

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat. Dunia saat ini telah bergerak menuju era pengelolaan ekonomi berbasis pengetahuan dan teknologi. Oleh karena itu, organisasi perlu beradaptasi dalam perubahan lingkungan sosial dan ekonomi dengan cepat (Sanamthong & Prabyai, 2023). Organisasi atau perusahaan harus beradaptasi serta mencari berbagai cara untuk mengembangkan dan meningkatkan diri agar mampu bersaing dan bertahan karena saingan mereka tidak hanya perusahaan domestic saja tetapi juga perusahaan global. Adanya persaingan dan perubahan inilah yang mengharuskan organisasi menyesuaikan strategi mereka agar tetap bertahan.

Perkembangan dalam sebuah organisasi atau perusahaan itu bergantung pada orang – orang yang bekerja dalam organisasi tersebut (Dayzibel et al., 2019). Pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan membantu organisasi dalam mencapai tujuan dan strategi mereka. Penciptaan atau pengembangan sumber daya manusia mirip dengan pengembangan modal manusia yang mengarah pada penciptaan nilai yang tinggi dan menempa keunggulan kompetitif bagi organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan memberikan dampak positif bagi perilaku karyawan. Perilaku positif karyawan

inilah yang akan memengaruhi kinerja karyawan dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Salah satu perilaku positif di dalam sebuah organisasi adalah perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan dapat ditingkatkan dengan membuat karyawan merasa memiliki organisasi tersebut. Saat karyawan merasa memiliki organisasi tersebut, maka akan timbul perasaan untuk memberikan hal lebih kepada perusahaan. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dikenal dalam perilaku berbasis kepribadian yang memiliki ciri – ciri karyawan yang mampu bekerja sama, saling membantu, bersungguh – sungguh dalam bekerja dan peduli terhadap rekan kerja. Manfaat dari adanya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah mampu meningkatkan moral karyawan, menaikkan kebermaknaan tingkat kerja karyawan, mengoptimalkan kinerja karyawan, meningkatkan produktivitas, membangun interaksi sosial antar karyawan yang lebih baik, mengurangi stress, dan menciptakan rasa kebersamaan antar karyawan (Wardono et al., 2022).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) atau yang bisa disebut dengan perilaku kewarganegaraan merupakan perilaku karyawan yang secara sukarela melakukan pekerjaan yang melebihi standar tugas yang diberikan kepadanya tanpa mengharapkan imbalan. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) juga dapat diartikan sebagai sebuah perilaku dimana seorang karyawan melakukan perilaku lebih dari apa yang menjadi kewajibannya dalam sebuah

organisasi (extra – role). Organisasi yang sukses membutuhkan pekerja yang melakukan lebih dari tanggungjawab pekerjaan biasa mereka yang akan memberikan kinerja diatas harapan (Robbins & Judge, 2021).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) memiliki 5 dimensi penting yaitu : *Altruism* (perilaku diskresioner yang berdampak membantu orang lain dengan tugas atau masalah organisasi yang relevan), *Conscientiousness* (discretionary perilaku pada bagian karyawan yang jauh melampaui persyaratan peran minimum organisasi), *Sportsmanship* (kemampuan karyawan untuk mentolerir), *Courtesy* (perilaku diskresioner dari individu yang ditujukan untuk mencegah masalah yang berhubungan dengan pekerjaan dan dengan orang lain), dan *Civic Virtue* (perilaku dari individu yang menunjukkan bahwa dia secara bertanggung jawab berpartisipasi, terlibat, atau peduli dengan kehidupan perusahaan) (Podsakoff et al., 1990). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal seperti kepuasan kerja, komitmen, semangat kerja, sikap positif dan motivasi, dan faktor eksternal seperti sistem kepemimpinan, manajemen, dan budaya organisasi (Wardono et al., 2022).

Salah satu faktor eksternal yang memengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah *Organizational Climate* (OC) atau iklim organisasi (Wahyu et al., 2019). *Organizational Climate* (OC) merupakan istilah yang digunakan untuk merujuk kepada berbagai pengaruh lingkungan seperti lingkungan psikologis, pengaruh sosial, pengaruh organisasi dan

pengaruh situasional terhadap perilaku karyawan. Karyawan yang merasa senang terhadap iklim organisasi akan menunjukkan kinerja yang sesuai dengan tujuan perusahaan, begitu juga sebaliknya karyawan yang tidak merasa senang atau puas dengan iklim organisasi tempatnya bekerja maka akan menurunkan produktifitas dan kinerjanya. Stringer mengatakan bahwa ada 6 (enam) indikator iklim organisasi yaitu *structure, standards, responsibility, awards (recognition), support* dan *commitment* (Purwantoro & Bagyo, 2019). Dari beberapa penelitian terdahulu dapat dibuktikan bahwa *Organizational Climate* (OC) berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal ini dibuktikan dalam penelitian (Al Shbail & Al Shbail, 2020) yang menyatakan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif terhadap OCB. Hasil lain juga ditunjukkan oleh penelitian dari (Nabilla & Riyanto, 2020) dan (Wardono et al., 2022) yang menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Beberapa penelitian diatas berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wahyu et al., 2019) yang menyatakan bahwa iklim organisasi tidak berpengaruh terhadap OCB.

