

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Seiring Perkembangan zaman revolusi *five point zero* selalu bersamaan dengan kemajuan teknologi yang dapat mempermudah setiap aktivitas manusia. Kecanggihan teknologi dan ilmu pengetahuan yang berkembang saat ini dapat membuat suatu pekerjaan menjadi cepat terselesaikan dengan waktu singkat. Perkembangan sumber daya manusia dapat dikuasi berdasarkan kapasitas kemampuan masing-masing individu. Keberhasilan dari sebuah organisasi adalah tentu dari kualitas kemampuan kerja sama dari sumber daya manusia dalam mencapai tujuan dan kesejahteraan dalam sebuah organisasi. Perkembangan sumber daya manusia ditunjukkan pada kemajuan teknologi informasi terbaru dan ilmu pengetahuan yang berevolusi dari zaman ke zaman.

Sumber daya manusia (SDM) adalah sebuah aset bagi suatu organisasi. Tanpa adanya elemen sumber daya manusia sebuah organisasi tidak akan dapat berjalan dengan baik. Peran sumber daya manusia (SDM) memegang peran yang penting dalam pencapaian tujuan organisasi, sekaligus merupakan asset yang berfungsi sebagai modal secara nyata secara fisik maupun non fisik dalam menentukan suatu perkembangan dalam negara begitu pula tingkat pemerintahan. Keberhasilan suatu tujuan organisasi dalam menjalankan aktivitas operasionalnya tidak hanya tergantung pada pemerintahan modern, sarana prasarana lengkap akan tetapi lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan karena manusia sumber daya aktif, hidup dan selalu terlibat dalam kegiatan organisasi (Zulaehah, 2022).

Pada dasarnya sumber daya manusia (SDM) merupakan unsur penting sebagai pelaku aktif di suatu instansi maupun organisasi yang potensial dan profesional untuk melaksanakan berbagai pekerjaan. Namun sumber daya manusia ini tentunya penggerak komponen prosedur, teknologi, dan struktur prospek pekerjaan masing-masing divisi di perusahaan. Jika dilihat ada beberapa faktor penentu perilaku organisasi salah satunya pemberdayaan mencerminkan aktivitas kerja individu yang aktif berkerja dimana individu dapat melakukan pekerjaannya. Namun masih banyak terjadi pada pegawai pemerintahan mengerjakan pekerjaan yang tidak sesuai dengan tanggung jawab di luar bidangnya masing-masing (Ayuni, Ibrahim, dan Hasniati, 2022).

Dalam lingkup pemerintahan, organisasi menginginkan kinerja pegawai yang optimal untuk kepentingan peningkatan hasil kerja dan keuntungan organisasi. Untuk memenuhi kedua keinginan tersebut, maka dibutuhkan sistem manajemen kinerja yang baik. Jadi, kinerja dekat dengan sumber daya manusia yang secara kualitasnya perlu diperlu dipertanggungjawabkan kepada organisasi. Sehingga pegawai perlu bertindak secara profesional dan jujur karena berkaitan dengan masalah kinerja pegawai yang sering dihadapi instansi dan juga mempengaruhi instansi untuk mencapai penilaian yang paling eksplisit dari pelayanan *public* yang efektif dan kerja pemerintah. Perilaku ekstra diluar deskripsi pekerjaan dan penunjang kinerja organisasional disebut *Organizational Citizenship Behavior* (Susbiyani & Herlambang, 2023).

Menurut Robbins dkk (dalam Ayuni dkk. 2022) menyatakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) didefinisikan sebagai perilaku karyawan atau pegawai

yang menjalankan tugas melebihi dari tugas yang telah ditetapkan atau biasa disebut dengan perilaku *extra-role*. Perilaku yang diharapkan dan dijadikan sebagai tuntutan oleh suatu organisasi tidaklah perilaku *in-role* saja tetapi perilaku *extra-role* merupakan perilaku yang sangat penting bagi organisasi dikarenakan dapat memberikan manfaat dalam menunjang suatu keberhasilan organisasi. Hal tersebut bisa dianggap sebagai meningkatkan efektivitas perusahaan serta kesejahteraan psikologis pegawai dalam melakukan pekerjaan melebihi dari tugas pokok yang dipertanggung jawabkan (Harumi, 2019).

