

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan elemen terpenting dalam instansi pemerintah yang bertugas untuk menggerakkan dan mewujudkan visi dan misi organisasi pemerintah. Roda globalisasi yang terus bergerak cepat menuntut pemerintah untuk memanajemen SDM dengan lebih baik agar SDM mampu menghadapi perubahan-perubahan baik dari segi teknologi dan budaya. Tercapainya tingkat kinerja SDM yang bagus tidak lepas dari tingginya tingkat kepuasan kerja karyawan atas pekerjaannya didalam sebuah organisasi. Kinerja seorang karyawan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja karyawan di organisasi tempat ia bekerja. Maka untuk mencapai kinerja karyawan yang bagus, organisasi perlu memperhatikan kepuasan kerja karyawan secara terus menerus.

Kemajuan suatu organisasi tidak akan lepas dari keberadaan serta Dampak sumber daya manusia yang ada didalamnya. Sumber daya manusia menjadi moto utama organisasi dalam menjalankan segala kegiatannya dalam upaya mencapai tujuan. Di dalam organisasi, manusia merupakan salah satu unsur yang terpenting, tanpa peran manusia meskipun berbagai faktor yang dibutuhkan telah tersedia, organisasi tidak akan berjalan. Oleh karena itu manusia menjadi penggerak dan penentu jalannya suatu organisasi. Sumber daya manusia atau sering disebut dengan tenaga kerja memiliki peranan penting dalam mempertahankan kelangsungan hidup organisasi. Karena berkembang atau tidaknya sebuah organisasi sangat tergantung pada kinerja atau produktivitas pegawainya.

Dinas pendidikan dan kebudayaan merupakan unsur pelaksanaan urusan pemerintah bidang pendidikan, dinas pendidikan sebagaimana dipimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah, dinas pendidikan sebagaimana mempunyai tugas membantu bupati melaksanakan urusan pemerintah dibidang pendidikan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada kabupaten. Instansi yang menganggap karyawan itu aset berharga pasti akan selalu memperhatikan kebutuhan membanggakan diri dengan kemampuan sehingga timbul kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya (Husna, 2021) dan (Disdik 2021)

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Padang (sekarang) (Husna, 2021) merupakan perubahan dari beberapa nama sebelumnya adalah instansi Pemerintah Pusat di Daerah yang berasal dari struktur Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan RI / Departemen Pendidikan Nasional. Perubahan nama terjadi karena mengikuti pergantian nama Kementerian sesuai dengan kebijakan Pemerintah saat itu. Agar tujuan instansi dapat tercapai karyawan harus memiliki kinerja yang baik, selain untuk mencapai tujuan instansi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Padang memiliki suatu Visi dan Misi. Visi dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Padang yaitu terwujudnya pendidikan yang unggul, berdaya saing, kreatif dan beriman. Sedangkan Misi dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Padang yaitu meningkatkan ketersediaan, keterjangkauan, serta kualitas layanan pendidikan yang bermutu dan berdaya saing.

Dalam hal ini karyawan yang bekerja merupakan salah satu unsur yang harus berperan secara aktif dan menempatkan kedudukan sebagai tenaga

