dapat dipecahkan dengan model penelitian pada gambar 1 yang ada dibawah ini ,

Gambar 1 Model Penelitian



Berdasarkan model penelitian tersebut diatas peneliti menyakini permasalahan yang ada bisa dipecahkan sehingga dikemudian hari dapat dijadikan solusi dalam pengembangan sumber daya manusia yang ada dalam sebuah organisasi. Keberhasilan organisasi sangat ditentukan pada manajemen sumber daya manusia yang baik. Hal ini harus menjadi prioritas utama organisasi untuk meningkatkan kinerja anggota organisasi.

Kinerja anggota merupakan faktor yang penting dalam kelangsungan suatu organisasi, hal ini dikarenakan baik atau tidaknya kinerja seorang anggota organisasi berpengaruh terhadap kelangsungan organisasi selanjutnya. Oleh karena itu penting bagi karyawan untuk mengembangkan *extra-role behavior* yang salah satunya adalah *organization citizenship behavior* ( disingkat OCB ). Untuk memunculkan dan meningkatkan OCB ini, banyak determinan pembentuk perilaku dan di antaranya adalah kualitas kehidupan kerja (*Quality of work life*).

Kualitas kehidupan kerja atau *Quality of work life* merupakan suatu tingkat dimana anggota dari suatu organisasi mampu memuaskan kebutuhan pribadi yang penting melalui pengalamannya dalam melakukan pekerjaan pada organisasi tersebut (Safrizal, 2004 dalam Jati, 2013). Seorang peneliti bernama (Salmani, 2005 dalam Varnous, 2013) meyakinkan bahwasanya *Quality of Work life* (QWL) atau yang biasa disebut dengan kualitas kehidupan kerja adalah salah satu metode terbaik untuk menarik dan mempertahankan karyawan yang berkompeten serta untuk mendapatkan kinerja yang lebih baik dalam suatu organisasi . Kualitas kehidupan kerja adalah pemenuhan akan kebutuhan yang berbeda dari setiap

karyawan termasuk kebutuhan sosial, harga diri, perealisasi akan setiap keahlian (Chang dan Tang, 2009 dalam Varnous 2013) kemudian juga Dalam Jati (2013) mengatakan bahwa Karyawan yang memiliki kualitas kehidupan kerja (*Quality of Work Life*) yang tinggi akan mendorong timbulnya *organization citizenship behavior* (OCB), karena memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasi, kesediaan membantu individu yang lain, dan melakukan kinerja yang melebihi perkiraan normal.

Memiliki Interpersonal atau etos kerja yang baik dalam diri seorang karyawan tidak dapat dihindari bahwa diperlukannya komitmen yang kuat pada sebuah organisasi. Komitmen organisasional adalah kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap nilai-nilai organisasi, kemauan untuk bekerja keras, dan memelihara keanggotannya dalam organisasi yang bersangkutan, yang berarti ada keinginan yang kuat dari anggota untuk tetap berada dalam organisasi atau adanya ikatan psikologis terhadap organisasi (Arishanti,2009).

Hal ini disebabkan karena didalam diri seorang karyawan sangat perlu adanya peningkatan keinginan untuk dapat berkomitmen tinggi untuk organisasinya, banyak cara yang dapat dilakukan agar tercipta rasa komitmen tinggi dalam organisasi salah satunya yaitu dengan hadirnya karyawan yang memiliki komitmen tinggi pada organisasi ,maka akan mudah melakukan apapun untuk memajukan perusahaan karena yakin dan percaya pada organisasi dimana karyawan tersebut bekerja ( Luthans,2005). Pada saat karyawan telah memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan, maka karyawan tersebut dengan sepenuh hati memiliki kepuasan dalam bekerja, dan rela melakukan tindakan yang bertujuan memajukan perusahaan. Dan ini yang dimaksud dengan *Organization Citizenship Behavior* (OCB ), dimana *Organizational Citizenship Behavior* merupakan kegiatan sukarela dari anggota organisasi yang mendukung fungsi organisasi sehingga perilaku ini lebih bersifat

menolong yang dinyatakan dalam tindakan yang menunjukkan sikap tidak mementingkan diri sendiri, melainkan lebih berorientasi pada kesejahteraan orang lain (Purba & Seniati, 2004, dalam Rahmayanti, dkk, 2014)

Pernyataan diatas kemudian diperkuat oleh seorang peneliti bernama Nursyamsi (2013) yang menyatakan bahwa jika organisasi memiliki komitmen baik untuk anggota organisasi, maka dampaknya karyawan tersebut akan memiliki loyalitas kepada organisasi di mana karyawan bekerja. Tentu saja hal ini akan semakin baik dan membawa pengaruh yang baik dalam kualitas sumber daya manusia di perusahaan tersebut yang dapat menunjang kuatnya kinerja seorang karyawan, karena jika kinerja karyawan semakin baik maka hal ini akan berdampak positif kepada pencapaian yang diperoleh dalam sebuah perusahaan.

Pengertian *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sendiri menurut Djati (2009: 22) adalah sebagai bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual untuk meningkatkan efisiensi kinerja organisasi dengan membantu tujuan dari produktifitas individu. Puncak dari kesuksesan meningkatkan kinerja karyawan yaitu jika karyawan sudah dapat didefinisikan sebagai individu yang berperilaku melaksanakan tugasnya yang melebihi dari deskripsi kerjanya. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku-perilaku yang menggambarkan nilai tambah karyawan dan merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja.

