

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) diartikan sebagai peran utama dalam pencapaian tujuan organisasi, SDM juga merupakan suatu *input* yang selanjutnya diolah oleh organisasi atau perusahaan untuk menghasilkan *output*. SDM diartikan oleh Rivai & Sagala (2013) sebagai orang yang memiliki kesiapan, kemauan, dan kemampuan untuk menyumbangkan usahanya dalam mencapai tujuan organisasi. Kata siap dan mau menjadi poin seseorang dalam bekerja. SDM tidak mendapatkan hasil yang maksimal jika seseorang tidak siap dan tidak mau memberikan sumbangannya kepada perusahaan atau organisasinya. Seseorang yang diartikan sebagai pegawai, karyawan, pekerja atau tenaga kerja merupakan implementasi dari SDM, sehingga perusahaan atau organisasi menuntut adanya produktivitas untuk mencapai tujuannya.

Organizational citizenship behavior (OCB) juga dikenal dan dikatakan sebagai *extra role behavior* (ERB) yang berarti perilaku individu bebas yang tidak secara langsung atau eksplisit terkait dengan sistem penghargaan formal (Organ dalam Nisa et al., 2019). OCB merupakan kontribusi personal di dalam organisasi yang melebihi tanggung jawab atau persyaratan dari perannya (Aldag & Reschke, 1997). Menurut Afandi (2018) OCB adalah perilaku sukarela yang muncul ketika pekerja melaksanakan pekerjaannya di luar tanggung jawabnya demi mencapai

tujuan organisasi. Seseorang melakukan pekerjaan tersebut tanpa adanya paksaan, namun muncul dari dalam dirinya sendiri.

Faktor-faktor yang dapat memunculkan *organizational citizenship behavior* (OCB) memiliki keterkaitan antar satu dengan yang lain, diantaranya: kepuasan kerja atau *job satisfaction* yang diasumsikan sebagai penentu utama dari munculnya OCB kemudian persepsi dukungan organisasi atau *perceived organizational support*, seorang pegawai yang merasakan adanya dukungan organisasi biasanya memberikan timbal balik kepada organisasinya serta menurunkan ketimpangan dalam organisasi jika memiliki keterlibatan dengan perilaku kewarganegaraan (Andriani et al., 2012). Organisasi menginginkan dan membutuhkan pekerja yang dapat melakukan pekerjaan tidak hanya dalam deskripsi pekerjaan, perilaku kewarganegaraan organisasi timbul dari dalam diri pegawai sebagai bentuk rasa didukung atas kontribusinya kepada organisasi yang disebut *perceived organizational support* (POS).

POS diartikan sebagai tingkatan seorang pegawai percaya pada organisasi mengenai evaluasi atas kontribusinya dan peduli terhadap kesejahteraannya (Robbins & Judge, 2015). *Perceived organizational support* (POS) diartikan sebagai keyakinan global pegawai mengenai sejauh mana organisasi peduli terhadap kesejahteraannya dan menghargai kontribusinya (Rhoades & Eisenberger, 2002). Pekerja dengan POS yang kuat akan cenderung mempunyai tingkat OCB yang tinggi (Robbins & Judge, 2015). POS dapat dirasakan para pegawai dari organisasi, jika

organisasi meningkatkan keadilan, memberikan dukungan atasan ke bawahan, memberikan penghargaan dan kondisi kerja yang nyaman. Hal tersebut mampu menunjukkan bagaimana kepuasan kerja seorang pegawai terhadap pekerjaan dan kebijakan yang diberlakukan oleh organisasi. POS juga secara tidak langsung mempengaruhi OCB dengan peran mediasi *job satisfaction*. Pengertian ini sesuai dengan pendapat Herzberg (1959) dalam Nisa et al., (2019) yang mengemukakan bahwa penghargaan dan kondisi kerja merupakan dimensi penyebab kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja. Imbalan yang tinggi dan rendah serta kondisi kerja merupakan bentuk persepsi dukungan organisasi yang dapat mempengaruhi perilaku kewarganegaraan organisasi pegawai.

