

# BAB I

## PENDAHULUAN

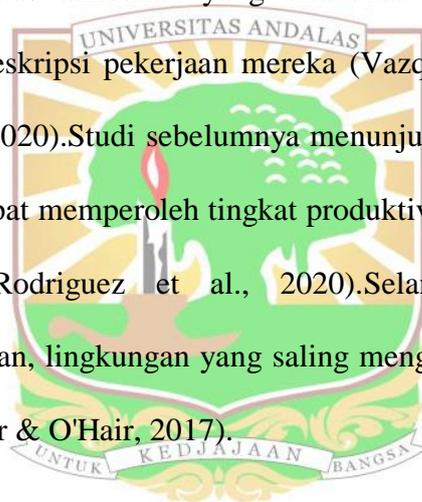
### 1.1 Latar Belakang

Organisasi adalah kerjasama antara dua orang atau lebih dengan tujuan yang telah ditetapkan, menciptakan hubungan antara atasan dan bawahan. Robbins (2018) berpendapat bahwa organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan. Dari organisasi, muncul pengelompokan manusia dalam peran pimpinan dan bawahan yang perlu bekerja sama dan didasarkan pada pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab Arianty(2019).

Kunci keberhasilan suatu organisasi terletak pada kemampuan anggotanya dalam memberikan kontribusi positif untuk mencapai tujuan organisasi. Organisasi membutuhkan anggota yang bersedia melakukan lebih dari sekadar tugas rutin dan memberikan kinerja yang melebihi ekspektasi. Di era kerja yang dinamis seperti sekarang, terutama ketika tugas sering dikerjakan dalam tim, organisasi sangat membutuhkan anggota yang dapat berperan ekstra Helmy(2019). Perilaku berperan ekstra ini dikenal sebagai *Organizational citizenship behavior* (OCB). OCB mencakup kontribusi individu yang melampaui tuntutan peran di tempat kerja, seperti membantu rekan kerja, menjadi sukarelawan untuk tugas tambahan, patuh terhadap aturan, dan prosedur di tempat kerja Zaki(2018). OCB adalah perilaku diskresioner yang diakui, baik secara

eksplisit maupun tidak, oleh sistem formal, dan secara keseluruhan berfungsi secara efektif dan efisien dalam suatu organisasi. OCB juga mencerminkan perilaku prososial yang melibatkan tindakan sosial positif, konstruktif, dan berarti yang membantu (Zaki, 2018).

Dalam organisasi yang memiliki tugas dan lingkungan yang kompleks, diperlukan peran "extra role" dari karyawan dalam melaksanakan tugasnya, bukan hanya peran "in-role". Individu dengan tingkat OCB yang tinggi cenderung memiliki loyalitas dan dedikasi yang tinggi terhadap organisasinya (Parivash, 2021). OCB adalah aktivitas tambahan yang dilakukan Pegawai yang bukan merupakan bagian dari deskripsi pekerjaan mereka (Vazquez-Rodriguez, Perez-Pico, & Romero-Castro, 2020). Studi sebelumnya menunjukkan bahwa organisasi yang mendorong OCB dapat memperoleh tingkat produktivitas dan efisiensi yang lebih tinggi (Vazquez-Rodriguez et al., 2020). Selanjutnya, OCB dapat memungkinkan kepercayaan, lingkungan yang saling menghormati, dedikasi, dan nilai-nilai bersama (Becker & O'Hair, 2017).



Sekretariat DPRD Kabupaten Pasaman Barat memiliki tugas pokok yaitu melaksanakan tugas - tugas yang berhubungan dengan administrasi DPRD Kabupaten Pasaman Barat dalam mendukung pelaksanaan tugas pokok DPRD Kabupaten Pasaman Barat. Peneliti memilih Sekretariat DPRD Kabupaten Pasaman Barat sebagai objek penelitian karena peneliti menemukan permasalahan *quality work life* dan manajemen pengetahuan yang menyebabkan kepuasan kerja Pegawai dalam bekerja menurun sehingga menyebabkan menurunnya sifat *Organizational citizenship behavior* yang dimiliki

Pegawai. Berikut adalah hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa orang Pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Pasaman Barat:

**Tabel 1.1 Hasil Wawancara Tentang OCB**

No	Inisial Nama	Jabatan	Permasalahan
1	DHS	Kabag TU dan RTP	Masih banyak Pegawai yang tidak memiliki sifat yang ingin membantu rekan kerjanya, hal ini terkadang berdampak kepada penyelesaian tugas dalam bentuk tim yang harus dikerjakan secara bersama-sama dan saling membantu antar anggota tim.
2	B	Pramusaji sub bagian rapat dan risalah	Merasakan kurangnya rasa tanggung jawab dari rekan kerja satu tim apabila melakukan kesalahan dalam melakukan suatu pekerjaan.
3	ID	Pengadministrasian kepegawian sub bidang TU	Pegawai yang masih suka melanggar aturan yang berlaku sehingga Pegawai bekerja tidak secara efektif untuk mencapai tujuan organisasi.