profesional sesuai dengan tuntutan masyarakat yang semakin berkembang. Kelengkapan dari jumlah dan kualitas dari karyawan akan mempengaruhi keberhasilan kinerja yang berujung pada peningkatan prestasi kerja karyawan. Untuk itu karyawan dituntut untuk profesional dalam menjalankan tugasnya. (Suzanna, 2020) *organizational citizenship behavior* dianggap sebagai suatu perilaku di tempat kerja yang sesuai dengan penilaian pribadi yang melebihi persyaratan kerja dasar seseorang. Perilaku *organizational citizenship behavior* muncul karena inisiatif yang tumbuh dari seseorang, seseorang akan timbul inisiatif karena memiliki rasa peduli yang tinggi. *Organizational citizenship behavior* merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku pegawai sehingga dia dapat disebut sebagai anggota yang baik. *Organizational Citizenship behavior* merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan sehingga dia dapat disebut sebagai anggota yang baik. Tidak semua karyawan dalam lingkungan instansi memiliki inisiatif yang tinggi, lebih banyak karyawan yang ditemukan acuh tak acuh terhadap karyawan lain dan bahkan juga pada organisasi sehingga merasa tanggung jawab sebagai karyawan cukup hanya untuk melaksanakan tugasnya sesuai job description masing-masing dan jika itu telah mereka lakukan mereka merasa tanggung jawab sebagai karyawan telah dilakukannya dengan baik. *Organisasi Citizenship Behavior* (OCB) adalah sikap yang sebenarnya tidak harus dimiliki oleh karyawan, tetapi sangat penting bagi mereka untuk memilikinya. Robbins (Yuwanda & Pratiwi, 2020) dan (Elsi, 2024) menjelaskan OCB adalah keterlibatan seseorang yang melampaui peran dan tuntutan yang diberikan di tempat bekerja. OCB juga mencakup perilaku yang taat

terhadap aturan yang berlaku, saling membantu, dan bekerja secara sukarela jika diberikan lebih banyak tugas. Masih rendahnya sikap *Organizational Citizenship Behavior* dalam bekerja menyebabkan karyawan hanya mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya sendiri tanpa memiliki keinginan untuk membantu rekan kerja yang memiliki beban kerja yang berlebihan. Rendahnya OCB dalam perusahaan akan mengurangi tingkat efektivitas dan produktifitas dan jika dibiarkan terus-menerus tanpa adanya perubahan yang dilakukan akan berdampak langsung terhadap pencapaian kerja perusahaan. Untuk itu sebaiknya Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Padang harus mengembangkan sikap OCB sebagai perilaku diluar persyaratan formal pekerjaan dan akan memberikan keuntungan langsung jika diterapkan. Karyawan yang menunjukkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* akan memberikan kontribusi yang positif terhadap perusahaan disamping karyawan tersebut tetap melaksanakan tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Kinerja karyawan dikatakan tinggi jika mampu berperilaku sesuai dengan norma dan harapan organisasi. Pengusaha mengharuskan pekerjanya bertindak sesuai dengan kewajiban yang diberikan kepada mereka (in-role), namun mereka juga membutuhkan dan menginginkan agar pekerja bertindak di luar peran resmi mereka (extra-role). *Organisasi Citizenship Behavior* (OCB) adalah istilah untuk perilaku peran ekstra ini, yang tidak ada hubungannya dengan struktur penghargaan dan gaji organisasi (Simanjuntak et al., 2020) dan (Elsi, 2024).

Pada dasarnya, kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual dan tergantung pada persepsi seseorang tentang apa yang dirasakannya mengenai

pekerjaan. (Alfisyah & Anwar, 2020) menjelaskan kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Berdasarkan (Hutagalung et al., 2020) dan (Yuwono et al., 2020) menjelaskan lebih lanjut bahwa teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap pekerjaannya daripada beberapa lainnya. Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual dan tergantung pada persepsi seseorang tentang apa yang dirasakannya mengenai pekerjaan. (Cahyadi & Sujana, 2020) menjelaskan lebih lanjut bahwa teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap pekerjaannya daripada beberapa lainnya. Teori ini juga mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja. Selain itu beban kerja yang berlebih juga dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* masing-masing karyawan. Beban kerja yang terlalu berlebihan akan mengakibatkan dampak yang tidak baik bagi karyawan pada umumnya, yaitu akan menimbulkan kelelahan baik secara fisik maupun mental serta akan menimbulkan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit juga akan terjadi pengurangan gerak yang akan menimbulkan kebosanan. Rasa bosan dalam kerja yang dilakukan atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan karyawan. (Ceisa Pusparini, 2019) mengemukakan bahwa Sudut pandang yang berbeda dalam mendefinisikan beban kerja. Ia mengemukakan beban kerja sebagai jumlah pekerjaan atau waktu yang diharapkan dari atau diberikan kepada pekerja dan total

jumlah pekerjaan yang harus di selesaikan oleh suatu departemen atau kelompok pekerja dalam suatu periode waktu tertentu.

