

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Peranan sumber daya manusia (SDM) memiliki kedudukan yang sangat penting dan strategis di dalam organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur dan memanfaatkan pegawai, sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan tersebut. Sumber daya manusia sebagai penggerak organisasi dalam mencapai tujuannya, maka upaya – upaya organisasi dalam mendorong pegawai untuk bekerja lebih baik harus terus dilakukan, dengan adanya pegawai yang bekerja secara baik, maka diharapkan hasil kerja yang baik juga tercapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Penulis mengamati dan mengemukakan fenomena di Kantor Wali Nagari Sungai Nanam memiliki kinerja karyawan yang belum memuaskan karena ada beberapa pegawai yang tidak antusias dalam menjalankan pekerjaan dan kurangnya peran dan sikap sukarela ditempat kerja yang mampu memberikan tuntutan yang lebih terhadap organisasi, diakibatkan karena kurangnya motivasi kerja. Di bawah ini terdapat daftar absensi pegawai pada Kantor Wali Nagari Sungai Nanam bulan Januari-September 2019 sebgai berikut:

**Table 1.1**  
**Data Absensi Pegawai Bulan Januari-September 2019**

No	Bulan	Jumlah Pegawai	Keterangan					
			S	I	C	Dinas Luar	Jumlah Ketidak Hadiran	Jumlah Pegawai Hadir
1	Januari	35	3	6	-	2	9	26
2	Februari	35	1	4	2	3	7	28
3	Maret	35	5	3	1	2	9	26
4	April	35	5	2	1	2	8	27
5	Mei	35	7	5	-	3	12	23
6	Juni	35	1	3	3	1	7	28
7	Juli	35	3	3	4	2	10	25
8	Agustus	35	3	1	1	1	5	30
9	September	35	6	5	2	1	13	22

*Sumber : Kantor Wali Nagari Sungai Nanam*

Dari table 1.1 dapat dikatakan bahwa dalam bulan Januari sampai bulan September 2019 daftar kehadiran pegawai pada Kantor Wali Nagari Sungai Nanam selalu berfluktuasi. Dimana kinerja pegawai masih rendah karena terlihat kehadiran pegawai belum mencapai 100 %, walaupun dengan dengan alasan yang berbeda-beda. Hal ini tentu akan berdampak pada pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan peran dan tugasnya . Dari segi disiplin waktu masih ditemukannya pegawai yang kurang memanfaatkan waktu dengan baik, dimana hal ini dilihat masih adanya pegawai Kantor Wali Nagari Sungai Nanam yang datang terlambat dan hadir lewat dari waktu yang telah ditetapkan, yang mana seharusnya jam masuk kantor pukul 08.00 WIB tetapi datang melebihi jam masuk kerja tersebut, hal tersebut berdampak pada kurangnya rasa tanggung jawab pegawai dalam menjalankan peran serta tugasnya dalam organisasi yang

dikarenakan beberapa pegawai kurang memahami pentingnya peran dan keterlibatannya dalam bekerja, serta kurangnya sikap sukarela dalam bekerja dikarenakan masih rendahnya keadaan, kondisi dan karakteristik lingkungan tempat bekerja.

**Tabel 1.2**

**Pencapaian Kinerja Pegawai Kantor Wali Nagari Sungai Nanam Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok tahun 2015-2019**

No	Tahun	Target kinerja	Realisasi kinerja
1	2015	100 %	30 %
2	2016	100 %	50 %
3	2017	100 %	40 %
4	2018	100 %	60 %
5	2019	100 %	70 %

*Sumber: Kantor Wali Nagari Sungai Nanam*

Berdasarkan tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai Kantor Wali Nagari Sungai Nanam belum maksimal, dilihat dari tahun 2015 target pencapaian kinerja sebesar 100% dan hanya dapat direalisasikan sebesar 30%. Pada tahun 2016 target pencapaian kinerja sudah meningkat dari tahun sebelumnya menjadi 50%. Pada tahun 2017 target pencapaian kinerja kembali menurun menjadi 40%. Pada tahun 2018 target pencapaian kinerja meningkat menjadi 60% dan tahun 2019 target pencapaian kinerja kembali meningkat menjadi 70%.