Sumber: Sekretariat DPRD Kabupaten Pasaman Barat (2023)

Dari tabel 1.1 di atas dapat dilihat adanya indikasi permasalahan OCB yang ada pada Sekretariat DPRD Kabupaten Pasaman Barat seperti Pegawai yang tidak memiliki keinginan untuk membantu rekan kaerja dalam menyelesaikan tugas, kurangnya rasa tanggung jawab rekan kerja ketika menghadapi kesalahan atau permasalahan dalam bekerja dan masih terdapat yang melanggar aturan yang

berlaku di dalam organisasi. Hal ini membuktikan adanya permasalahan OCB yang dimiliki Pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Pasaman Barat.

Faktor yang mempengaruhi *Organizational citizenship behavior* (OCB) adalah kualitas kehidupan kerja (QWL). QWL mencerminkan pandangan karyawan terhadap berbagai kebutuhan kesejahteraan mereka di lingkungan kerja, yang dapat memengaruhi perkembangan karier (Parsa, dkk., 2019). Secara singkat, QWL dapat diartikan sebagai konsep holistik yang melibatkan kompensasi yang adil, integrasi sosial, dan kondisi kerja yang aman dan sehat dalam organisasi. Hal ini memberikan peluang bagi individu untuk meningkatkan dan memanfaatkan seluruh potensi yang dimiliki (Narehan, dkk., 2019).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Sumarsi, 2021) yang menemukan bahwa QWL berpengaruh positif terhadap OCB Pegawai yang mendapatkan QWL yang baik akan mampu bertindak sesuai dengan norma yang ada dan menjadi kebiasaan dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari. El-Sayed (2018) juga menyatakan hal yang sama yaitu QWL juga memiliki hubungan yang signifikan dengan OCB.

Maka penulis juga melakukan wawancara dengan beberapa orang Pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Pasaman Barat yang berhubungan dengan QWL, dengan hasil wawancara yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.2 Wawancara Tentang QWL**

No	Inisial Nama	Jabatan	Permasalahan
1	DHS	Kabag TU dan RTP	Masih ada antar Pegawai yang memiliki konflik. Konflik ini terjadi ketika saat bekerja dan penyelesain konflik ini sangat lambat dan sulit dan ini berdampak tidak baik untuk kelangsungan organisasi.
2	LP	Sespri ketua DPRD sub bagian TU	Pegawai merasakan kompensasi yang diterima tidak sesuai dengan pekerjaan yang dilakukannya.
3	WE	Caraka Sub bagian TU	Pegawai menilai sangat sulit dan sedikit kesempatan Pegawai untuk mengembangkan karirnya di dalam organisasi.

*Sumber: Sekretariat DPRD Kabupaten Pasaman Barat (2023)*

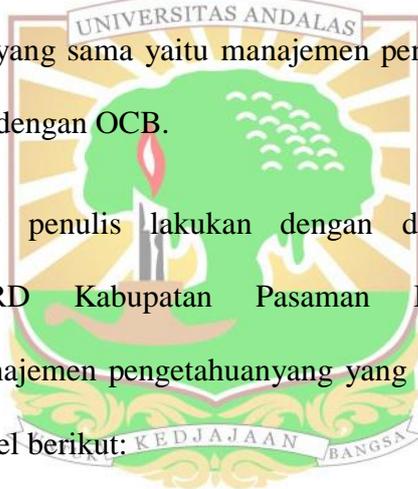
Berdasarkan hasil wawancara tentang QWL yang dimiliki Pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Pasaman Barat dapat dilihat pada tabel 1.2 masih ada konflik yang terjadi antar Pegawai, Pegawai yang menilai bahwa kompensasi yang diterima tidak sesuai dengan pekerjaan yang harus dikerjakan dan Pegawai yang berpendapat sangat sulitnya kesempatan untuk mengembangkan karir dalam bekerja, ini membuktikan masih adanya permasalahan tentang QWL Pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Pasaman Barat, hal ini dapat mengakibatkan rendahnya OCB Pegawai dalam bekerja.

