

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan unsur terpenting yang tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan organisasi. Pada hakikatnya, sumber daya manusia berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi. Organisasi dituntut untuk mengelola sumber daya manusia yang dimiliki dengan baik demi kemajuan organisasi, keberhasilan dalam proses organisasi ditentukan oleh tercapainya hasil kerja yang baik oleh pegawai menurut Madya (2018).

Pegawai merupakan makhluk sosial yang menjadi kekayaan utama bagi setiap organisasi, mereka ini selalu menjadi perencana, pelaksana dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan organisasi. Pegawai ini menjadi pelaksana yang menunjang tercapainya tujuan, mempunyai tujuan, mempunyai pikiran, perasaan dan keinginan yang dapat mempengaruhi pikiran sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya. Sikap ini akan menentukan prestasi kerja, dedikasi dan kecintaan terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Sikap-sikap positif harus dibina, sedangkan sikap-sikap negatif hendaknya dihilangkan sedini mungkin menurut Fanthoni dalam (Nafi' dan Endang, 2017).

Menurut MacKenzie, Organ & Podsakoff, (2006), menyatakan bahwa organisasi membutuhkan pegawai yang dapat berperilaku baik, seperti membantu individu lain dalam tim, mengajukan diri untuk pekerjaan ekstra, menghindari konflik yang tidak perlu, menghormati peraturan serta mau mentolerir kerugian dan gangguan terkait pekerjaan. Perilaku seperti ini biasa disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* menjadi tuntutan organisasi saat ini tidak hanya perilaku *in-role* yaitu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang ada dalam *job description*, tetapi juga perilaku *extra-role* yang dimana kontribusi peran extra untuk menyelesaikan pekerjaan dari organisasi (Aswin dan Rahyuda, 2017).

Pegawai yang bersedia melakukan lebih dari sekedar tugas utamanya, atau tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaannya, diistilahkan sebagai perilaku *Organizational Citizenship Behavior*, atau disingkat OCB. Sebagaimana yang dikatakan oleh Luthans (dalam Nafi' dan Endang, 2017) bahwa OCB adalah peran ekstra perilaku sosial organisasi maupun perilaku suka rela dalam organisasi yang mencakup kecenderungan sifat kooperatif dan kesungguhannya pegawai terhadap organisasi. Hal ini merupakan perilaku pegawai yang sangat membantu keefektifan sebuah organisasi. Organisasi yang efektif nantinya dapat membantu kemajuan organisasi itu sendiri.

Menurut Luthans (dalam Nafi' dan Endang, 2017) pegawai yang memberikan kontribusi pada keefektifan organisasi dengan melakukan hal diluar tugas atau peran utama mereka adalah asset bagi organisasi. Robbins dan Judge (2017) menyatakan majunya suatu organisasi membutuhkan pegawai yang mampu melakukan lebih dari sekedar tugas biasa mereka, dimana pegawai memberikan

kinerja yang melebihi harapan yang ditargetkan oleh atasannya. Dalam dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, dimana tugas tugas semakin sering dikerjakan dalam tim dan fleksibilitas sangatlah penting, organisasi membutuhkan pegawai yang akan memperlihatkan perilaku “kewarganegaraan yang baik”, seperti membantu individu dalam tim, mengajukan diri untuk melakukan pekerjaan ekstra, menghindari konflik yang tidak perlu, menghormati semangat dan isi peraturan, serta dengan besar hati menoleransi kerugian dan gangguan terkait pekerjaan yang kadang terjadi.

Sangat penting bagi organisasi untuk mengetahui apa yang menyebabkan timbulnya atau meningkatkan OCB pada diri pegawai. Secara garis besar terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi OCB yang terdiri dari perbedaan individu, sikap pada pekerjaan, dan variabel kontekstual. Karakteristik yang terdapat dalam OCB meliputi perilaku bersifat sukarela dan tidak termasuk dalam uraian jabatan, perilaku yang bersifat spontan dalam arti tidak diperintah atau disarankan oleh orang lain, perilaku memiliki kontribusi terhadap keefektifan organisasi dan perilaku yang tidak mudah diambil dan dihargai melalui evaluasi kinerja karena perilaku tersebut tidak tercantum dalam uraian jabatan menurut LePine, dkk ( dalam Sahrah, 2017).