Menurut (**Hasibuan, 2018**) sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya.

Menurut (**M.Saleh, 2015**) bahwa kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Dan mengetahui tanggung jawab serta perannya dalam pekerjaan.

Permasalahan mengenai kinerja merupakan permasalahan yang akan selalu dihadapi oleh pihak manajemen baik diperusahaan maupun lembaga pemerintahan, karena itu manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai baik yang berhubungan dengan tenaga kerja itu sendiri maupun yang berhubungan dengan lingkungan perusahaan suatu organisasi.

Seseorang yang bergabung organisasi pada sebuah perusahaan dituntut adanya komitmen dalam dirinya. Komitmen individu pegawai mencakup keterlibatan karyawan (*employee engagement*). Dimana karyawan merasa terikat dan memiliki antusias akan keberadaan dalam pekerjaan dan organisasinya. penelitian yang dilakukan (**Muliawan, Perizade, & Cahyadi, 2017**) mengatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara keterikatan karyawan dan kinerja karyawan PT. Badja Baru Palembang sebesar 35,3%.

Kinerja yang tinggi perlu didukung dengan aktivitas pegawai yang melebihi harapan. Perilaku karyawan yang mengerjakan tugas diluar perannya

disebut *organizational citizenship behavior (OCB)*. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* melibatkan beberapa perilaku, meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, dan patuh terhadap aturan-aturan serta prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku tersebut akan memberikan nilai tambah bagi karyawan dan merupakan suatu bentuk perilaku yang positif

Untuk dapat mempertahankan pegawai dan untuk memacu semangat kerja pegawai dalam menjalankan pekerjaan, organisasi harus mampu memberikan serta menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dengan berbagai cara, salah satunya adalah memberikan rangsangan berupa motivasi. Ketika organisasi memberikan motivasi, pegawai akan lebih semangat bekerja dan lebih terdorong untuk melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga akan berpengaruh terhadap pencapaian kinerja organisasi.

Menurut **(Darodjat, 2015)** Iklim Organisasi sebagai suatu yang dapat diukur pada lingkungan kerja baik secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh pada karyawan dan pekerjaannya dimana tempat mereka bekerja.

Pemerintahan nagari merupakan unsur pemerintahan yang terendah di lingkungan pemerintah daerah kabupaten. Pemerintah nagari adalah penyelenggaraan pemerintah yang dilaksanakan oleh pemerintah nagari berdasarkan asal usul nagari di wilayah provinsi Sumatera Barat. Pemerintahan nagari ini di pimpin oleh seorang wali nagari dan perangkat nagari. Penelitian ini

dilakukan di Kantor Wali Nagari Sungai Nanam Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok.

Kantor Wali Nagari Sungai Nanam merupakan salah satu sarana pelayanan publik bagi masyarakat. Kantor wali nagari sangatlah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terbaiknya sehingga dapat mendukung visi dan misi. Agar tercapainya visi dan misi tersebut, diantaranya adalah dengan meningkatkan kualitas SDM dibidang pelayanan untuk meningkatkan daya saing, mewujudkan SDM yang profesioanal dalam pekerjaannya.

Dalam penyelenggaraan upaya pelayanan publik tersebut bagi setiap kantor wali nagari wajib untuk melihat sejauh mana kantor wali mampu menggerakkan semua sumber daya yang ada untuk menghasilkan capaian program yang diharapkan dan memberi daya ungkit terhadap peningkatan derajat bagi pelayanan buplik. Pelayanan yang baik akan berdampak dengan terciptanya kepuasan masyarakat terhadap jasa yang diperoleh oleh masyarakat itu sendiri dan juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja instansi.