Menurut Organ (Harumi, 2019) mendefinisikan *Orgazational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai pelaku individu yang dilakukan secara sukarela, tidak secara langsung atau eksplisit mendapatkan penghargaan dari sistem imbalan formal, dan secara keseluruhan mempromosikan fungsi efektif organisasi. Perilaku *Orgazational Citizenship Behavior* (OCB) adalah sebuah perilaku yang bukan merupakan bagian dari aturan formal organisasi, namun apabila dikerjakan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap organisasi berdasarkan argumen menurut Qulati (dalam Susbiyani & Herlambang, 2023).

Kaswan (2019) menjelaskan bahwa *Orgazational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku individu yang bersifat sukarela, tidak langsung diakui oleh sistem imbalan formal, dan secara keseluruhan meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. OCB merupakan wujud kegiatan sukarela dari anggota organisasi yang turut mendukung fungsi organisasi sehingga perilaku ini lebih bersifat *alkuristik* yang di ekspresikan dengan bentuk tindakan nyata yang memperlihatkan kesejahteraan orang lain. Sehingga melakukan hal-hal baik, seseorang memanglah

tidak selalu dikendalikan oleh sesuatu yang menguntungkan dirinya. Dengan kemampuan komunikasi yang baik dan berempati, pegawai dapat mengerti orang lain beserta lingkungannya serta bisa menyeimbangkan nilai-nilai individu yang dianutnya dengan nilai-nilai yang dipercayai lingkungannya, sehingga munculah perilaku sebagai *good citizen*.

Tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan di Indonesia beragam berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Durrahman (2016) di PT. Buma Apparel Industry di Subang, didapat data *Organizational Citizenship behaviour* pada karyawan PT. Buma, dimana 74,5% di dapat data OCB pada karyawan memiliki OCB baik, 15,3% karyawan memiliki OCB sedang, dan 10,2% karyawan memiliki OCB kurang atau rendah.

Banyak faktor yang mendukung tercapainya kinerja yang tinggi pada tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terdiri dari utama yang mempengaruhi munculnya yaitu factor internal dan factor eksternal. Adapun faktor internal meliputi kepuasan kerja, komitmen, kepribadian, moral, motivasi. Sedangkan factor eksternal meliputi yaitu gaya kepemimpinan, kepercayaan terhadap pemimpin dan budaya organisasi (Putri & Ratnaningsih, 2020).

Muncul OCB yang ada pada diri karyawan salah satu pendukungnya adalah motivasi yang dimiliki karyawan (Organ dkk, dalam Putri dan Ratnaningsih 2020). Karyawan yang memiliki motivasi yang baik dalam berkerja akan menentukan kualitas perilaku karyawan. Menurut Adinita dan Mujanah (dalam Hidayat dan Lukito, 2021) karyawan dengan motivasi yang tinggi akan berusaha untuk mengembangkan kompetensinya dan berusaha untuk menjadikan perkerjaannya

berjalan dengan baik, dengan kata lain karyawan yang memiliki motivasi dan kompetensi yang baik akan cenderung dapat memunculkan OCB (Putri dan Ratnaningsih, 2020).

Berdasarkan pemahaman Greenberg dan Baron (dalam Priadana, 2020) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) artinya perilaku diluar deskripsi pekerjaan yang merupakan tugas dan tanggung jawab yang menjadi pokok namun dikerjakan dengan sukarela dan memberikan kontribusi yang positif terhadap organisasi. Menurut Spreizer (dalam Putri dan Ratnaningsih, 2020) menyatakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku diluar persyaratan formal pekerjaan memiliki pekerjaan yang memiliki keuntungan bagi organisasi. Perilaku sukarela ini sangat dibutuhkan untuk turut serta dalam pengembangan organisasi yang lebih baik. Ada diantara pegawai yang kurang peduli dengan kegiatan organisasi di instansi, biasanya disebut dengan *Psychological Empowerment*.

