

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pemerintahan dibentuk pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat salah satunya dengan organisasi. Setiap instansi pemerintah akan selalu berupaya meningkatkan pelayanan. Dalam kehidupan berorganisasi, faktor manusia merupakan masalah utama disetiap kegiatan internal. Organisasi merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar dengan sebuah batasan yang reaktif dapat diidentifikasi, bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan.

Salah satu instansi pemerintahan adalah Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung yang pada saat ini berdiri dibentuk berdasar PERDA Kabupaten Bandung Nomor 12 Tahun 2016, Peraturan Bupati Bandung Nomor 60 Tahun 2016, serta Peraturan Bupati Bandung Nomor 108 Tahun 2016. Sementara Laporan Tahunan ini merupakan laporan atas pelaksanaan tugas Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung yang berdiri atas dasar PERDA Kabupaten Bandung Nomor 20 Tahun 2007 dan Peraturan Bupati Bandung No. 5 Tahun 2008. Tahun 2016, DISHUB Kab. Bandung memiliki tugas pokok dalam perumusan, pengaturan, pembinaan, pengendalian, dan pengkoordinasian kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas

otonomi dan tugas pembantuan di bidang perhubungan dan sebagian bidang komunikasi dan informatika. Sumber daya manusia yang berkualitas mampu membuat pencapaian berupa visi, misi dan tujuan instansi dengan baik.

Sumber daya manusia adalah faktor sentral dalam suatu organisasi. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. SDM menempati posisi strategis diantara sumber daya yang dimiliki oleh sebuah organisasi. Tanpa SDM, sumber daya lain yang dimiliki oleh organisasi tidak dapat dimanfaatkan apalagi untuk dikelola menjadi suatu produk. Organisasi yang baik, dalam perkembangannya pastilah menitik beratkan pada sumber daya manusia (*human resources*) guna menjalankan fungsinya dengan optimal, khususnya dalam menghadapi perubahan lingkungan yang terjadi. Dengan demikian kemampuan teknis, teoritis, konseptual moral dari para pelaku organisasi di semua tingkat (*level*) pekerjaan sangat dibutuhkan. Dari data yang menunjukkan jumlah pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung yang cukup banyak menandakan bahwa peran pegawai sangat diperlukan dalam organisasi. Oleh karena itu untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi para pegawai harus memiliki peran *organizational citizenship behavior*.

Pengertian *Organizational Citizenship Behavior* menurut Robbins & Timoty (2017) sebagai perilaku diluar kewajiban kerja pegawai dan dapat meningkatkan fungsi dalam organisasi secara efektif. OCB termasuk perilaku positif yang dilakukan secara sukarela yang dilakukan oleh seorang pegawai

dan melampaui harapan normal pada umumnya. *Organizational citizenship behavior* merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. *Organizational citizenship behavior* ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong rekan kerja dalam penyelesaian tugas, aktif hadir dan berpartisipasi pada pertemuan yang diadakan instansi, membantu menyebarkan informasi penting yang harus diketahui instansi, patuh terhadap aturan di tempat kerja. Perilaku seperti ini menggambarkan “nilai tambah pegawai” yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu. Sehingga penting dalam hal ini Dinas Perhubungan memiliki pegawai dengan tingkat OCB yang tinggi, dikarenakan OCB pegawai yang tinggi akan mempengaruhi kinerja instansi sehingga lebih baik dari sebelumnya. Dalam memunculkan OCB pada pegawai tentunya pegawai harus merasa puas terlebih dahulu, apabila pegawai sudah merasa puas, nyaman dan senang dalam bekerja akan memunculkan perilaku OCB.

Menurut Lita Wulantika (2017) Kepuasan Kerja secara umum menyakuti sikap seseorang mengenai pekerjaannya. Karena menyakuti sikap, pengertian Kepuasan Kerja mencakup berbagai hal seperti kondisi dan kecenderungan perilaku seseorang. Menurut Luthans dalam Amalia dan Rizaldi (2021) Kepuasan Kerja memiliki makna pada emosi yang memiliki tingkatan positif serta membuat senang terhadap setiap individu. Kepuasan seseorang dalam bekerja akan membawa dampak yang positif bagi sebuah instansi, sehingga Kepuasan Kerja menjadi faktor yang diperhatikan oleh sebuah instansi untuk

mendapatkan hasil kerja yang maksimal. Apabila seorang pegawai merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya akan berupaya dengan maksimal menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Kepuasan Kerja akan mencerminkan perasaan pegawai terhadap pekerjaannya yang ditunjukkan dari sikap pegawai terhadap sebuah pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaannya. Salah satu variabel yang memiliki hubungan dengan OCB adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang nyaman akan menimbulkan perilaku *organizational citizenship behavior*.

Lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting ketika pegawai melakukan aktivitas bekerja. Lingkungan kerja terbagi menjadi dua, yaitu lingkungan fisik dan lingkungan non fisik. Lingkungan fisik adalah fasilitas kerja termasuk peralatan kerja, ruangan, kursi dan meja, listrik, pendingin ruangan, kebisingan yang rendah, dan alat pengaman. Komponen komponen tersebut dapat berpengaruh kepada pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan Non fisik adalah gaya kepemimpinan manajer yang partisipatif, kompensasi, mutu hubungan vertikal, dan horisontal seperti kebersamaan serta lingkungan sosial. Lingkungan kerja yang kondusif dan menyenangkan bagi pegawai melalui pengikatan hubungan yang harmonis dengan atasan, rekan kerja, maupun dengan bawahan, serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai yang ada di tempat bekerja akan membawa dampak yang positif bagi pegawai dan memunculkan perilaku *organizational citizenship behavior*.