Kinerja pegawai berkaitan erat dengan sejauh mana keadilan organisasi dan persepsi mengenai dukungan organisasi yang diberikan kepada pegawai. Dukungan organisasi atau biasa disebut dengan *Perceived Organizational Support* (POS) akan memberikan dampak yang positif untuk meningkatkan OCB pada pegawai. POS merupakan unsur penting yang harus ada dalam organisasi, tanpa adanya dukungan

dari organisasi maka kinerja pegawai untuk mencapai tujuan organisasi akan melemah menurut Azhar, dkk (2019).

Menurut Rhoades & Eisenberger (dalam Sahrah, 2017) *Perceived organizational support* atau biasa disingkat (POS) bisa diartikan sebagai dukungan organisasi yang dipersepsikan dengan keyakinan global mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memperhatikan kesejahteraan, mendengar keluhan, memperhatikan kehidupan dan mempertimbangkan tujuan yang akan dicapai serta dapat dipercaya untuk memperlakukan pegawai dengan adil. Ketika pegawai merasa didukung penuh oleh organisasi, tentu mereka akan menumbuhkan rasa hutang budi karena merasa didukung penuh oleh organisasi yang akan berimbas pada kinerja dan perilaku mereka yang mau bekerja melebihi kewajiban mereka (OCB). Organ dkk, (dalam Sahrah, 2017) mengatakan bahwa POS adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya OCB seseorang.

Menurut Robbin dan Judge (2014) menyatakan bahwa seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya. Berdasarkan prinsip timbal balik, *perceived organizational support* atau dukungan organisasi pada pegawai tidak hanya membantu rekan kerja, tetapi juga meningkatkan kepuasan kerja mereka sendiri dan komitmen organisasi, sekaligus mengurangi pengunduran diri dan absensi, sehingga merangsang prestasi kerja pegawai. Penilaian pegawai terhadap organisasi juga dilakukan dengan memperhatikan frekuensi, kesungguhan dan ketulusan organisasi. Pemberian penghargaan atau penciptaan kondisi kerja yang menyenangkan, jika dilakukan karena kemauan organisasi sendiri akan mempunyai pengaruh yang lebih besar

terhadap POS dibandingkan dengan jika diberikan karena tekanan dari luar misalnya tekanan dari serikat pekerja atau dari adanya peraturan perundangan menurut Aselege (dalam Azhar, 2019).

Beberapa tahun terakhir institusi yang terus disoroti perkembangan kinerjanya adalah intitusi yang dikelola oleh pemerintah, khususnya yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada publik. Sumber daya manusia di Indonesia masih berkualitas rendah, terutama yang bekerja di organisasi pemerintahan. Kasus-kasus indisipliner sering terjadi di berbagai organisasi pemerintahan. Salah satu kota yang terus menunjukkan perkembangan dari sudut ekonomi dan bisnis adalah kota padang. Kota tersebut merupakan daerah penghasil devisa tertinggi bagi pendapatan daerah Sumatera Barat. Permasalahan umum yang dihadapi pemerintah daerah kota padang adalah buruknya kinerja operasional dan pelayanan publik (Pakpahan, 2017).

