BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi sebagai wadah bagi sekelompok orang yang bekerjasama dalam usaha mewujudkan tujuan perlu memiliki dukungan sumber daya dalam menjalankan aktivitasnya. Sumber daya pendukung utama di dalam suatu organisasi yaitu Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber daya manusia (pegawai/karyawan) dalam setiap organisasi baik swasta maupun pemerintahan dituntut menjadi SDM yang berkualitas, supaya mampu mendukung organisasi dalam mencapai tujuan dan bertahan dalam pesatnya perkembangan zaman di era globalisasi saat ini. Pelaksanaan organisasi pemerintahan yang selalu menjadi sorotan publik, menjadikan pelayanan yang dijalankan tidak bisa lepas dari penilaian masyarakat. Dibutuhkan peningkatan kualitas SDM (Pegawai) dalam organisasi pemerintahan yang ditujukan sebagai upaya dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi. Menurut Robbins (dalam Suzana, 2017) elemen penting yang perlu diperhatikan dalam suatu organisasi adalah perilaku di luar aturan formal organisasi (*extra-role*).

Selain itu, penting sekali bagi perusahaan untuk memerhatikan kinerja pegawai. Salah satu faktornya ialah perilaku *extra-role* atau sering disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Perilaku ini adalah perilaku yang berkaitan dengan keinginan pegawai untuk melakukan hal-hal diluar tanggung jawab mereka demi kemajuan organisasi. Definisi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menurut Organ et al. (2006), yang menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah sikap atau perilaku individu yang bersifat bebas mengambil keputusan

dalam setiap situasi yang dihadapi tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem penghargaan formal dan akan mendorong fungsi organisasi menjadi lebih efektif dan efisien.

Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ini berasal dari keinginan individu untuk berkontribusi dan memberikan yang terbaik bagi organisasi. Mereka melakukan ini secara sukarela tanpa berharap mendapatkan imbalan atau penghargaan dari organisasi. Pegawai akan memenuhi semua tanggung jawab pekerjaan mereka dan melakukan lebih dari yang diharapkan organisasi.

Menurut Aswin & Rahyuda (2017), perilaku pegawai yang menjadi tuntutan organisasi saat ini tidak hanya mencakup perilaku *in-role* yaitu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas yang ada di dalam *job description* saja, namun juga perilaku *extra-role* dimana merupakan kontribusi peran extra pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan organisasi atau yang dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku ekstra individu yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang pegawai, namun mampu mendukung berfungsinya organisasi secara efektif (Robbins dalam Suwandana, 2017).

Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) juga dibutuhkan pada instansi pemerintahan karena dapat meningkatkan efektivitas operasional organisasi. Perilaku OCB diperlukan dalam rangka menghadapi segala bentuk tantangan perubahan organisasi yang dituntut untuk melakukan proses reformasi birokrasi. Apalagi tuntutan yang beragam pada sektor layanan publik saat ini menjadi tanggung jawab profesional Pegawai Negeri Sipil (PNS) meningkat dan membuat lingkungan kerja menjadi

lebih sulit untuk menyesuaikan diri. Darto (2014) dalam karya tulis ilmiahnya juga mengatakan bahwa dalam era reformasi birokrasi sebagaimana saat ini sedang dijalankan diberbagai instansi pemerintahan, peran perilaku OCB dianggap penting dan sangat menentukan performa organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga munculnya OCB pegawai pada instansi pemerintahan merupakan peningkatan positif yang dibutuhkan.