*Psychology Empowerment* (pemberdayaan psikologi) merupakan keyakinan dalam diri terhadap kemampuannya untuk melakukan suatu pekerjaan. Karyawan yang merasa nyaman dan mampu mengenali pekerjaannya serta memahami bahwa pekerjaan yang dilakukan berpengaruh bagi orang lain maka karyawan akan cenderung meningkatkan kinerjanya. Karyawan dengan tingkat pemberdayaan psikologis yang tinggi merasa memiliki kemampuan lebih kompeten sehingga membuat karyawan lebih puas akan pekerjaan dan komitmen organisasi yang tinggi (Wicaksono dan Suko, 2022).

Menurut Andreas (dalam Handayani, Parimita, dan Suherdi, 2023) pemberdayaan psikologis merupakan suatu sikap yang dimiliki oleh seseorang terhadap bagaimana kompetensi yang dimiliki oleh seseorang tersebut tentang tugas dan pekerjaannya serta bagaimana peran yang dimilikinya di perusahaan atau organisasi tersebut. Namun demikian Lubbi (dalam Handayani dkk, 2023) juga mengatakan pemberdayaan psikologis adalah keyakinan bahwa seseorang dapat melakukan pekerjaannya yang sesuai dengan kemampuan dan kompetensinya.

Selain itu, Conger dan Kanungo (dalam Kurniawan dan Daeli, 2021) menunjukkan bahwa *Psychology Empowerment* (pemberdayaan psikologi) menjadi salah satu jenis motivasi internal yang mendorong perilaku *Organizational Citizenship Behavior* yang menyatakan bahwa persepsi pemberdayaan berhubungan langsung dengan cakupan faktor-faktor perilaku, meliputi aktivitas, konsentrasi, langkah inisiatif, fleksibilitas yang meningkatkan kinerja individu. Dalam hal ini pemberdayaan psikologis para pegawai pada akhir-akhir ini dalam menjalankan pekerjaannya dengan sepenuh hati dan mengarahkan seluruh keterampilan yang dimiliki. Menurut Thomas dan Velthouse (dalam Darlis & Cahyani, 2023). Pegawai juga lebih memahami makna dan tujuan pekerjaannya yaitu memberikan pelayanan dan pendampingan kepada pasien untuk mencapai kesembuhan dan meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat

Spreitzer (dalam Putri & Sutinah, 2020) mendefinisikan *Psychological empowerment* (pemberdayaan psikologis) sebagai motivasi intrinsik individu dalam melaksanakan peran kerja yang tercemin dari makna, kompetensi, penentuan diri dan dampak. Menurut Conger (dalam Putri & Sutinah, 2020) *Psychological*

*empowerment* di tempat kerja akan terbentuk oleh interaksi antar individu dengan lingkungan kerjanya. Maka pemberdayaan psikologis dilihat sebagai seperangkat kognisi yang memperkuat keyakinan pegawai bahwa mereka kompeten dan perkerjaan, mampu bertindak efektif dan memiliki kendali atas keputusan mereka. Mereka lebih puas dengan hasil kerja mereka, berkomitmen tinggi terhadap organisasi kemungkinan pengunduran diri rendah dan menunjukkan kinerja yang positif. Pegawai dengan demikian akan mampu menentukan nasib sendiri secara otonom dan independen, dibentuk oleh interaksi lingkungan dengan memperhatikan aspek makna kerja, kompetensi, dampak yang ditimbulkan kepada organisasi atau perusahaan dan prinsip kemandirian.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 15 Januari 2024 dengan beberapa orang pegawai Puskesmas Sulit Air, Kecamatan X koto Diatas, Kabupaten solok didapatkan informasi bahwa ada beberapa pegawai yang hanya menjalankan tugasnya yang menjadi tanggung jawab mereka dan diwaktu lain mereka kurang bersedia membantu perkerjaan pegawai lain, hal tersebut terlihat pada pegawai bagian poli umum dimana memiliki pembagian, pelayanan gawat darurat yang bertugas melakukan pemeriksaan pasien secara umum dengan melihat indikasi atau gejala-gejala yang dialami oleh pasien. Diantara pegawai memiliki sikap yang kurang toleransi, minim keinginan untuk berpartisipasi aktif dalam tim serta kurang memiliki sikap membantu orang lain terhadap pegawai devisi yang sama dalam perkerjaan. Pegawai lainnya juga kurang fokus pada perkerjaan terlihat adanya pegawai yang berusaha mencari-cari kesempatan untuk bermain sosial media guna kepentingan.

