

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri *fashion*, khususnya industri ritel *fashion* di Indonesia, telah menjadi salah satu pendorong pertumbuhan ekonomi. Menurut data CNBC Indonesia tahun 2019, kontribusi industri ritel *fashion* terhadap perekonomian Indonesia mencapai sekitar 18,01%, setara dengan Rp 116 triliun (Andreas & Sesilia, 2019). Kesuksesan suatu perusahaan tak terpisahkan dari kemampuan serta kontribusi individu-individu yang menjadi bagian dari organisasi. Sumber daya manusia adalah individu yang aktif di dalam suatu perusahaan dan sebagai aset yang berharga sebab manusia memegang peran utama dalam manajemen, arahan, dan optimalisasi seluruh sumber daya yang dimiliki oleh sebuah organisasi. Kualitas yang rendah dari tenaga kerja dapat berakibat negatif bagi perusahaan, sementara perusahaan yang berhasil membutuhkan karyawan yang siap untuk melebihi tanggung jawab formal mereka dan memberikan hasil yang lebih dari yang diharapkan.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan perilaku sukarela di mana seorang pekerja secara sukarela melakukan tugas atau pekerjaan di luar tanggung jawab atau kewajibannya, bertujuan untuk kemajuan atau keuntungan organisasi tempatnya bekerja. Menurut Afandi, (2018), OCB dianggap sebagai bentuk perilaku yang merupakan hasil pilihan dan inisiatif individual, tidak terkait dengan sistem *reward* formal di

dalam organisasi. Terdapat faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) diantaranya Disposisi Individu dan Motif Individu, Kecerdasan Emosional, Sikap Pegawai, Kepemimpinan Transformasional, Keselamatan dan Kesejahteraan Kerja (Afandi, 2018).

Kepemimpinan Transformasional adalah bentuk kepemimpinan yang mampu menginspirasi anggota tim untuk aktif terlibat dalam mencapai tujuan mereka yang sejalan dengan kepentingan organisasi. Pendekatan personal yang ramah, dorongan untuk membangkitkan pemikiran kritis, dan memberikan contoh positif, gaya kepemimpinan transformasional mendorong anggota tim untuk memberikan usaha ekstra demi mencapai efektivitas organisasi yang lebih baik (Bass & Avolio, 1990).

Komitmen Organisasional mencerminkan tekad yang kuat untuk tetap menjadi bagian yang sangat penting dari suatu organisasi (Robbins & Judge 2017), Komitmen Organisasional adalah kondisi di mana seorang karyawan menunjukkan kesetiaan dan keterikatan yang kuat terhadap suatu organisasi. Ketika seseorang sangat terikat dengan pekerjaannya, mereka lebih berkeinginan melakukan hal-hal baik tanpa diminta atau disebut dengan OCB. Ini karena mereka merasa termotivasi dari dalam dan merasa setia pada tempat kerja.

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu untuk mengenali perasaan dalam diri sendiri dan orang lain, sekaligus mampu memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi baik pada diri sendiri maupun

dalam interaksi dengan orang lain (Robbins & Judge 2017). Dampak dari Kecerdasan Emosional menurut Goleman (2016) diantaranya kepemimpinan, kinerja individu, manajemen stress, dan hubungan interpersona. Menurut Suwandewi & Dewi (2016) Karyawan yang dapat memahami, mengontrol, dan menggunakan emosional secara efektif akan menciptakan lingkungan kerja yang positif serta meningkatkan perilaku sukarela (OCB).

Margaria Group, yang didirikan pada tahun 1967, merupakan perusahaan yang berfokus di bidang retail dan jasa. Saat ini, perusahaan ini telah mengembangkan 17 merek terdaftar, mengelola 39 unit bisnis, dan melibatkan lebih dari 700 karyawan. Selain menghadirkan berbagai *brand* di dunia batik, Margaria Group juga merangkul bisnis retail busana muslim. Salah satu entitasnya adalah Karita Gaya Muslim Muda, sebuah merek fashion muslim yang berdiri sejak tahun 2002 di Yogyakarta. Karita telah membuka cabang-cabangnya di beberapa kota seperti Surabaya, Malang, dan Purwokerto. Karita Gaya Muslim Muda menawarkan beragam produk, mulai dari jilbab, pakaian muslim untuk wanita dan pria, mukena, sarung, sajadah, hingga kosmetik. Keberagaman produk ini mencerminkan komitmen Karita untuk memenuhi kebutuhan konsumen muslim dengan gaya yang sesuai dengan tren dan kekinian.