Dinas sosial kota padang adalah sebuah organisasi perangkat daerah (OPD) yang bertugas melaksanakan urusan Bidang Kesejahteraan Sosial di Kota Padang. Dalam melaksanakan urusan bidang sosial ini, tentunya tidak terlepas dari dukungan dan Kerjasama *stakeholder* dan pegawai. Pada observasi awal peneliti pada tanggal 20 September 2022 terhadap pegawai Dinas Sosial Kota Padang peneliti menemukan indikator-indikator yang menunjukkan lemahnya OCB pada pegawai. Beberapa pegawai tampak tidak membantu pegawai bidang lain disaat mereka senggang walaupun mereka mengetahui bahwa pegawai bidang lain tersebut memerlukan bantuan dalam melaksanakan pekerjaanya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan 3 orang pegawai bagian kepegawaian dan umum Dinas Sosial Kota Padang Pada Tanggal 26 September 2022 diperoleh informasi bahwa diketahui dalam bekerja pegawai sudah memiliki *Standart Operating Procedure* (SOP) masing-masing yang sudah diatur organisasi. Namun, ada sejumlah pegawai yang merasa kurang bersemangat dalam mengerjakan tugas yang diberikan oleh kepala bagian, seperti sering melebihi jam istirahat dari yang seharusnya, mereka juga menyebutkan terkadang sudah berada ditempat kerja sesuai dengan waktu yang ditentukan, tetapi mereka tidak langsung bekerja. Selain itu, wawancara yang dilakukan dengan kepala bagian kepegawaian diketahui bahwa beberapa pegawai kurang berperan aktif dalam kegiatan, dikarenakan setiap kegiatan yang akan diikuti oleh pegawai, maka mereka harus mendapatkan surat kerja (SK) terlebih dahulu dari atasan. Pada dinas sosial pekerjaan cukup padat, inisiatif rekan kerja dalam membantu pekerjaan terkadang terasa masih kurang, pegawai mau membantu rekan kerja yang lain Ketika ada yang membutuhkan bantuan dalam pengerjaan tugas. Beberapa pegawai juga mengatakan bahwa sering merasa bosan dengan pekerjaan yang dilakukan sehingga sering menyepelkan pekerjaan tersebut dengan bersantai. Pegawai yang lain juga mengatakan bahwa untuk berbicara (*sharing*) dengan rekan kerja jika sedang bekerja. Sikap tidak disiplin dan tidak kooperatif pada pegawai Dinas Sosial terhadap peraturan organisasi. Berdasarkan hal tersebut mencerminkan tidak terwujudnya *organizational citizenship behavior* dalam organisasi.

Selanjutnya wawancara yang juga peneliti lakukan pada tanggal 17 Oktober 2022 kepada kepala sub bagian kepegawaian dan umum diketahui bahwa Pada Dinas Sosial tersebut pegawai belum merasakan sepenuhnya dukungan dari organisasinya, dimana tidak adanya *reward* untuk pegawai yang berprestasi dalam pekerjaannya. Pada saat melakukan dinas luar terkadang organisasi kurang memfasilitasi pegawai, sehingga pegawai kurang maksimal dalam melakukan pekerjaannya. Minimnya motivasi yang diberikan kepada pegawai sehingga pegawai kurang memiliki semangat kerja. Hal ini membuktikan bahwa dukungan organisasi pada pegawai tersebut masih kurang, dan sebaik apapun prestasi yang diperoleh oleh pegawai belum tentu dapat apresiasi yang lebih dari organisasi.

Penelitian tentang *perceived organizational support* dengan *organizational citizenship behavior* pernah dilakukan oleh Catalia Rafsiah Sari pada tahun 2017 dengan judul “Hubungan *Perceived Organizational Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Beberapa Puskesmas Di DKI Jakarta”. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Meliana Sutanto pada tahun 2018 dengan judul “Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan *Organizational Trust* Sebagai Variabel Intervening Di Hypermart Royal Plaza Surabaya”. Hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ada sampel penelitian, lokasi penelitian, dan tahun penelitian.

Berdasarkan fenomena yang telah dijabarkan diatas, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “**Hubungan Antara *Perceived Organizational***

## ***Support (POS) Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Pegawai Di Dinas Sosial Kota Padang”.***

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijabarkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara *perceived organizational support* (POS) dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai di Dinas Sosial Kota Padang.

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *perceived organizational support* dengan *organizational citizenship behavior* pada pegawai Dinas Sosial Kota Padang.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis penelitian ini adalah untuk memperluas untuk memperluas pengembangan cakrawala ilmu pengetahuan pada umumnya dan juga menambah ilmu psikologi khususnya pada bidang Psikologi Industri Organisasi.



## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan literatur bagi pihak Dinas Sosial Kota Padang agar lebih memperhatikan pegawai-pegawai dan menghargai setiap kontribusi yang diberikan oleh pegawai.

### b. Bagi Pegawai

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pembelajaran dan informasi terkait hubungan antara *perceived organizational support* (dukungan organisasi) dengan *organizational citizenship behavior* kepada pegawai lainnya.

### c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan bahan perbandingan serta referensi bagi pihak yang membutuhkan atau pihak yang akan melakukan penelitian yang sama.