Diantara Pegawai lain mengatakan bahwa mereka melakukan sedikit usaha untuk kemajuan pelayanan Puskesmas karena itu bukan tanggung jawab mereka dengan alasan rendah memotivasi pada pekerjaan yang dijalani. Hal lainnya juga terlihat dari setiap pegawai yang ditugaskan untuk mengikuti pelatihan dan pengembangan yang diadakan oleh Dinas Kesehatan, ada karyawan yang kurang antusias mengikutinya karena mereka pelatihan tersebut kurang berpengaruh untuk diaplikasikan ke pekerjaan atau tanggung jawab mereka.

Pada pegawai bagian *Laboratorium* yang hanya duduk santai dan bahkan berbicara tentang hal yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan mereka. Pegawai yang kurang percaya diri dalam melakukan pekerjaan yang mereka jalani dengan alasan merasa masih kurang menguasai bidang tersebut. Ketika pegawai diberi tanggung jawab mereka kurang inisiasi dalam membuat keputusan tentang baik itu metode kerja, kecepatan dan usaha dalam bertugas. Semua pegawai rata-rata menerima dan mengerjakan jika ada tugas, tanpa berinisiatif menanyakan tugas apa yang akan dikerjakan. Namun ada juga pegawai yang minim sikap saling tolong menolong, sifat yang kurang disiplin, kurang bertanggung jawab apa yang dikerjakan, serta kurang memiliki sifat menghargai sesama pegawai.

Penelitian mengenai *Psychological Empowerment* dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pernah dilakukan oleh Hagian Sonana (2020) mengenai “Hubungan antara *Psychological Empowerment* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan PT. KAS ( Koto Alam Sejahtera) Kabupaten Lima Puluh Kota” hasil penelitian menunjukkan *psychological empowerment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Orgazatinoal Citizenship Behavior*.



Penelitian selanjutnya oleh Dyah Tri Arumi (2019) mengenai “Hubungan Kontrak Psikologis dan Pemberdayaan Psikologis Terhadap *Orgazational Citizenship Behavior* Karyawan Produksi” menunjukkan hasil penelitian memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap variabel *Psychological Empowerment*. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Nyna Permatasari (2021) mengenai “Pengaruh *Psychological Empowerment* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Perawat Brawijaya”, hasil penelitiannya memperlihatkan adanya hubungan signifikan yang secara positif terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior*. Adapun perbedaan dalam perbedaan dalam penelitian ini dari segi lokasi, sampel penelitian dan waktu dilakukan penelitian.

Berdasarkan fenomena diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ Hubungan *Psychological Empowerment* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Pegawai Puskesmas di Silit Air.

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara *Psychological Empowerment* (pemberdayaan psikologi) dengan *Organizational Citizenship Behavior* Pada Pegawai Puskesmas Silit Air?.

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran empiris mengenai Hubungan *Psychological Empowerment* dengan *Organizational Citizenship Behavior* Pada Pegawai Puskesmas Silit Air.

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang psikologi industri organisasi dan menerapkan teori-teori yang dikemukakan oleh ahli-ahli sebelumnya.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Pegawai

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan informasi bagi pegawai yang mana dengan hasil penelitian yang ada secara tidak langsung akan memberikan bekal secara psikis yaitu dengan mengingatkan kepada pegawai untuk sedapat mungkin memiliki serta menumbuh kembangkan *Psychological empowerment* dengan *organizational citizenship behavior*.

#### b. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan referensi yang bermanfaat untuk pihak Puskesmas Sulit Air Kecamatan X koto Di Atas Kabupaten Solok dalam memberikan arahan untuk menimbulkan atau meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan *Psychological Empowerment* pada pegawai yang ada pada instansi.

c. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan dapat dikembangkan lebih lanjut untuk peneliti lainnya dan penelitian sejenis atau dengan fenomena yang berbeda.