

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia yang dapat disingkat dengan (MSDM) yakni termasuk dari manajemen keorganisasian yang berfokus pada unsur-unsur SDM. Fungsi dari MSDM sendiri yakni untuk mengelola manusia secara baik agar memperoleh tenaga kerja baik dalam pekerjaannya. Dalam suatu organisasi, manusia menjadi unsur yang terpenting bagi suatu organisasi. Tanpa adanya peran manusia itu, keberlangsungan organisasi akan terhambat meskipun tersedianya faktor lain, karena manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu organisasi.

Manusia merupakan sumber utama organisasi, baik dalam bentuk instansi pemerintahan maupun perusahaan swasta. bagaimanapun baiknya struktur organisasi, lengkapnya sarana dan prasarana serta fasilitas kerja, semuanya tidak akan mempunyai arti penting tanpa adanya manusia yang dapat menjalankan, mengatur, menggunakan dan memeliharanya dengan baik. Keberlangsungan penyelenggaraan Pemerintah serta terlaksananya pembangunan Nasional bergantung dari kinerja aparatur negara itu sendiri. Pegawai Negeri bukan saja unsur aparatur Pemerintah Negara, tetapi juga adalah abdi masyarakat yang berada di tengah-tengah masyarakat serta bekerja untuk kepentingan masyarakat, oleh sebab itu dalam melaksanakan pembinaan harus dilihat dan diperlakukan sebagai aparatur Negara dan sebagai warga Negara agar aparat Negara lebih memiliki sikap dan perilaku yang berintikan pengabdian, kejujuran, tanggung jawab, disiplin, keteladanan, keadilan dan kewibawaan sehingga dapat memberikan pelayanan,

pengayoman, menciptakan prakarsa dan peran aktif masyarakat pada pembangunan serta respon terhadap kepentingan juga aspirasi masyarakat sesuai dengan tuntutan hati nurani rakyat.

Era globalisasi ini menuntut seorang aparatur pemerintah untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta meningkatkan kinerjanya semaksimal mungkin dalam menjalankan tanggung jawabnya. Baik buruknya pelayanan itu dapat dilihat bagaimana perilaku aparatur pemerintah saat melayani masyarakat atau dapat dikenal sebagai Perilaku Kewarganegaraan Organisasi yang dapat disingkat menjadi OCB (*Organizational Citizenship Behavior*).

Perilaku Kewarganegaraan Organisasi atau *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yakni dikatakan sebagai perilaku di mana seseorang mau melakukan pekerjaan diluar dari pekerjaannya tanpa mengharapkan penghargaan untuk itu. Organ dan Bateman dalam Lubis (2016) mendefinisikan bahwa Perilaku Kewarganegaraan Organisasi atau *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* sebagai Perilaku Kewarganegaraan Organisasi sebagai kebebasan untuk memilih perilaku individu yang secara tidak langsung diakui dalam sistem *reward* dan memberi kontribusi pada keefektifan serta keefisienan fungsi organisasi. Perilaku yang melebihi ringkasan deskripsi pekerjaan (*job desk*) akan dapat dianggap penting untuk keberhasilan organisasi dalam jangka panjang. Namun, tentunya Perilaku Kewarganegaraan Organisasi ini perlu didukung dengan adanya persepsi dukungan organisasi dan munculnya rasa kepuasan kerja pada tiap pegawai.

Dalam penelitian ini, peneliti melaksanakan survey awal kepada 14 pegawai Kantor Kecamatan Panyileukan Kota Bandung untuk mengetahui bagaimana keadaan perilaku kewarganegaraan organisasi yang tercipta disana dengan menggunakan kuesioner yang dapat dilihat hasilnya pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1. 1
Survey awal Perilaku kewarganegaraan organisasi pada Pegawai Kantor Kecamatan Panyileukan Kota Bandung

No	Uraian	Jawaban			
		Ya	%	Tidak	%
1	Apakah Anda sering ikut membantu tugas rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam pekerjaannya dengan sukarela.	12	85.7%	2	14.3%
2	Apakah Anda sering hadir dalam kegiatan-kegiatan yang diadakan instansi tempat saya bekerja.	6	42.6%	8	57.1%
3	Apakah Anda bersedia menggantikan rekan kerja yang tidak masuk kerja.	5	35.7%	9	64.3%
4	Apakah Anda bersedia membantu pegawai baru yang menghadapi kesulitan dalam masa orientasi.	14	100%	0	0%
5	Apakah Anda tidak mengeluh dalam melaksanakan pekerjaan meskipun hak belum dipenuhi oleh instansi, karena memiliki toleransi yang tinggi terhadap instansi.	6	42.6%	8	57.1%