Salah satu organisasi pelayanan publik/pemerintahan yaitu Badan Pusat Statistik Kabupaten Jombang, Badan Pusat Statistik merupakan lembaga pemerintahan non kementerian yang bertanggung jawab langsung kepada presiden untuk melaksanakan tugas pemerintahan di bidang statistik. Tugas Badan Pusat Statistik dalam pengumpulan, pengelolaan dan pelayanan data statistik yang mencakup hampir semua sektor membuat tingginya beban kerja yang harus ditanggung dan dilaksanakan para pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dan riset yang dilakukan peneliti dengan pegawai Badan Pusat Statistik Kabupaten Jombang menunjukkan adanya permasalahan terkait indikasi rendahnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) para pegawai, yaitu terdapat masalah mengenai keluhan-keluhan dari beberapa pegawai karena beban pekerjaan yang tinggi dan beberapa pegawai juga masih mementingkan dirinya sendiri yang hanya fokus pada tugasnya sendiri membuat rendahnya kepedulian pada sesama rekan kerja, serta masih terdapat beberapa pegawai yang kurang dalam mematuhi peraturan organisasi dengan mengambil jam istirahat sebelum waktunya dan terkadang juga beberapa pegawai menggunakan waktu istirahat melebihi waktunya, sehingga berdampak pada keefektifan operasional organisasi.

Indikasi rendahnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pegawai tersebut menunjukkan bahwa masih jarang dan sulit ditemukannya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam instansi pemerintahan. Darto (2014), juga menyatakan dalam penelitiannya bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menjadi aspek yang masih jarang terjadi di dalam lingkup aparatur pemerintahan. Oleh karena itu organisasi pemerintahan harus lebih memperhatikan kualitas pegawainya, karena perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) penting dan menjadi salah satu kunci kesuksesan pada suatu organisasi. Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) diperlukan agar pegawai dapat bekerja tidak hanya untuk dirinya sendiri melainkan juga untuk kepentingan organisasi.

Lokasi penelitian berada di Badan Pusat Statistik Kabupaten Jombang, Alasan dilakukan penelitian di lokasi ini karena Badan Pusat Statistik Jombang bergerak di bidang layanan masyarakat yang menyediakan data statistik dasar bagi pemerintah atau masyarakat sipil. Selain itu, Badan Pusat Statistik juga berkoordinasi bersama pemerintah daerah untuk menyelenggarakan statistik regional. Alasan saya memilih objek Badan Pusat Statistik Jombang ini dikarenakan saya sudah melakukan observasi di berbagai Perusahaan, organisasi maupun instansi akan tetapi objek yang bisa dilakukan untuk melakukan Penelitian yaitu Badan Pusat Statistik Jombang. Adapun data Badan Pusat Statistik Jombang ini didapatkan dari sensus atau survey yang dilakukan sendiri dan juga dari departemen atau lembaga pemerintahan lainnya sebagai data sekunder.

Menurut Konovsky dan Organ, (1996); Organ et al, (2006); Organ dan Ryan, (1995); dan Podsakoff et al, (2000) dalam Lestari, (2015)

mengkategorikan faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) antara lain, Budaya dan iklim organisasi, Suasana hati (*mood*), jenis kelamin, Persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan, *Perceived Organizational Support*, serta Komitmen organisasional, dan dalam penelitian ini faktor *Perceived Organizational Support* (POS) dan komitmen organisasional dipilih oleh penulis untuk dilakukan analisis. Kedua faktor ini merupakan faktor yang dapat mempengaruhi perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada faktor perbedaan individu dan faktor sikap kerja.

Faktor yang memengaruhi terciptanya perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) salah satunya yaitu *Perceived Organizational Support* (POS). *Perceived Organizational Support* (POS) merupakan sebuah konsep yang penting dalam literatur perilaku sebuah organisasi dimana dukungan organisasi dapat memberikan penjelasan mengenai hubungan antara perlakuan organisasi, sikap dan perilaku pegawai terhadap pekerjaan dan organisasi mereka. *Treatment* yang dilakukan organisasi dijadikan sebagai stimulus yang ditangkap oleh pegawai yang diinterpretasikan menjadi persepsi atas dukungan organisasi tersebut (Eisenberger dkk, 1986). Selain itu menurut Rhoades & Eisenberger (2002) mengartikan bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) merupakan persepsi pegawai mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan Mereka, pegawai yang menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut. selain itu persepsi pegawai tentang dukungan organisasi

terhadap kontribusi mereka akan meningkatkan keinginan mereka untuk membalas organisasi dengan berperilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di tempat kerja.