Tabel 1.1
Data Survei Kepuasan Kerja pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kota Padang Tahun 2019-2022

NO	Indikator Penilaian Kepuasan Kerja	Nilai Harapan Perusahaan				Nilai Kenyataan Karyawan			
		2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022
1	Komunikasi	4,0	4,2	4,4	4,6	3,4	3,6	3,7	3,8
2	Pemberdayaan	4,0	4,2	4,4	4,6	3,6	3,8	3,8	3,9
3	Kepemimpinan	4,2	4,4	4,6	4,8	3,7	3,7	3,8	3,9
4	Organisasi	4,0	4,1	4,3	4,5	3,5	3,5	3,7	3,8
5	Karir dan pengembangan	4,1	4,2	4,3	4,5	3,5	3,6	3,8	3,8
6	kompensasi	4,1	4,2	4,3	4,5	3,5	3,6	3,6	3,7
7	Komitmen	4,2	4,4	4,6	4,8	3,7	3,8	3,9	3,9
8	Lingkungan	4,3	4,4	4,6	4,8	3,5	3,7	3,7	3,8

Sumber: dinas pendidikan dan kebudayaan kota padang

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan masih terdapat ketidakpuasan yang dirasakan oleh karyawan dinas pendidikan dan kebudayaan kota padang. Perolehan data tersebut didasarkan pada beberapa pertanyaan yang disajikan untuk karayawan, dengan meningkatkan hak karyawan mengenai kesejahteraan yang mereka dapatkan. Dapat dikatakan bahwa antara harapan dengan kenyataan dari capaian. Selain berdasarkan informasi yang penelitian dapatkan, bahwa masih ditemukan laporan dari beberapa manajer terkait yang menyampaikan informasi.

Beban kerja dapat terjadi apabila karyawan tidak mampu menyelesaikan tugas sesuai kapasitas kemampuannya akibat dari tuntutan pekerjaan yang terlalu menumpuk. Terlalu banyak pekerjaan yang harus terselesaikan disebabkan karena keterbatasan waktu yang singkat dan bisa juga karena kekurangan karyawan dalam

suatu perusahaan. Oleh karena itu instansi harus mampu memperkirakan jumlah karyawan berdasarkan jumlah output atau hasil kerja yang mampu dihasilkan oleh setiap karyawan, dapat diketahui berapa jumlah karyawan yang sesungguhnya diperlukan oleh perusahaan untuk mencapai target. Hal tersebut dapat dilakukan melalui suatu pengukuran kapasitas kerja, sehingga karyawan dapat bekerja optimal sesuai kemampuannya.

Selain beban kerja, komitmen organisasi juga dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior*. Tingkat komitmen yang tinggi dari seorang karyawan dapat menjadi salah satu cara untuk meminimalkan konsekuensi pergantian. Komitmen organisasi mempunyai hubungan dengan keadaan psikologis yang dipertahankan antara karyawan dan organisasi. Tingkat dukungan yang ditunjukkan karyawan kepada organisasi memiliki kaitan erat antara komitmen dan keinginan untuk tetap berada di dalam organisasi (Hendri, 2019). Komitmen organisasi dalam sebuah perilaku organisasi merupakan aspek penting dalam organisasi karena dapat dipahami sebagai pola perilaku, seperangkat niat perilaku, kekuatan motivasi atau sikap. Komitmen organisasi mempunyai tiga dimensi perspektif sikap, yaitu komitmen nilai yang merupakan keyakinan yang teguh, dan penerimaan, tujuan dan nilai organisasi; komitmen upaya yaitu kemauan yang kuat untuk mendedikasikan upaya yang lebih besar untuk menguntungkan organisasi; dan komitmen retensi adalah keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi (Khan et al., 2021) dan (Budi Raharjo et al., 2019)