Berdasarkan pengamatan awal serta wawancara ke beberapa karyawan karita gaya muslim muda, karyawan tidak lagi melihat pekerjaan mereka sebagai tugas individual, melainkan sebagai tim yang saling

mendukung. Komitmen untuk saling memberikan bantuan menjadi dasar dari keberhasilan tim. Karyawan menyadari bahwa saling membantu merupakan kunci untuk mencapai tujuan bersama dan mempertahankan kerja sama yang baik dengan tim. Selain itu, hasil dari wawancara dengan bagian manajemen karita, data penjualan dari kantor Karita menunjukkan peningkatan sekitar 2% dari periode sebelumnya, manajemen menegaskan bahwa fenomena ini dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal yang berkaitan dengan perusahaan dan sumber daya manusia. Fenomena ini menggaris bawahi peran tim yang solid dalam menghadapi tantangan sehari-hari di industri ritel fashion. Fenomena ini mencerminkan komitmen kerja yang tidak hanya meningkatkan produktivitas, tetapi juga mempererat hubungan di antara karyawan, menciptakan lingkungan kerja yang positif dan menyenangkan.

Kemudian dari hasil pengamatan dan wawancara dengan sejumlah Karyawan Karita Gaya Muslim Muda ketika perusahaan mengadakan promo besar, karyawan dihadapkan pada lonjakan pelanggan dengan antrian panjang, permintaan yang tinggi, dan tekanan untuk memberikan pelayanan cepat dan ramah. Meskipun situasi tersebut menjadi beban kerja yang tinggi, karyawan menerapkan kerjasama antar karyawan. Mereka dapat bekerja sama secara efisien dengan mendistribusikan tugas secara bijak, saling membantu dalam penanganan pelanggan, menjaga ketenangan, dan memberikan pelayanan yang baik dengan senyuman, menciptakan pengalaman belanja yang positif bagi pelanggan.

Selain itu Manager Karita Gaya Muslim Muda memberikan perhatian yang besar terhadap karyawannya. Secara teratur mengadakan sesi pertemuan atau diskusi kelompok untuk mendengarkan ide dan masukan dari setiap karyawannya, tidak hanya terkait dengan pekerjaan tetapi juga terkait dengan peningkatan kondisi lingkungan kerja.

Terdapat perbedaan hasil penelitian terdahulu antara kepemimpinan transformasional dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wulandari & Septyarini (2022) dan Handayani dkk. (2019) terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kepemimpinan transformasional terhadap *organizational citizenship behavior*. Meskipun demikian, temuan berbeda diungkapkan oleh Anam & Rizana (2021), yang menemukan adanya pengaruh tidak langsung yang signifikan dari variabel kepemimpinan transformasional terhadap perilaku kewargaan organisasi (OCB).

Pada penelitian Wulandari & Septyarini (2022) dan Putra dkk. (2020), menunjukkan bahwa Komitmen Organisasional berpengaruh secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Meski begitu, menurut Chusnu & Frianto (2022) menyampaikan temuan yang berbeda, bahwa Komitmen Organisasional tidak berpengaruh secara signifikan terhadap OCB.

Menurut hasil penelitian Putra dkk. (2020) dan Alma & Sumbogo (2022), kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap

Organizational Citizenship Behavior (OCB). Namun, terdapat temuan yang berbeda dari penelitian yang dilakukan Fatmawati & Azizah (2022) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional tidak berdampak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang dipaparkan diatas, peneliti mencoba mengkaji dan memperdalam penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komitmen Organisasional, Dan Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)?
- 2) Apakah Komitmen Organisasional berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)?
- 3) Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)?

C. Batasan Masalah

- 1) Objek: Kepemimpinan transformasional, Komitmen Organisasional, kecerdasan emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan.

- 2) Subjek: Karyawan Karita Gaya Muslim Muda Yogyakarta
- 3) Waktu Penelitian : Januari 2024

D. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk menganalisis pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap *Organizational Citizenship* (OCB) Karyawan Karita Gaya Muslim Muda
- 2) Untuk menganalisis pengaruh Komitmen Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan Karita Gaya Muslim Muda
- 3) Untuk menganalisis pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan Karita Gaya Muslim Muda

E. Manfaat Penelitian

- 1) Bagi Perusahaan Karita Gaya Muslim Muda
Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi informasi untuk melakukan evaluasi kantor pusat Karita Gaya Muslim Muda dalam meningkatkan kinerja perusahaan melalui OCB Karyawan sehingga tujuan dapat tercapai dengan optimal.
- 2) Bagi Peneliti
 - a) Sebagai sarana wawasan mengenai Pengaruh kepemimpinan transformasional, Komitmen Organisasional, kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan Karita Gaya Muslim Muda.

b) Penelitian ini menjadi salah satu syarat kelulusan jenjang Strata 1 (S1) Manajemen.

3) Bagi STIM YKPN

Diharapkan penelitian ini menjadi sarana informasi untuk penelitian selanjutnya terutama dibidang manajemen sumber daya manusia.