Religiusitas menurut Glock dan Strak (dalam Sari, Yunita dkk 2012: 312) adalah tingkat konsepsi seseorang terhadap agama dan tingkat komitmen seseorang terhadap agamanya. Religiusitas menjadi harapan baru untuk terjadinya perbaikan moral, etika, nilai,

keaktivitas, produktivitas dan sikap kerja. Indonesia adalah salah satu negara yang religiusitasnya tinggi dan mempunyai nilai kolektivistik tinggi dimana kepentingan kelompok berada di atas kepentingan individu, sehingga dapat dikatakan sistem tim kerja berkembang dengan baik di Indonesia. Hal ini dapat menjelaskan bahwa karyawan yang memiliki tingkat religiusitas yang baik dan memiliki kualitas kehidupan kerja yang tinggi, maka akan mudah menerapkan perilaku baik warga organisasi (OCB) dalam bekerja yaitu bekerja melebihi standar kerja yang ditetapkan, bekerja dengan sukarela dan tidak mudah mengeluh terhadap tantangan yang dihadapi.

Kegiatan religius erat kaitannya dengan religiusitas, tidak hanya terjadi ketika melakukan ritual (ibadah), tetapi juga kegiatan lainnya. Dengan demikian, religiusitas dapat memprediksi perilaku seseorang dalam pekerjaan. Kesiediaan untuk melakukan kerja sukarela bahwa orang ingin melakukan hal-hal yang mereka inginkan diluar dari tanggung jawab mereka atau yang mereka kenal sebagai organisasi (OCB) akan sangat banyak membawa mamfaat bagi organisasi.

Religiusitas membantu meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang pada akhirnya memiliki banyak keuntungan positif bagi organisasi. Hasil penelitian Olowookere, et.al (2016) mengatakan bahwa religiusitas memiliki hubungan yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Semakin tinggi religiusitas karyawan maka mereka akan cenderung untuk memiliki perilaku di luar pekerjaan (*Organizational Citizenship Behavior*) dalam menjalankan pekerjaan mereka sehari-hari sehingga mendukung efektivias organisasi.

Religiusitas dibutuhkan dalam mengembangkan *Organizational Citizenship Behavior* untuk efektifitas organisasi. Organisasi yang membantu untuk menemukan

religiusitas karyawan mereka, tidak mungkin melakukan perilaku kontraproduktif (penyimpangan), dan lebih kooperatif untuk bersedia melakukan perilaku sukarela yang dilakukan di luar peran formal seseorang.

Didasari oleh keadaan yang sudah dijabarkan diatas dan melihat begitu pentingnya *Organization Citizenship behavior* yang dipengaruhi oleh kualitas kehidupan kerja ( *Quality of work life* ) , komitmen organisasi dan Religiusitas dalam pengembangan dan juga peningkatan kualitas sumber daya manusia maka penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian pada perusahaan Sale Stock Yogyakarta yang bergerak dibidang e-commerce dengan judul “ **ANALISIS PENGARUH HUBUNGAN KUALITAS KEHIDUPAN KERJA (QUALITY of WORK LIFE), KOMITMEN ORGANISASI DAN RELIGIUSITAS TERHADAP ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)**”

## **1.2. Rumusan Masalah :**

- 1.2.1 Ada pengaruh antara kualitas kehidupan kerja (*Quality work life*) terhadap *Organization Citizenship Behavior* (OCB)
- 1.2.2 Ada pengaruh antara komitmen organisasi terhadap *Organization Citizenship Behavior* (OCB)
- 1.2.3 Ada pengaruh antara religiusitas terhadap *Organization Citizenship Behavior* (OCB)
- 1.2.4 Ada pengaruh antara kualitas kehidupan kerja (*Quality work life*), komitmen organisasi, Religiusitas terhadap *Organization Citizenship Behavior* (OCB)

### **1.3. Tujuan penelitian :**

- 1.3.1 Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas kehidupan kerja (*Quality work life*) terhadap *Organization Citizenship Behavior* (OCB)
- 1.3.2 Untuk mengetahui pengaruh antara komitmen organisasi terhadap *Organization Citizenship Behavior* (OCB)
- 1.3.3 Untuk mengetahui pengaruh antara komitmen organisasi terhadap *Organization Citizenship Behavior* (OCB)
- 1.3.4 Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas kehidupan kerja (*Quality work life*), komitmen organisasi dan Religiusitas terhadap *Organization Citizenship Behavior* (OCB)

### **1.4. Manfaat penelitian :**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

#### 1.4.1 Bagi Perusahaan

Dengan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian untuk perusahaan *e-commerce* yang ada di Yogyakarta dan Jakarta dalam upaya melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan.

#### 1.4.2 Bagi Akademisi

Memberikan kontribusi terhadap pengembangan khasanah ilmu pengetahuan, artinya dapat memperkuat teori-teori tentang telaah eksplorasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan. Dengan adanya

penelitian ini dapat menambah wawasan rekan-rekan mahasiswa serta menjadi referensi bahan bagi penelitian selanjutnya.

#### 1.4.3 Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini, dapat memberikan pengetahuan serta wawasan baru untuk mampu menerapkan teori yang didapat di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang sebenarnya

### 1.5. SISTEMATIKA PENULISAN

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Di dalam bab ini akan diuraikan tentang pengertian kualitas kehidupan kerja ( *Quality of work life* ), komitmen organisasi, religiusitas dan pengertian *organization citizenship behavior* atau yang disingkat (OCB ). Hubungan antar variabel yang di rangkum dalam table meta analisis dari penelitian-penelitian sebelumnya, kerangka piker dan kemudian hipotesis

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini akan menguraikan ruang lingkup penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, jenis data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, uji kualitas data dan teknis analisis data.

### **BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang hasil analisis data yang diperoleh dengan menggunakan alat analisis yang diperlukan serta pembahasannya.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran-saran yang diambil berdasar hasil analisis data