Menurut Afandi (2018) *job satisfaction* yaitu perilaku positif berupa perasaan dan tingkah laku yang ditunjukkan lewat penilaian beberapa pekerjaannya sebagai rasa menghargai. Kepuasan kerja atau *job satisfaction* yang dirasakan pegawai akan menunjukkan perilaku di luar dari tugas atau tanggung jawabnya. Atasan, penghargaan, lingkungan kerja, dan teman kerja yang relevan juga mampu menunjukkan kepuasan tersendiri bagi pegawai. Perilaku di luar tugas dan tanggung jawabnya dapat ditunjukkan dengan membantu meringankan pekerjaan, membantu rekan kerja mencegah timbulnya permasalahan, dapat bersikap toleransi dengan pekerjaan yang kurang ideal, terlibat dengan kegiatan-kegiatan organisasi, dan hal-hal yang menguntungkan organisasi.

Berikut merupakan hasil penelitian dari beberapa peneliti sebelumnya yang kemudian dilakukan penelitian kembali sebagai dasar referensi pada penelitian ini yaitu, sebagai berikut: penelitian dari Aswin & Rahyuda (2017) menunjukkan variabel *perceived organizational support* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Sedangkan penelitian dari Hayati (2020) menunjukkan variabel persepsi dukungan organisasi tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Penelitian dari Aswin & Rahyuda (2017) menunjukkan variabel *perceived organizational support* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Sedangkan penelitian dari Hayati (2020) menunjukkan variabel persepsi dukungan organisasi tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Penelitian dari Aswin & Rahyuda (2017) menunjukkan variabel kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Sedangkan penelitian dari Wahyudi (2019) menunjukkan variabel *job satisfaction* tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Penelitian dari Aswin & Rahyuda (2017) menunjukkan *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior* mampu dimediasi dengan kepuasan kerja. Sedangkan penelitian dari Hayati (2020) menunjukkan persepsi dukungan organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* tidak mampu dimediasi oleh kepuasan kerja.

Dinas Koperasi dan UKM Daerah Istimewa Yogyakarta adalah salah satu instansi yang mempunyai tugas dalam melakukan urusan Pemerintah Daerah di bidang koperasi dan UKM, serta kewenangan dekonsentrasi dan tugas pembantuan yang diperoleh dari pemerintah (DISKOPUKM, n.d.). Di dalam pelaksanaan tugasnya diperlukan adanya kinerja pegawai yang efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan organisasi. Pegawai diharapkan bekerja sesuai dengan kebijakan dan tanggung jawab yang telah ditentukan oleh organisasi. Untuk mengoptimalkan suatu pekerjaan diperlukan perilaku pegawai yang baik, yang mampu mendukung kemajuan organisasi. Perilaku merupakan tindakan nyata yang ditunjukkan seseorang atas perasaannya pada suatu objek, individu atau kejadian (Wijaya, 2017).

Observasi yang dilakukan pada Dinas Koperasi dan UKM DIY menunjukkan bahwa pegawai bekerja dengan optimal bahkan lebih dari kebijakan organisasi, yang ditunjukkan dengan adanya pegawai tidak beristirahat di saat jam istirahatnya dan menunda pulang untuk menyelesaikan tugasnya. Bahkan, pegawai yang memiliki pekerjaan lebih banyak masih sanggup membantu rekan kerjanya dalam menyelesaikan pekerjaannya. Di sisi lain juga menunjukkan kurangnya antusias beberapa pegawai dalam mengikuti kegiatan yang diselenggarakan oleh organisasi seperti rapat, beberapa pegawai tidak mengikuti rapat karena sudah merasa ada yang mewakili di subbagiannya. Senam yang dilakukan pada hari Jumat pun tidak semua pegawai mengikuti kegiatan senam dikarenakan adanya keterlambatan atau hal lain.