Faktor pembentuk *Organizational Climate* (OC) dapat menimbulkan suatu rasa bahagia. Manusia dapat bahagia dalam bekerja apabila memiliki hubungan yang baik di tempat kerja. Hubungan yang baik ini seperti hubungan yang baik dengan manajer, rekan kerja, maupun bawahan. Rasa bahagia karyawan juga dipengaruhi dengan komunikasi yang baik antar anggota dalam perusahaan dan rasa humor dalam bekerja (Hasan et al., 2020). *Happiness at*

Work (HAW) atau kebahagiaan di tempat kerja merupakan perasaan positif yang dimiliki individu di setiap waktu kerja, karena individu tersebut mengetahui, mengelola dan memengaruhi dunia kerjanya sehingga mampu memaksimalkan kinerja dan memberikan kepuasan bagi dirinya di dalam bekerja. Hubungan antara iklim organisasi dengan kebahagiaan di tempat kerja diperkuat oleh penelitian dari (Sanamthong & Prabyai, 2023) yang menyatakan bahwa iklim organisasi berpengaruh langsung terhadap kebahagiaan di tempat kerja. Hasil lain juga ditunjukkan oleh penelitian dari (Rizqi & Qamari, 2022) yang menyatakan bahwa adanya korelasi positif antara iklim organisasi dan kebahagiaan di tempat kerja.

Faktor berikutnya yang dapat memengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah kebahagiaan. Kebahagiaan merupakan suatu bentuk emosi positif yang harus dimiliki oleh seorang karyawan. Energi positif inilah yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Definisi kebahagiaan secara umum terbagi menjadi dua sudut pandang, yaitu sudut pandang eudamonik dan sudut pandang hedonis. Sudut pandang eudamonik melihat kebahagiaan sebagai sesuatu yang baik, benar secara moral, membenarkan diri sendiri, dan dapat menghasilkan dampak positif yang signifikan. Sedangkan sudut pandang hedonis, yaitu cara pandang seseorang melihat kebahagiaan bekerja sebagai perasaan yang menyenangkan dan memberikan nilai positif (Novliadi & Anggraini, 2020). *Happiness at Work* (HAW) adalah konsep payung yang mencakup sejumlah besar konstruksi mulai dari suasana hati dan emosi

sementara ke sikap yang relatif stabil dan disposisi individu yang sangat stabil di tingkat orang ke sikap agregat di tingkat unit.

Happiness at Work (HAW) dipengaruhi oleh peristiwa singkat dan kondisi kronis dalam tugas, pekerjaan, dan organisasi. Hal ini juga dipengaruhi oleh atribut individu yang stabil seperti kepribadian, serta kesesuaian antara apa yang disediakan oleh pekerjaan atau organisasi dan harapan, kebutuhan, dan preferensi individu (Fisher, 2010). Kebahagiaan di tempat kerja mempunyai pengaruh terhadap OCB. Hal ini diperkuat oleh penelitian dari (Mousa et al., 2020) yang menyatakan bahwa kebahagiaan di tempat kerja berpengaruh positif terhadap OCB. Hal lain juga dibuktikan dalam penelitian (Pratama et al., 2022) dan (Palihakkara & Weerakkody, 2019) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara kebahagiaan di tempat kerja terhadap OCB.

Karyawan yang merasa bahagia akan pekerjaannya dapat memberikan kontribusi yang besar bagi organisasi atau perusahaan. Kebahagiaan karyawan dapat dipengaruhi oleh *Perceived Organizational Support* (POS) atau biasa disebut dengan dukungan organisasi. Hal ini diperkuat oleh penelitian dari (Rosita et al., 2023), yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel persepsi dukungan organisasi terhadap kebahagiaan. Hal lain juga diperkuat oleh penelitian dari (Novliadi & Anggraini, 2020) yang menyatakan bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh terhadap kebahagiaan di tempat kerja. *Perceived Organizational Support* (POS) atau dukungan organisasional dapat diartikan sebagai dukungan yang

diberikan perusahaan yang menyebabkan karyawan merasa aman dan merasa bahwa ada kekuatan organisasi yang senantiasa mendukung mereka dari belakang.

Perceived Organizational Support (POS) tidak hanya menjamin karyawan tentang sumber daya ekstrinsik seperti gaji dan tunjangan, tetapi juga memastikan adanya dukungan nyata dari organisasi. Ketika perusahaan memberikan dukungannya secara maksimal kepada karyawan, maka karyawan akan membalas dukungan tersebut dengan bekerja keras memberikan seluruh tenaga dan pikirannya pada pekerjaan serta meningkatkan kinerja. *Perceived Organizational Support* (POS) memengaruhi tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan hal ini dibuktikan dalam penelitian dari (Kao et al., 2023) dan (Hsieh et al., 2022) yang menyatakan bahwa POS berpengaruh positif terhadap OCB . Pendapat lain juga di kemukakan oleh (Nabilla & Riyanto, 2020) dan (Andriyanti & Supartha, 2021), yang menunjukkan bahwa POS berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.