Sumber :Hasil oleh peneliti (2021)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dijelaskan mengenai survey awal dari variabel perilaku kewarganegaraan organisasi bahwa pegawai kantor Kecamatan Panyileukan Kota Bandung sebagian besar menyatakan sering ikut membantu tugas rekan kerjanya, namun sebagian besar tidak bersedia ketika harus menggantikan rekan kerjanya. Kemudian, semua pegawai menjawab mau membantu pegawai baru jika mereka merasa kesulitan dalam masa orientasi, serta sebagian besar pegawai mengeluh dalam melaksanakan pekerjaan mereka meskipun hak belum dipenuhi oleh instansi karena adanya rasa toleransi yang tinggi. Beberapa pernyataan survey awal dapat menjadi bukti keadaan perilaku kewarganegaraan organisasi yang masih rendah di Kantor Kecamatan Panyileukan Kota Bandung yang dimana hal ini dapat menjadi suatu landasan bahwa pegawai perlu mendapatkan dukungan oleh organisasi untuk mengapresiasi yang telah mereka lakukan demi organisasi. Dukungan tersebut dapat menjadi suatu kepercayaan pegawai pada apa yang organisasi atau tempat mereka bekerja berikan yang dapat disebut dengan persepsi dukungan organisasi.

Persepsi dukungan organisasi menurut Robbins & Judge dalam Sari (2019) didefinisikan sebagai sejauh mana pegawai percaya bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Dukungan organisasi yang diberikan dapat berupa gaji, tunjangan, dan lain sebagainya. Bentuk dukungan tersebut menjadi arti bagi pegawai bahwa mereka diberikan apresiasi atas kinerja mereka selama bekerja untuk organisasi. Sehingga, mereka juga memandang bahwa mereka mendapatkan jaminan dalam keadaan apapun.

Peneliti juga melaksanakan survey awal terhadap 14 orang pegawai Kantor Kecamatan Panyileukan Kota Bandung mengenai persepsi dukungan organisasi dengan memberikan kuesioner kepada para pegawai tersebut yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1. 2

Survey awal Persepsi Dukungan Organisasi pada Pegawai Kantor Kecamatan Panyileukan Kota Bandung

No	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya	%	Tidak	%
1	Apakah organisasi menghargai pendapat Anda.	14	100%	0	0%
2	Apakah Pimpinan memberikan bantuan ketika Anda mengalami kesulitan.	11	78.6%	3	21.4%
3	Apakah organisasi sering memberikan beban tugas yang berlebihan kepada Anda.	6	42.6%	8	57.1%

Sumber :Hasil oleh peneliti (2021)

Berdasarkan tabel 1.2 jawaban responden awal mengenai bagaimana dukungan dari tempat mereka bekerja sebagian besar untuk pertanyaan pertama dan ke dua menjawab “Ya” dimana mereka menganggap bahwa organisasinya telah menghargai pendapat mereka dan memberikan bantuan ketika mereka mengalami masalah. Sedangkan bagi pertanyaan ketiga yang sifatnya negatif, jawabannya lebih banyak “Tidak” dimana organisasi sering memberikan beban tugas yang berlebihan. Sehingga masih ada permasalahan terkait dalam persepsi dukungan organisasi pada pegawai Kantor Kecamatan Panyileukan Kota Bandung.

Dengan adanya kondisi persepsi dukungan organisasi yang baik dimana jika sebagian besar pegawai sudah merasakan dukungan dari organisasinya maka akan menimbulkan kepuasan tersendiri. Kepuasan tersebut mencakup kepada kepuasan kerja karena mereka telah diberikan dukungan. Kepuasan kerja memang perlu diperhatikan dalam kegiatan pekerjaan dalam organisasi. Jika hal tersebut tidak tercipta maka berpengaruh kepada Perilaku Kewarganegaraan Organisasi tadi yang akan menjadi sebuah penilaian bagaimana baik dan buruknya organisasi berjalan. Menurut Afandi (2018) kepuasan kerja termasuk sikap (positif) tenaga kerja pada pekerjaannya, dimana hal tersebut timbul berdasarkan penilaiannya pada situasi kerja. Penilaian tersebut juga dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan.

Peneliti juga melaksanakan survey awal pada 14 orang mengenai kepuasan kerja pegawai Kantor Kecamatan Panyileukan Kota Bandung dimana survey ini dilakukan dengan membagikan kuesioner yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 1.3 berikut ini:

Tabel 1. 3

Survey awal Kepuasan Kerja pada Pegawai Kantor Kecamatan Panyileukan Kota Bandung

No	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya	%	Tidak	%
1	Apakah anda merasa senang dengan pekerjaan yang diberikan.	11	78.6%	3	21.4%
2	imbalan yang anda terima sudah sesuai dengan harapan dan kontribusi anda.	14	100%	0	0%