Pegawai yang datang dengan terlambat juga kerap meminta tolong rekan kerjanya untuk melakukan absensi (titip absen). Beberapa pegawai juga merasa kurangnya perhatian yang diberikan atasan kepada anggotanya sehingga membuat pegawai cukup bekerja sesuai dengan tanggung jawabnya. Namun beberapa pegawai juga merasakan kepuasan dalam bekerja salah satunya disebabkan karena rekan kerja yang baik, yang mampu diajak bekerja sama, sehingga mampu menciptakan perilaku *extra role*. Keterlambatan menjadi hal yang sangat penting dalam perilaku pegawai, karena keterlambatan pegawai akan berpengaruh pada perilaku *extra role* dan tidak menunjukkan seorang pegawai yang membalas dukungan organisasi. Ditinjau dari pendapat Rhoades & Eisenberger (2002) perilaku *extra role* yang diarahkan ke organisasi, kehadiran yang tinggi, dan ketepatan waktu mungkin dapat ditunjukkan sebagai membalas dukungan organisasi.

Permasalahan yang cocok dengan *organizational behavior* berkaitan dengan sikap membentuk tingkah laku seseorang seperti yang diharapkan organisasi, membentuk kepercayaan dan pemahaman seseorang tentang pekerjaan dengan artian lebih luas, terbuka, dan implikasinya. Seperti halnya pekerjaan perlu dikerjakan dengan cara atau prosedur tertentu untuk menjamin agar hasilnya sesuai dengan standar. Para pegawai diharapkan mampu memahami dan yakin dengan apa yang dilakukan sebagai hal penting dan akan membentuk perasaan positif dan menjadi tindakan yang diharapkan (Wijaya, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang kemudian ditemukan *research gap* dan hasil observasi yang dilakukan pada Dinas Koperasi dan UKM Daerah Istimewa Yogyakarta. Peneliti melakukan penelitian selanjutnya dengan mengambil judul “**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DENGAN *JOB SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PEGAWAI DINAS KOPERASI DAN UKM DIY**”.

B. Perumusan Masalah

1. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*?
2. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*?
3. Apakah *job satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*?
4. Apakah *job satisfaction* memediasi *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*?

C. Batasan Masalah

1. Batasan masalah pada penelitian ini adalah *perceived organizational support*, *organizational citizenship behavior*, dan *job satisfaction*.
2. Responden pada penelitian ini adalah Pegawai Negeri Sipil dan pegawai kontrak Dinas Koperasi dan UKM DIY.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap *organizational citizenship behavior*.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap *job satisfaction*.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *job satisfaction* terhadap *organizational citizenship behavior*.
4. Untuk menguji dan menganalisis peran mediasi *job satisfaction* pada *perceived organizational support* dengan *organizational citizenship behavior*.

E. Manfaat Penelitian

Dengan tersusunnya skripsi ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi setiap pihak, yaitu:

1. Bagi Penulis

Menambah pemahaman dan pengetahuan baru tentang lingkungan organisasi, khususnya pada Dinas Koperasi dan UKM DIY. Mampu melatih kemampuan komunikasi dengan pihak lain dan memperoleh informasi untuk penyusunan skripsi.

2. Bagi Pihak STIM YKPN Yogyakarta

Menambah referensi skripsi dan menambah bahan pembelajaran bagi mahasiswa jenjang strata satu bidang sumber daya manusia.

3. Bagi Pihak Dinas Koperasi dan UKM DIY

Mampu memberikan partisipasi dalam pengambilan keputusan dan dapat menjadi masukan untuk kemajuan organisasi.

4. Bagi Pembaca

Mampu memberikan referensi dalam penyusunan skripsi dan memperoleh pemahaman untuk mengembangkan penelitian selanjutnya, khususnya di bidang SDM.