Meskipun telah banyak yang melakukan penelitian antara OC dengan OCB, tetapi masih ditemukannya inkonsisten hasil penelitian. Hal ini dapat terlihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh (Nabilla & Riyanto, 2020) dengan judul “*The Effect of Job Satisfaction, Perceived Organizational Support, and Organizational Climate with Organizational Citizenship Behavior in PT XYZ’s Employee*“ yang menyatakan bahwa iklim organisasi berpengaruh signifikan terhadap OCB, signifikan dengan t-test sebesar 4,387

(t-hitung ($df = 68$) $> 1,99$ dan nilai Sig = 0,000, nilai koefisien bertanda positif yaitu 0,195. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Wahyu et al., 2019) dengan judul “*The Role Of Servant Leadership And Organizational Climate On Organizational Citizenship Behavior With Job Satisfaction As Mediator*” menyatakan bahwa iklim organisasi tidak signifikan terhadap OCB dengan t-statistik $< 1,96$ dan p-values $> 0,001$.

UPT Balai Yasa Yogyakarta terletak di Jl. Kusbini No.1, Demangan, Kec.Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. UPT Balai Yasa Yogyakarta memiliki tugas untuk merencanakan dan melaksanakan program pemeliharaan serta perbaikan lokomotif. Jumlah karyawan pada organisasi ini sebanyak 380 karyawan yang terbagi menjadi beberapa unit. Organisasi ini bergerak dalam bidang jasa transportasi umum. Observasi awal yang dilakukan oleh peneliti mengindikasikan bahwa karyawan UPT Balai Yasa Yogyakarta menunjukkan sikap yang enggan untuk membantu karyawan lain yang absen, enggan untuk berbagi harta pribadi dengan orang lain untuk membantu pekerjaan mereka, dan enggan untuk menghadiri fungsi yang tidak diperlukan tetapi membantu citra organisasi. Selain sikap – sikap tersebut, karyawan juga merasakan kurangnya dukungan organisasi yang diberikan kepadanya dan kurang merasa terikat dengan organisasi tempatnya bekerja.

Masih adanya inkonsistensi hasil dan fenomena tersebut, hal ini menarik untuk peneliti angkat dalam penelitian berjudul ‘Pengaruh *Organizational Climate* dan *Perceived Organizational Support* terhadap

Organizational Citizenship Behavior dengan *Happiness at Work* sebagai Variabel *Intervening*'. Tujuan penelitian ini adalah ingin menguji apakah topik yang dipilih peneliti terjadi di UPT Balai Yasa Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian modifikasi dari (Mousa et al., 2020) dengan judul “*Gender, Diversity Management Perceptions, Workplace Happiness and Organisational Citizenship Behaviour*” dan (Singh et al., 2023) dengan judul “*Effect of Perception of Organizational Support on Organizational Citizenship Behaviour: The Mediating Role of Employee Happiness*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang akan diuji adalah sebagai berikut :

1. Apakah *Organizational Climate* memiliki pengaruh positif terhadap *Happiness at Work*?
2. Apakah *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh positif terhadap *Happiness at Work*?
3. Apakah *Organizational Climate* memiliki pengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?
4. Apakah *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?
5. Apakah *Happiness at Work* memiliki pengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?

6. Apakah *Organizational Climate* memiliki pengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui *Happiness at Work*?
7. Apakah *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui *Happiness at Work*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh *Organizational climate* terhadap *Happiness at Work*
2. Untuk menguji pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Happiness at Work*
3. Untuk menguji pengaruh *Organizational Climate* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*
4. Untuk menguji pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*
5. Untuk menguji pengaruh *Happiness at Work* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*
6. Untuk menguji pengaruh *Organizational Climate* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan di mediasi oleh *Happiness at Work*

7. Untuk menguji pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan di mediasi oleh *Happiness at Work*

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, meliputi :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kondisi tingkat *Organizational Climate*, *Perceived Organizational Support*, *Happiness at Work*, dan *Organizational Citizenship behavior* dalam rangka peningkatan sumber daya manusia di perusahaan, sekaligus sebagai bahan literasi untuk karya tulis berikutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan dan masukan mengenai pentingnya *Organizational Climate*, *Perceived Organizational Support*, dan *Happiness at Work* yang berpengaruh terhadap tingkat *Organizational Citizenship Behavior*.

- b. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pengalaman baru mengenai pentingnya *Organizational Climate*, *Perceived Organizational Support*, dan *Happiness at Work* terhadap

tingkat *Organizational Citizenship Behavior* dan dapat digunakan sebagai bahan literasi karya tulis berikutnya.

c. Bagi Pembaca

Diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan pembaca terkait *Organizational Climate*, *Perceived Organizational Support*, dan *Happiness at Work* terhadap tingkat *Organizational Citizenship Behavior*.