Faktor lain yang memengaruhi terciptanya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu komitmen organisasional terhadap organisasi. Semakin kuat budaya, dan semakin besar pengaruhnya terhadap perilaku organisasi. Komitmen organisasional atau *organizational commitment* dapat dikatakan sebagai tingkat sampai dimana pegawai yakin dan menerima tujuan organisasional, serta berkeinginan untuk tinggal bersama organisasi tersebut (Mathis *et al*, 2006). Luthans (2006), dalam Fitriastuti (2013) mengartikan komitmen organisasional merupakan sikap yang menunjukkan loyalitas pegawai dan merupakan proses berkelanjutan seseorang dalam mengekspresikan perhatiannya untuk kesuksesan organisasi.

Meyer dan Allen (1990) juga mempunyai pendapat yang sama, bahwa komitmen adalah keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi dan keyakinan. Selanjutnya teori tersebut diperbarui oleh Colquitt (2011) yakni komitmen organisasional adalah sebagai keinginan pada sebagian pekerja untuk tetap menjadi anggota organisasi. Komitmen organisasional mempengaruhi apakah seorang pekerja tetap tinggal sebagai seorang anggota organisasi atau meninggalkan untuk pekerjaan lain.

Berdasarkan Pemaparan hasil penelitian terdahulu, mengindikasikan terjadinya *research gap* pada penelitian ini mengenai hubungan antar variabel, yaitu hasil penelitian menurut Partina *et al.*, (2019) menyatakan bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh positif dan

signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perilaku tambahan atau *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang disebabkan oleh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap tempat mereka bekerja. Sedangkan menurut Claudia (2018) menyatakan bahwa *perceived organizational support* (POS) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Hasil Penelitian Menurut Metria & Riana (2018) dan Ayu et al. (2022) yang menyatakan bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Sedangkan penelitian Asrunputri (2018) menyatakan bahwa *perceived organizational support* (POS) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap komitmen organisasional.

Hasil Penelitian Menurut Wulandari & Andriani (2019) menyatakan bahwa komitmen organisasional berpengaruh signifikan positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* sedangkan penelitian Rahmi & H. Sholehah (2020) Komitmen Organisasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Hasil Penelitian Menurut Ardi & Sudarma (2015) komitmen organisasional terbukti memediasi hubungan *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa adanya *Perceived Organizational Support* yang dirasakan oleh responden dapat memengaruhi OCB seperti perilaku membantu rekan kerja, peduli terhadap hal yang terjadi pada organisasi melalui komitmen organisasional yang dimiliki.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu diperoleh adanya perbedaan hasil penelitian (*research gap*) yang dilakukan oleh para peneliti dan berdasarkan fenomena di atas dapat dijadikan permasalahan dalam penelitian ini. Dengan demikian, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Badan Pusat Statistik Kabupaten Jombang mengenai analisis *Perceived Organizational Support* yang mempunyai pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi, sehingga penulis tertarik untuk memilih judul: "**Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Mediasi Pada Badan Pusat Statistik Jombang**" Semoga penelitian ini bisa memberikan dampak baik dan peningkatan terhadap kinerja Badan Pusat Statistik Jombang dalam melayani kebutuhan data masyarakat dan para pembaca.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Jombang.
2. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap komitmen organisasional pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Jombang.
3. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Jombang.
4. Apakah Komitmen Organisasional memediasi pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Jombang.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Jombang.
2. Untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support* terhadap komitmen organisasional pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Jombang.
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior* pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Jombang.
4. Untuk mengetahui komitmen organisasional memediasi pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* pada Badan Pusat Statistik Kabupaten

Jombang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat menambah pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya *Organizational Citizenship Behavior*, *Perceived Organizational Support*, dan Komitmen Organisasional.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini sebagai pertimbangan dan wawasan bagi Badan Pusat Statistik Kabupaten Jombang tentang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya *Organizational Citizenship Behavior*, *Perceived Organizational Support*, dan Komitmen Organisasional.