(Hendrawati & Tjahjaningsih, 2019) dan (Bayu Putra et al., 2023)mengartikan bahwa komitmen organisasi adalah jiwa korsa dan loyalitas

anggota terhadap organisasi dan tujuan organisasi. Komitmen organisasi menurut (Sunanda, 2019) adalah individu yang merasa maju menuju organisasi. Individu yang memiliki komitmen tinggi akan tampak sangat kuat dan bangga untuk menjadi anggota dari organisasi tersebut. Apabila seorang karyawan mempunyai komitmen organisasi yang besar terhadap organisasi dimana ia bekerja, maka karyawan tersebut akan memiliki hubungan emosional yang dapat memperkuat ikatannya dengan organisasi tersebut. Jika hubungan emosional tersebut terus dipupuk maka segala beban kerja yang harus dijalani oleh seorang karyawan akan terasa lebih ringan dan setiap pekerjaan akan dikerjakan dengan baik. Berdasarkan pendapat dan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pentingnya memperhatikan beban kerja dalam menjalankan sebuah kegiatan organisasi untuk meningkatkan *organizational citizenship behavior* yang efektif. Dengan adanya komitmen organisasi tingkat keyakinan karyawan akan meningkat sejalan dengan penerapan *Organizational Citizenship behavior* atau kesadaran diri dalam melakukan pekerjaan diluar *jobdesc*. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Padang”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka diidentifikasi masalah pada Dinas Pendidikan dan kebudayaan kota Padang sebagai berikut :

1. Kurangnya sikap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan karena tingkat kedisiplinan yang masih longgar.
2. Tingginya intensitas tugas yang diberikan terhadap karyawan.
3. Masih rendahnya komitmen yang dimiliki masing-masing karyawan.
4. Terlihat tingkat kepuasan kerja karyawan yang masih rendah dilingkungan.
5. Kurangnya percaya diri karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.
6. Banyaknya ditemukan karyawan yang tidak menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu.
7. Komunikasi yang belum baik antara pimpinan dan karyawan, karyawan dan karyawan.
8. Terdapatnya karyawan yang stress karena tingginya tuntutan kerja yang harus dilakukan.
9. Belum maksimalnya rasa tolong menolong sesama karyawan selama dalam waktu kerja.
10. Adanya pemberian beban kerja yang tidak sesuai dengan ketersediaan waktu yang diberikan perusahaan.
11. Masih terdapatnya pemberian pekerjaan yang belum sesuai dengan *jobdesc* pekerjaan masing-masing karyawan.

12. Tingkat kepuasan kerja yang belum optimal dikarenakan belum adanya dorongan yang diberikan pimpinan perusahaan.

1.3 Batasan Masalah

Agar terfokusnya penelitian ini penulis membatasi permasalahan yang berkenaan dengan Beban Kerja (X1), Komitmen Organisasi (X2) Sebagai variabel Bebas dan *Organizational Citizenship Behavior* (Y) sebagai Variabel Terikat dengan Kepuasan Kerja (Z) sebagai Variabel intervening Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kota padang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan Batasan masalah tersebut maka dapat dirumuskan masalah pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota padang sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan kerja?
2. Bagaimana pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja?
3. Bagaimana pengaruh Beban Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?
4. Bagaimana pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?
5. Bagaimana pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?
6. Bagaimana pengaruh Beban Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel interveninng?
7. Bagaimana pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian dilakukan tentunya memiliki beberapa tujuan. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Padang adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja.
2. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja.
3. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
4. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
5. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
6. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening.
7. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Suatu penelitian dilakukan tentunya memiliki beberapa manfaat. Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi akademis

Untuk menambah koleksi karya ilmiah dan semakin memahami faktor-faktor yang terkait dengan Beban Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dengan Kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

2. Bagi ilmu pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan beban kerja, komitmen organisasi, Kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior*.

3. Bagi instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pimpinan atau Kepala dan jajaran nya untuk melakukan peningkatan atau melaksanakan perbaikan khusus pada beban kerja, komitmen organisasi, Kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior*.

4. Bagi penelitian lain

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang berarti dan dapat mendorong timbulnya minat bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang berbagai dimensi dari beban kerja sehingga pengetahuan tentang komitmen organisasi maupun Kepuasan kerja dan

Organizational Citizenship behavior khususnya untuk manajemen menjadi bertambah luas.