Berdasarkan data yang diperoleh dari sub bagian umum dan kepegawaian total jumlah pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung sebagai berikut:

Tabel 1.1
Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung
Tahun 2022

No	Jabatan	Jumlah
1	Struktural	25
2	Fungsional	14
3	Pelaksana	118
Total Jumlah		157

Sumber: Laporan dari Sub.bagian umum dan kepegawaian

Data diatas menunjukkan bahwa jumlah pegawai yang berada pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung memiliki jumlah pegawai sebanyak 157 yang terdata dalam bulan April 2022

Beberapa hal pendukung lain memberikan survey awal terhadap 25 orang responden pegawai dengan menggunakan kuesioner melalui *google form* pada beberapa variabel berikut ini:

Tabel 1.2
Survey Awal Variabel Organizational Citizenship Behavior

Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
Apabila sewaktu waktu teman kerja membutuhkan bantuan dalam pekerjaan, saya akan membantunya	20	80%	5	20%
Saya akan menyelesaikan tugas berdasarkan prosedur dari instansi	25	100%	0	0%
Apabila ada pekerjaan tambahan yang diberikan atasan, saya akan menyelesaikannya dengan sungguh sungguh	22	88%	3	12%
Saya sering menceritakan hal-hal baik mengenai instansi saya	12	48%	13	52%
Saya mempunyai rasa ingin tahu yang besar untuk mengetahui perkembangan dalam instansi	17	68%	8	32%

Sumber: Data diolah penulis 2022

Berdasarkan hasil survey awal yang ditunjukkan pada tabel 1.2 maka permasalahan yang ditemukan sekitar 13 pegawai dengan persentase 52% tidak menceritakan hal hal baik mengenai instansi. Kondisi ini terjadi dikarenakan, kurang pedulinya pegawai terhadap instansi. Dari permasalahan diatas, maka kondisi ini mengindikasikan terdapat OCB yang masih rendah

Tabel 1.3
Survey Awal Variabel Kepuasan Kerja

Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
------------	----	---	-------	---

Saya sudah merasa puas dengan pekerjaan yang dijalani saat ini	11	44%	14	56%
Saya sudah puas terhadap tunjangan-tunjangan yang diberikan oleh instansi diluar gaji pokok yang saya terima	14	56%	11	44%
Atasan memberikan masukan-masukan apabila saya mendapat kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan	22	88%	3	12%
Rekan kerja saya selalu memberi nasehat, dukungan dan membantu saya apabila menghadapi kesulitan dalam pekerjaan	23	92%	2	8%
Saya merasa kebijakan promosi (kenaikan pangkat, atau jabatan) di instansi sudah sesuai	13	52%	12	48%

Sumber: Data diolah penulis 2022

Berdasarkan hasil survey awal yang ditunjukkan pada tabel 1.3 maka permasalahan yang ditemukan sekitar 14 pegawai dengan persentase 56% tidak merasa puas dengan pekerjaan yang sedang mereka jalani saat ini. Kondisi ini terjadi dikarenakan tunjangan yang diberikan gaji pokok masih kurang dan juga kebijakan promosi yang belum sesuai. Dari permasalahan diatas, maka kondisi ini mengindikasikan terdapat Kepuasan Kerja yang masih rendah

Tabel 1.4
Survey Awal Variabel Lingkungan Kerja

Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
Suasana tempat saya bekerja sudah sangat nyaman	12	48%	13	52%
Tingkat kebersihan pada tempat kerja saya sudah sangat baik	21	84%	4	16%
Pencahayaan pada ruangan saya sudah sangat baik	15	60%	10	40%

Saya dapat bekerja dengan tenang dalam menyelesaikan pekerjaan	17	68%	8	32%
Seluruh pegawai memiliki hubungan yang harmonis dalam bekerja sama	20	8%	5	20%

Sumber: Data diolah penulis 2022

Berdasarkan hasil survey awal yang ditunjukkan pada tabel 1.4 maka permasalahan yang ditemukan sekitar 13 pegawai dengan persentase 52% tempat bekerja pegawai tidak nyaman. Kondisi ini terjadi, karena dari fasilitas yang kurang atau hubungan dengan rekan kerja kurang baik. Dari permasalahan diatas kondisi ini mengindikasikan terdapat lingkungan kerja yang masih rendah

Berdasarkan fenomena yang telah disebutkan diatas maka penulis mengambil judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi pada Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung”**.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan permasalahan sumber daya manusia yang dialami oleh pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung diantaranya:

1. Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung tidak menceritakan hal hal baik instansi, kondisi ini mengindikasikan terdapat OCB yang masih rendah
2. Pegawai tidak puas dengan pekerjaan yang mereka jalani, kondisi ini mengindikasikan terdapat Kepuasan Kerja yang masih rendah

3. Pegawai tidak nyaman dengan tempat bekerja, kondisi ini mengindikasikan terdapat Lingkungan kerja yang masih rendah.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung
2. Bagaimana pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung
3. Bagaimana pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung
4. Bagaimana pengaruh Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini penulis ingin mengumpulkan data dan berbagai informasi yang terkait dengan Kepuasan Kerja dan Lingkungan secara parsial dan simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai

Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung serta penulis dapat menerapkan ilmu yang didapat selama melakukan penelitian ini

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dilakukan, yaitu:

1. Untuk mengetahui Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung
3. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung
4. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship* pada pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Bandung

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Praktis

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi penulis