3	Jabatan dan posisi penempatan kerja anda sekarang sudah sesuai dengan keterampilan yang anda miliki.	10	71.4%	4	28.6%
4	Apakah pimpinan meberikan tugas secara adil	11	78.6%	3	21.4%
5	Hubungan anda dengan rekan kerja ditempat anda bekerja terjalin dengan harmonis sehingga memberikan kenyamanan dalam bekerja	14	100%	0	0%

Sumber :Hasil oleh peneliti (2021)

Hasil dari survey awal kepuasan kerja yang tercantum pada tabel 1.2 menjelaskan bahwa sebagian besar pegawai merasa senang dengan pekerjaan yang mereka miliki, namun tidak sebagian kecil pula yang merasa tidak senang. Selain itu, imbalan atau gaji yang mereka terima sudah sesuai dengan yang mereka harapkan. Kemudian, sebagian besar sudah merasa bahwa jabatan dan posisi penempatan mereka bekerja sudah sesuai dengan keinginan dan keterampilan yang mereka miliki. Terakhir, semua pegawai merasa hubungan mereka dengan rekan kerjanya terjalin dengan harmonis sehingga memberikan kenyamanan.

Dari tiga survey awal yang menunjukkan fenomena bahwa persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja dapat berpengaruh terhadap tingkat baik dan buruknya perilaku kewarganegaraan organisasi atau OCB. Kemudian masih perlu adanya penelitian mengenai ketiga variabel tersebut untuk dapat membuktikan lebih dalam lagi bagaimana persepsi dukungan organisasi, kepuasan kerja, dan pengaruh keduanya terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi pada pegawai di Kantor Kecamatan Panyileukan Kota Bandung.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut yang dituangkan ke dalam Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Perilaku kewarganegaraan organisasi pada Pegawai Kantor Kecamatan Panyileukan Kota Bandung.”**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang di uraikan di atas, maka masalah yang teridentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Terdapat sebagian besar pegawai tidak bersedia ketika harus menggantikan rekan kerjanya untuk bekerja pada jadwal yang bukan mereka miliki sehingga masih rendahnya Perilaku Kewarganegaraan Organisasi pada Kantor Kecamatan Panyileukan Kota Bandung.
2. Dalam Persepsi Dukungan Organisasi terdapat beberapa pegawai yang merasa organisasi memberikan beban tugas yang berlebihan Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi dukungan organisasi pada Pegawai Kantor Kecamatan Panyileukan Kota Bandung masih rendah.
3. Dalam variabel Kepuasan Kerja sebagian kecil pegawai merasa tidak senang dan terdapat beberapa pegawai yang menjawab jabatan dan posisi penempatan kerja tidak sesuai dengan keterampilan yang dimiliki.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka penulis mencoba merumuskan masalah yang di teliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran mengenai Persepsi Dukungan Organisasi, Kepuasan Kerja dan Perilaku kewarganegaraan organisasi pada Pegawai Kantor Kecamatan Panyileukan Kota Bandung.
2. Apakah Persepsi Dukungan Organisasi berpengaruh terhadap Perilaku kewarganegaraan organisasi pada Pegawai Kantor Kecamatan Panyileukan Kota Bandung.
3. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Perilaku kewarganegaraan organisasi pada Pegawai Kantor Kecamatan Panyileukan Kota Bandung.
4. Seberapa besar Persepsi Dukungan Organisasi dan Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Perilaku kewarganegaraan organisasi pada Pegawai Kantor Kecamatan Panyileukan Kota Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data, menganalisa data mengenai X1, X2, dan Y guna penyusunan suatu karya ilmiah dan mendapatkan informasi-informasi penting yang berguna bagi penulis.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran Persepsi Dukungan Organisasi, Kepuasan Kerja dan Perilaku kewarganegaraan organisasi pada Pegawai Kantor Kecamatan Panyileukan Kota Bandung.

2. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Perilaku kewarganegaraan organisasi pada Pegawai Kantor Kecamatan Panyileukan Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Perilaku kewarganegaraan organisasi pada Pegawai Kantor Kecamatan Panyileukan Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi, dan Kepuasan Kerja terhadap Perilaku kewarganegaraan organisasi pada Pegawai Kantor Kecamatan Panyileukan Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

1. Bagi Peneliti Lain

Menambah pengetahuan dan pengalaman bagi penulis yang diharapkan dapat dijadikan bahan masukan yang bermanfaat bagi kepentingan perkembangan ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia

2. Bagi Penulis

Sebagai bahan referensi atau sumber bacaan baik di Perpustakaan UNIKOM maupun diluar lingkungan UNIKOM yang ada kaitannya dengan disiplin Manajemen Sumber Daya Manusia.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Bagi Kantor Kecamatan Panyileukan Kota Bandung:

Output penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Kantor Kecamatan Panyileukan Kota Bandung untuk

