

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia bagi sebuah organisasi memiliki peranan yang penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Perkembangan dunia bisnis yang sangat pesat seperti sekarang ini menimbulkan persaingan bisnis yang sangat ketat. Hal tersebut menyebabkan organisasi harus selalu melakukan inovasi serta perbaikan. Salah satu upaya perbaikan yang dapat dilakukan adalah dengan memberdayakan sumber daya manusia secara optimal. Sumber daya manusia merupakan aset utama suatu organisasi yang menjadi perencana serta pelaku aktif dari setiap aktivitas organisasi (Sedarmayanti, 2018).

Manajer sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam pengelolaan sumber daya manusia menjadi optimal. Manajer harus memandang karyawan sebagai manusia yang memiliki kebutuhan atas pengakuan dan penghargaan, bukan hanya sebagai alat pencapai tujuan. Menurut Handoko dalam Manora, et al. (2021) sumber daya manusia harus dikelola dengan baik guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi. perusahaan. dan sebagai salah satu fungsi dalam perusahaan itu sendiri. Sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan efektifitas organisasi perusahaan perlu meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB).

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan perilaku pegawai yang melampaui tugas atau peran formalnya yang telah ditetapkan tanpa adanya permintaan dan *reward* secara formal dari organisasi serta memberikan kontribusi terhadap keefektifan organisasi (Organ et al., 2006). Organisasi membutuhkan karyawan yang bekerja melebihi kewajiban kerja untuk meningkatkan efektifitas organisasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan. *Organizational citizenship behavior* (OCB) melibatkan perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja (Titisari, 2014).

OCB di dalam organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya komitmen organisasional. Menurut Wahyudi dan Salam (2020) komitmen organisasional adalah suatu sikap dan perilaku kerja yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan organisasi. Komitmen organisasional penting bagi perusahaan untuk mendorong perilaku OCB karyawan. Karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi memiliki pandangan yang positif dan akan melakukan yang terbaik untuk kepentingan organisasi (Meyer et al., 1993).

Faktor lain yang mempengaruhi OCB adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang baik akan memberikan pengaruh yang baik terhadap karyawan. Lingkungan kerja yang baik diperlukan oleh karyawan untuk meningkatkan produktifitas karyawan (Zahari dan Ubaidillah, 2014).

Sedarmayanti (2015) menjelaskan lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun kelompok. Lingkungan kerja terdiri atas lingkungan kerja fisik dan non fisik.

Faktor berikutnya yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) yaitu variabel *quality of work life* atau kualitas kehidupan kerja. Siagian (2015) mendefinisikan *quality of work life* yaitu upaya dalam kehidupan organisasional dimana para karyawan diberi kesempatan untuk turut berperan dalam menentukan cara bekerja untuk pencapaian tujuan dan berbagai sasarnya. Kualitas kehidupan kerja yang baik akan meningkatkan kinerja para karyawan. Kualitas kehidupan kerja merupakan korelasional antara totalitas kerja karyawan dengan pekerjaan dan perusahaan tempatnya bekerja. Hal ini terutama guna pencapaian hasil kerja sesuai harapan perusahaan (Salmani, 2003 dalam Soetjipto, 2017).

Penelitian terdahulu tentang *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dilakukan oleh Manora et al. (2021) menyatakan bahwa variabel komitmen organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sedangkan hasil penelitian Prasetyo dan Mas'ud (2021), menyatakan bahwa variabel komitmen

organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Ayu dan Solichin (2022) menyatakan hasil lingkungan kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sedangkan hasil dari penelitian Khazamah et al. (2021) menyatakan hasil yang sebaliknya yaitu lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Penelitian yang dilakukan oleh Nasution (2020) menyatakan hasil penelitiannya bahwa variabel *quality of work life* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2021) yang menyatakan bahwa variabel *quality of work life* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Objek penelitian ini adalah Rajaklana Resort, Villa and Spa Yogyakarta. Rajaklana Resort, Villa and Spa Yogyakarta merupakan sebuah bisnis yang bergerak di bidang *resort* yang terbagi di dua tempat yaitu di Jl. Tugu Gentong dan di Jl. Bukit Sembung, Sambikerep, Kec. Kasihan, Kab. Bantul, DIY. Dalam praktiknya Rajaklana Resort, Villa and Spa menggunakan konsep *green living & back to nature*. *Resort* tersebut berbeda dengan *resort* pada umumnya, karena memiliki desain unik yang dibangun

menggunakan material yang tersedia dari alam seperti kayu yang berusia ratusan tahun dan lebih dari lima puluh jenis batu. *Resort* tersebut memilih konsep unggulannya berupa rumah batu dan rumah kayu karena ingin memadukan alam dan seni. Selain sebagai tempat menginap, Rajaklana Resort Villa, and Spa juga menyediakan sebagai tempat pertemuan para tamu, acara pribadi dari tamu, dan sebagai tempat untuk liburan.

Dalam industri *hospitality* perusahaan dituntut untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan dari jasa yang disediakan. Perusahaan perlu meningkatkan produktifitas dan efektifitas kerja karyawan. Untuk memenuhi produktifitas dan efektifitas karyawan perusahaan menuntut karyawan untuk saling membantu dalam melakukan pekerjaan. Sehingga Rajaklana Resort, Villa and Spa sebagai industri *hospitality* membutuhkan karyawan dengan perilaku OCB yang tinggi untuk meningkatkan produktifitas dan efektifitas perusahaan.

Berdasarkan hasil *research gap* dan fenomena yang ditemukan di dalam perusahaan maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai komitmen organisasional, lingkungan kerja dan *quality of work life* dengan judul "**Pengaruh Komitmen Organisasional, Lingkungan Kerja dan *Quality of Work Life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan Rajaklana Resort, Villa and Spa Yogyakarta**".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Rajaklana Resort, Villa and Spa Yogyakarta?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Rajaklana Resort, Villa and Spa Yogyakarta?
3. Apakah *quality of work life* berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Rajaklana Resort, Villa and Spa Yogyakarta?

C. Batasan Masalah

Untuk mempersempit ruang lingkup penelitian, maka penelitian ini menggunakan batasan penelitian sebagai berikut:

1. Variabel yang diteliti adalah komitmen organisasional, lingkungan kerja, *quality of work life* dan *organizational citizenship behavior* (OCB).
2. Populasi yang diteliti adalah karyawan Rajaklana Resort, Villa and Spa di Yogyakarta sebanyak 42 orang karyawan.

3. Penelitian ini dilakukan di Rajaklana Resort, Villa and Spa Yogyakarta yang terletak di Bantul, Yogyakarta.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Rajaklana Resort, Villa and Spa Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Rajaklana Resort, Villa and Spa Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *quality of work life* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Rajaklana Resort, Villa and Spa Yogyakarta.

E. Manfaat

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan pengetahuan tentang pengaruh lingkungan kerja, komitmen organisasional dan *quality of work life*

terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan Rajaklana Resort, Villa and Spa Yogyakarta.

b. Bagi STIM YKPN

Penelitian ini dapat menjadi informasi dan acuan dalam penelitian selanjutnya serta menjadi jembatan kerjasama antara STIM YKPN dengan Rajaklana Resort, Villa and Spa Yogyakarta.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat menjadi acuan untuk meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan Rajaklana Resort, Villa and Spa Yogyakarta untuk mencapai efektifitas kerja.

d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini menjadi sumber informasi bagi pembaca yang ingin mengetahui tentang praktik sumber daya manusia serta sebagai referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.