Mengingat betapa pentingnya keterlibatan karyawan dalam pekerjaan, motivasi kerja dan perilaku sukarela yang melebihi kebutuhan dasar pekerja dalam organisasi untuk meningkatkan kinerja pegawai hingga tercapainya tujuan organisasi, dari beberapa keterangan diatas penulis menyimpulkan bahwa beberapa faktor yang memperngaruhi kinerja pegawai diantara lain adalah

Keadaan yang demikian harus diantisipasi secepatnya karna jika ini terus berlangsung akan merugikan banyak pihak dari pegawai yang malas bekerja sampai kantor mengalami kurangnya kepercayaan masyarakat. Dari beberapa

keterangan diatas penulis menyimpulkan bahwa beberapa faktor yang memengaruhi kinerja pegawai diantara lain adalah *employee engagement*, iklim organisasi dan *organizational citizenship behaviour*. Hal ini membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kinerja pegawai Kantor Wali Nagari Sungai Nanam dengan judul **Pengaruh *Employee Engagement* Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Wali Nagari Sungai Nanam Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut :

1. Keterlibatan kerja pegawai pada Kantor Wali Nagari Sungai Nanam belum sesuai keinginan
2. Kurangnya dorongan terhadap motivasi kerja pada Kantor Wali Nagari Sungai Nanam
3. Kurangnya pemahaman keberadaan pegawai dalam organisasi
4. Penilaian kinerja pegawai belum mencapai predikat terbaik karena kurangnya menghargai waktu dengan baik
5. Belum tercapainya suasana yang nyaman di lingkungan kerja pada Kantor Wali Nagari Sungai Nanam
6. Adanya hambatan karena kurangnya perilaku OCB sehingga menurunnya kinerja pegawai

7. Masih adanya pegawai yang kurang memiliki kesadaran akan tanggung jawab dalam bekerja
8. Adanya pegawai yang kurang antusias dalam melakukan pekerjaannya
9. Kurangnya disiplin waktu karena ada beberapa pegawai yang datang melebihi jam masuk kantor
10. Menurunnya Kinerja pegawai pada Kantor Wali Nagari Sungai Nanam

### **1.3 Batasan Masalah**

Penulis menyadari bahwa banyaknya faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, baik yang berasal dari dalam perusahaan maupun di luar perusahaan. Namun untuk lebih terarah dan dapat menyelesaikan masalah sesuai dengan apa yang diharapkan, maka penulis membatasi penelitian ini pada *employee engagement*, iklim organisasi terhadap kinerja pegawai melalui *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai variabel intervening pada Kantor Wali Nagari Sungai Nanam Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *Employee Engagement* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Kantor Wali Nagari Sungai Nanam Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok?



2. Bagaimana pengaruh Iklim Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Kantor Wali Nagari Sungai Nanam Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok?
3. Bagaimana pengaruh *Employee Engagement* Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Wali Nagari Sungai Nanam Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok?
4. Bagaimana pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Wali Nagari Sungai Nanam Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok?
5. Bagaimana pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Wali Nagari Sungai Nanam Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok?
6. Bagaimana pengaruh *Employee Engagement* Terhadap Kinerja Pegawai dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel intervening pada Kantor Wali Nagari Sungai Nanam Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok?
7. Bagaimana pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel intervening pada Kantor Wali Nagari Sungai Nanam Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok?

## 1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.5.1 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Mengetahui ada tidaknya *Employee Engagement* berpengaruh Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Wali Nagari Sungai Nanam Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok.
2. Mengetahui ada tidaknya Iklim Organisasi berpengaruh Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Kantor Wali Nagari Sungai Nanam Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok.
3. Mengetahui ada tidaknya *Employee Engagement* berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Wali Nagari Sungai Nanam Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok.
4. Mengetahui ada tidaknya Iklim Organisasi berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Wali Nagari Sungai Nanam Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok.
5. Mengetahui ada tidaknya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Wali Nagari Sungai Nanam Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok.
6. Mengetahui ada tidaknya *Employee Engagement* berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel intervening pada Kantor Wali Nagari Sungai Nanam Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok.

7. Mengetahui ada tidaknya Iklim Organisasi berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel intervening pada Kantor Wali Nagari Sungai Nanam Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok.

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Peneliti

Untuk mendapatkan pengetahuan atau pengalaman dalam melakukan penelitian, baik secara teori maupun praktik serta menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh.

- b. Bagi akademis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi atau bahan dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan dan riset terutama dalam konteks peningkatan sumber daya manusia.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Kantor Wali Nagara Sungai Nanam Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan, evaluasi dan masukan untuk peningkatan Kantor Wali Nagari Sungai Nanam baik dari *employe*

*engagment, iklim organisasi maupun organizational citizenship behaifor (OCB).*