

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) merupakan bagian yang paling penting dalam organisasi, setiap organisasi memiliki sumber daya *input* yang diubah menjadi *output* berupa barang atau jasa yaitu modal atau uang, teknologi, strategi, bahan baku, peralatan, informasi, dan yang paling utama adalah manusia. Peralatan atau mesin canggih milik perusahaan tidak ada manfaatnya bagi perusahaan, jika manusia atau pegawai tidak berperan aktif. Manusia selalu berperan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia sebagai pelaku, perencana, dan penentu terciptanya tujuan organisasi (Adamy, 2016).

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 (Organ et al., 2006). Perilaku OCB ini muncul dari dalam individu untuk memberikan kontribusi dan berkomitmen memberikan yang terbaik bagi organisasi, dilakukan secara suka rela oleh individu tanpa adanya harapan untuk mendapatkan imbalan atau *reward* dari organisasi, pegawai akan memenuhi segala tanggung jawab pekerjaannya dan melakukan lebih dari yang diharapkan organisasi.

Williams & Anderson (1991) membagi OCB menjadi dua kategori, yaitu OCB-O (fokus manfaat pada organisasi) dan OCB-I (fokus manfaat pada individu). OCB-O adalah perilaku-perilaku yang memberikan manfaat bagi organisasi pada umumnya seperti mentaati peraturan dan tata tertib organisasi supaya terpelihara ketertiban dan menyampaikan izin lebih awal ketika tidak dapat bekerja. OCB-I adalah perilaku yang secara langsung memberikan manfaat bagi individu lain dan secara tidak langsung memberikan kontribusi kepada organisasi seperti mempunyai perhatian personal pada pegawai lain membantu tugas rekannya ketika tidak masuk kerja. Kedua perilaku tersebut dapat membantu tercapainya tujuan organisasi menjadi lebih optimal dengan perilaku pegawai melakukan pekerjaannya melebihi deskripsi pekerjaan atau yang diharapkan organisasi.

Faktor yang memengaruhi terciptanya perilaku *organizational citizenship behavior* salah satunya yaitu persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*). Menurut Rhoades & Eisenberger (2002) mengartikan *perceived organizational support* (POS) sebagai keyakinan universal pegawai mengenai seberapa jauh organisasi dalam menghargai kontribusi dan peduli tentang kesejahteraan mereka. Semakin tinggi persepsi pegawai mengenai dukungan dari organisasi terhadap kontribusi pegawai, akan menimbulkan keinginan untuk membalas organisasi dengan menjadi pegawai yang memiliki perilaku OCB dalam bekerja.

Faktor lain yang memengaruhi terciptanya perilaku OCB yaitu komitmen pegawai terhadap organisasi. Komitmen organisasional merupakan keterikatan emosi pada pegawai, identifikasi, dan keterlibatan pegawai untuk tetap bersama terlibat dalam organisasi (Allen & Meyer, 1990). Pegawai yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi akan mendorong perilaku *extra role* atau bekerja melebihi beban pekerjaan yang seharusnya untuk memajukan organisasi.

Penelitian terdahulu yang menggunakan variabel dalam penelitian ini masih terdapat beberapa perbedaan hasil penelitian. Hasil penelitian Partina et al., (2019) menyatakan bahwa POS berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya perilaku ekstra atau OCB yang ditimbulkan oleh persepsi dukungan organisasi pegawai terhadap organisasi tempatnya bekerja, sedangkan penelitian Claudia (2018) menyatakan bahwa POS berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap OCB. Penelitian Ardi & Sudarma (2015) menyatakan bahwa POS berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, sedangkan penelitian Asrunputri (2018) menyatakan bahwa POS berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap komitmen organisasional.

Penelitian Wulandari & Andriani (2019) menyatakan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, sedangkan Rahmi & H. Sholehah (2020) menyatakan bahwa komitmen organisasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap OCB. Hasil

Penelitian Ardi & Sudarma (2015) dan Wijaya & Yuniawan (2017) menyatakan bahwa komitmen organisasional secara signifikan memediasi hubungan antara POS terhadap OCB, hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa adanya POS yang dirasakan oleh responden dapat memengaruhi OCB seperti perilaku membantu rekan kerja, peduli terhadap hal yang terjadi pada organisasi melalui komitmen organisasional yang dimiliki.