OCB bukan hanya disebabkan oleh QWL, akan tetapi juga dari manajemen pengetahuan. Pandangan Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge (2018) mengenai manajemen pengetahuan menyatakan bahwa hal tersebut melibatkan

kemampuan untuk bekerja dengan memahami dan memotivasi orang lain, baik dalam konteks individu maupun kelompok. Menurut Cummings (2019), manajemen pengetahuan adalah pengetahuan yang tetap ada dan menjadi aset perusahaan, meskipun secara fisik pegawai tersebut telah meninggalkan perusahaan. Melalui manajemen pengetahuan, perusahaan dapat belajar dengan cepat, menjadikannya lebih adaptif terhadap perubahan yang terjadi

.Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Aryani, 2020) yang menemukan bahwa manajemen pengetahuan berpengaruh positif terhadap OCB Pegawai. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pujiyanto, 2021) mendapatkan hasil yang sama yaitu manajemen pengetahuan juga memiliki hubungan yang signifikan dengan OCB.

Survey awal yang penulis lakukan dengan mewawancarai Pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Pasaman Barat, ditemukannya permasalahan tentang manajemen pengetahuan yang dimiliki Pegawai, lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut:



**Tabel 1.3 Wawancara Tentang Manajemen pengetahuan**

No	Inisial Nama	Jabatan	Permasalahan
1	ZH	Staff	Pegawai menilai bahwa ketersediaan teknologi yang dapat membantu Pegawai agar dapat bekerja dengan efektif dan efisien sangat minim.
2	LP	Sespri ketua DPRD sub bagian TU	Pegawai meraskan prosedur dalam bekerja susah untuk dipahami.
3	YI	staff	Masih banyak Pegawai yang tidak memahami apa yang harus dikerjakan di dalam mencapai tujuan organisasi.

*Sumber: Sekretariat DPRD Kabupaten Pasaman Barat (2023)*

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan tentang manajemen pengetahuan Pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Pasaman Barat pada tabel 1.3 dapat disimpulkan bahwa Pegawai menilai masih kurangnya ketersediaan teknologi pada organisasi yang dapat membantu Pegawai agar bekerja lebih efektif dan efisien, Pegawai juga menilai prosedur yang ditetapkan organisasi dalam bekerja sangat susah untuk dipahami dan masih ada Pegawai yang tidak mengetahui apa yang harus dia kerjakan untuk tercapainya tujuan dari organisasi.

Menurut Abdurrahmat (2019), kepuasan kerja mencerminkan suatu sikap emosional yang positif dan kesenangan terhadap pekerjaan yang dijalani. Dalam konteks pekerjaan, kepuasan kerja berarti mendapatkan kepuasan melalui pencapaian tujuan, penempatan, perlakuan, dan suasana kerja yang positif. Pegawai yang menikmati kepuasan kerja cenderung lebih memprioritaskan

pekerjaannya daripada imbalan finansial yang diterima. Mereka merasa puas ketika imbalan yang diterima sejalan dengan hasil kerja yang telah mereka capai. Kepuasan kerja Pegawai juga dapat berdampak pada *Organizational citizenship behavior* (OCB), di mana mereka dengan sukarela membantu rekan kerja dalam menyelesaikan tugas karena merasa senang dan puas dengan pekerjaan yang mereka lakukan.

Untuk membuktikan bagaimana kepuasan Pegawai Sekretariat DPRD Pasaman Barat dalam bekerja peneliti melakukan wawancara kepada Pegawai, dengan hasil hasil wawancara yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.4 Wawancara Tentang Kepuasan kerja**

No	Inisial Nama	Jabatan	Permasalahan
1	DHS	Kabag TU dan RTP	Merasakan kurang puas dengan pekerjaan yang dilakukan karena tidak sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.
2	DHS	Kabag TU dan RTP	Rasa kepedulian pimpinan terhadap Pegawai dalam memberikan bantuan yang menyebabkan Pegawai merasakan kurang puas dalam bekerja.
3	WE	Caraka Sub bagian TU	Kesempatan untuk dipromosikan jabatan dalam bekerja yang sangat minim yang mengakibatkan Pegawai tidak puas dalam bekerja k.

Sumber: Sekretariat DPRD Pasaman Barat (2023)

Berdasarkan hasil wawancara tentang kepuasan kerja Pegawai Sekretariat DPRD Pasaman Barat dapat dilihat pada tabel 1.4 masih adanya indikasi Pegawai yang belum puas dengan pekerjaan yang dilakukan, hal ini dapat mengakibatkan menurunnya OCB Pegawai dalam bekerja.

Berdasarkan pemaparan latar belakang permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang: **“Pengaruh *Quality of work life* dan Manajemen Pengetahuan terhadap *Organization Citizenship Behavior* Pegawai Sekretariat DPRD Pasaman Barat Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan diatas, dalam penelitian ini penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior* Pegawai Sekretariat DPRD Pasaman Barat?
2. Bagaimanakah pengaruh manajemen pengetahuan terhadap *organizational citizenship behavior* Pegawai Sekretariat DPRD Pasaman Barat?
3. Bagaimanakah pengaruh *quality of work life* terhadap kepuasan kerja Pegawai Sekretariat DPRD Pasaman Barat?
4. Bagaimanakah pengaruh manajemen pengetahuan terhadap kepuasan kerja Pegawai Sekretariat DPRD Pasaman Barat?
5. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* Pegawai Sekretariat DPRD Pasaman Barat?



6. Bagaimanakah pengaruh *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior* Pegawai Sekretariat DPRD Pasaman Barat melalui kepuasan kerja sebagai variable mediasi?
7. Bagaimanakah pengaruh manajemen pengetahuan terhadap *organizational citizenship behavior* Pegawai Sekretariat DPRD Pasaman Barat melalui kepuasan kerja sebagai variable mediasi?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior* Pegawai Sekretariat DPRD Pasaman Barat.
2. Untuk menguji pengaruh manajemen pengetahuan terhadap *organizational citizenship behavior* Pegawai Sekretariat DPRD Pasaman Barat.
3. Untuk menguji pengaruh *quality of work life* terhadap kepuasan kerja Pegawai Sekretariat DPRD Pasaman Barat.
4. Untuk menguji pengaruh manajemen pengetahuan terhadap kepuasan kerja Pegawai Sekretariat DPRD Pasaman Barat.
5. Untuk menguji pengaruh *job satisfactio* terhadap *organizational citizenship behavior* Pegawai Sekretariat DPRD Pasaman Barat.
6. Untuk menguji pengaruh *quality of work life* terhadap *organizational citizenship behavior* Pegawai Sekretariat DPRD Pasaman Barat melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.



7. Untuk menguji pengaruh manajemen pengetahuan terhadap *organizational citizenship behavior* Pegawai Sekretariat DPRD Pasaman Barat melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. **Secara Teoritis**

Penelitian ini harapannya, menambah literatur, ataupun kajian dari pengaruh *quality of work life* dan manajemen pengetahuan terhadap *organizational citizenship behavior* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada Pegawai Sekretariat DPRD Pasaman Barat serta membuka kemungkinan untuk mengadakan penelitian lebih lanjut tentang permasalahan *organizational citizenship behavior*.

2. **Secara Praktis**

- a. Bagi Peneliti

- 1) Dasar kebijakan kinerja bagi pihak Sekretariat DPRD Pasaman Barat.
- 2) Masukan bagi jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia dalam kaitannya pada *quality of work life*, manajemen pengetahuan, kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior*.



b. Bagi peneliti dengan harapan memiliki manfaat sebagai ilmu baru dan sumber daya manusia terkait dengan *quality of work life*, manajemen pengetahuan terhadap *organizational citizenship behavior* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dengan kontribusi berharga tentang yang terkait dengan *quality of work life* dan manajemen pengetahuan terhadap *organizational citizenship behavior* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

d. Bagi Sekretariat DPRD Pasaman Barat.

Acuan ataupun referensi untuk perkembangan potensi Pegawai dalam bekerja, dan mengembangkan sumber daya manusia yang ada pada perusahaan.

### 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu Pegawai Sekretariat DPRD Pasaman Barat. Adapun variabel yang dibahas dalam penelitian ini adalah *quality of work life*, manajemen pengetahuan, kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior*.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri dari lima bab dengan kerangka sebagai berikut:

- BAB 1: Merupakan bab pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan pada penelitian ini.
- BAB 2: Merupakan bab tinjauan literatur yang terdiri dari pembahasan teori dalam penelitian. Selanjutnya menjelaskan penelitian terdahulu serta kerangka konseptual.
- BAB 3: Merupakan bab metode penelitian yang membahas tata cara penelitian secara teknis, seperti jenis penelitian, model yang digunakan pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, metode analisis dengan menggunakan PLS, dan teknik analisis data.
- BAB 4: Merupakan hasil penelitian dan pembahasan yang secara komprehensif. Dengan terlebih dahulu menjabarkan deskripsi responden, membahas pengujian data, hasil pengujian hipotesis yang dilengkapi analisis ilmiah terhadap output penelitian berdasarkan hasil pengolahan data PLS.
- BAB 5: Merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian dan saran penelitian yang direkomendasikan untuk berbagai pengambil kebijakan, serta peneliti berikutnya terkait topik ini.