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Purbalingga beralamat di Jalan Mayor Jendral Sungkono No. 24 Purbalingga. Dinas Perindustrian dan Perdagangan merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang melaksanakan tugas dibidang perindustrian dan perdagangan yang dipimpin oleh kepala dinas dengan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah, sebagaimana telah ditetapkan melalui Peraturan Daerah Kabupaten Purbalingga Nomor 15 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Purbalingga dan Peraturan Bupati Nomor 80 Tahun 2008 Tentang Penjabaran, Uraian Tugas Pokok, dan Fungsi Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi.

Peneliti melakukan observasi pada Pegawai ASN dan Non ASN di wilayah kerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Purbalingga menunjukkan adanya perilaku *organizational citizenship behavior*. Perilaku OCB yang terlihat pada pegawai yaitu secara suka rela membantu pekerjaan rekan kerjanya, saat jam istirahat beberapa pegawai tidak melakukan istirahat meskipun sudah waktu beristirahat dan memilih melanjutkan pekerjaannya, pegawai melakukan lembur untuk

menyelesaikan pekerjaannya. Pegawai terlibat secara emosional dengan pekerjaannya dan ingin tetap bersama organisasi terlihat dengan partisipasi pegawai di setiap kegiatan organisasi. Kepala dinas memberikan dukungan bersama-sama merencanakan agenda untuk *refreshing* kepada pegawai seperti bersepeda bersama atau mengunjungi tempat-tempat tertentu. Perlakuan yang baik dari seorang supervisor yang diterima pegawai dapat membuat kontribusi besar mengenai *perceived organizational support* (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Di sisi lain terdapat beberapa perilaku pegawai seperti tidak mengikuti rapat karena merasa sudah diwakilkan oleh rekan kerja satu bidang, terkadang pegawai kurang optimal dalam melakukan tugas atau melimpahkan tugasnya kepada pegawai lainnya, beberapa pegawai terlihat kurang secara suka rela atau mengeluh membantu rekan kerjanya tanpa ada *reward* atau imbalan. Beberapa pegawai datang terlambat dan terkadang tidak memberikan informasi lebih awal mengenai ketidakhadirannya sehingga perlu segera dihubungi. Perilaku tersebut tidak menunjukkan perilaku pegawai membalas dukungan organisasi dan berkomitmen pada pekerjaannya.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang terjadi perbedaan hasil atau *research gap* dan hasil observasi mengenai fenomena di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Purbalingga, sehingga peneliti melakukan penelitian selanjutnya dengan judul **“Pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*”**

dengan **Komitmen Organisasional** sebagai Variabel *Intervening* pada **Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Purbalingga**”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* pada Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Purbalingga?
2. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional pada Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Purbalingga?
3. Apakah komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* pada Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Purbalingga?
4. Apakah komitmen organisasional memediasi pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* pada Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Purbalingga?

C. Batasan Masalah

1. Variabel yang diteliti adalah *perceived organizational support* (POS), *organizational citizenship behavior* (OCB), dan komitmen organisasional.

2. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai ASN dan Non ASN wilayah kerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Purbalingga.
3. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Purbalingga yang beralamat di Jalan Mayor Jendral Sungkono No. 24 Purbalingga dengan periode penelitian pada tahun 2021.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* pada Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Purbalingga.
2. Untuk menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap komitmen organisasional pada Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Purbalingga.
3. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior* pada Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Purbalingga.
4. Untuk menganalisis komitmen organisasional memediasi pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* pada Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Purbalingga.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Mendapatkan pemahaman dan pengetahuan mengenai kondisi *perceived organizational support*, *organizational citizenship behavior*, dan komitmen organisasional pada Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Purbalingga serta memperdalam kemampuan komunikasi dan mengolah informasi untuk penyusunan skripsi.

2. Bagi STIM YKPN

Menjalin hubungan baik antara STIM YKPN dengan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Purbalingga serta menambah referensi skripsi dan bahan pembelajaran bagi mahasiswa khususnya pada bidang sumber daya manusia.

3. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan dalam melakukan evaluasi terciptanya kemajuan organisasi.

4. Bagi Pembaca

Menjadi tambahan referensi dalam penyusunan skripsi atau penelitian selanjutnya khususnya pada topik *perceived organizational support*, *organizational citizenship behavior*, dan komitmen organisasional.