

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset terpenting dalam setiap organisasi, karena kualitas dan komitmen karyawan secara langsung mempengaruhi kinerja organisasi. Kinerja organisasi yang optimal bergantung pada kemampuan individu dan kolaborasi tim yang baik, di mana keterikatan kerja dalam proses kerja sangat menentukan produktivitas dan efektivitas operasional. Oleh karena itu, organisasi perlu memfokuskan perhatian pada pengembangan SDM agar dapat mencapai tujuan strategis dan meningkatkan daya saing dalam organisasi.

Salah satu instansi yang perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam memberikan layanan publik yang berkualitas yaitu Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP). Penelitian ini dilakukan pada satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Pakpak Bharat. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat, Satpol PP memerlukan karyawan yang tidak hanya memiliki kompetensi teknis, tetapi juga sikap dan perilaku yang positif yang dapat memberikan kontribusi positif bagi organisasi.

Salah satu perilaku yang penting dalam mendukung kinerja organisasi adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yaitu perilaku sukarela yang melebihi ekspektasi tugas formal karyawan dan dapat meningkatkan kinerja organisasi. Satpol PP dituntut memiliki kedisiplinan, komitmen, dan dedikasi tinggi dalam menjalankan fungsi penegakan peraturan daerah dan ketertiban umum, sehingga

penegakan *Organizational Citizenship Behavior* diharapkan mampu memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat dan menciptakan lingkungan kerja yang produktif.

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku sukarela pegawai yang tidak secara langsung berkaitan dengan pengimbalan, namun berkontribusi pada keefektifan organisasi (Pangestuti, 2018). OCB sangat penting untuk sebuah organisasi yang efektif karena meliputi perilaku yang tidak secara langsung berhubungan dengan tugas kinerja tetapi penting untuk keseluruhan kinerja organisasi.

Salah satu faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* yaitu *self awareness*. *Self Awareness* adalah kesadaran diri seseorang yang mampu memahami, menerima dan mengelola seluruh potensi untuk pengembangan hidup di masa depan (Arini & Murniningsih, 2023). *Self awareness* penting dimiliki oleh setiap karyawan dalam menjalankan pekerjannya. Jika karyawan dalam perusahaan tersebut memiliki *self awareness* yang tinggi maka kinerja karyawan akan meingkat. Beberapa bentuk *self awareness* antara lain *subjective self-awareness*, *objective self-awareness*, *symbolic self-awareness*.

Hasil penelitian sebelumnya menyimpulkan bahwa *self awareness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (Patria et al., 2024; Putri & Lukiyana, 2023). Temuan yang berbeda menunjukkan bahwa *self awareness* tidak berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (Rofi Arini & Murniningsih, 2023).

Selain *self awareness*, *Work Load* juga perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan *organizational citizenship behavior* pada karyawan. *Work Load* adalah gabungan dari kegiatan fisik dan mental yang harus dilakukan oleh individu dalam pekerjaannya, beserta tingkat energi dan daya tahan yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas tersebut (Jesslyn & Khoiri, 2024). *Work Load* yang merujuk kepada sejumlah aktivitas yang memerlukan proses mental atau kompetensi yang perlu diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. *Work Load* yang terlalu berat, sehingga bisa berimbas negatif pada keadaan fisik dan psikis seorang individu. *Work Load* dapat dinilai dari indikator jumlah pekerjaan, tujuan pekerjaan, kebosanan, kelebihan *Work Load*, dan tekanan kerja (Leuhery, 2024).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Work Load* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (Adistia et al., 2024; Jesslyn & Khoiri, 2024; Leuhery, 2024). Sementara temuan hasil lainnya menyimpulkan bahwa *Work Load* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (Anzika & Marzuki, 2023).

Selain *self awareness* dan *Work Load* *organizational citizenship behavior* yaitu *employee engagement* (Harsono & Syahrinullah, 2023). *Employee engagement* adalah hubungan yang kuat secara emosional dan intelektual yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaannya, organisasi, manajer, atau rekan kerja (Febriani et al., 2022). Hubungan ini dapat mendorong karyawan untuk memberikan upaya lebih pada pekerjaannya.

Salah satu bidang manajemen sumber daya yang penting bagi karyawan adalah *employee engagement* (keterikatan kerja), karena dengan adanya *employee*

*engagement* (keterikatan kerja) akan menyebabkan karyawan mencintai pekerjaannya dan senang bekerjasama, baik dengan pimpinan ataupun dengan sesama rekan kerja. *Employee engagement* (keterikatan kerja) bisa memberi motivasi kepada karyawan dengan cara meningkatkan kepuasan kerja karyawan, membuat karyawan agar mengidentifikasi diri dengan perusahaan, meningkatkan level komitmen karyawan, memastikan kesetiaan karyawan, mengelola prestasi karyawan dan keterikatan dalam pekerjaan itu sendiri (Kuswati et al., 2020). *Employee engagement* ditandai dengan adanya *vigor* (semangat), *dedication* (dedikasi), dan *absorption* (penghayatan) pada pegawai.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif yang signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) (Arifah & Santosa, 2024; Febriani et al., 2022; Harsono & Syahrinullah, 2023; Ompusunggu & Rifani, 2023). Sementara temuan penelitian lainnya penelitian menunjukkan tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara *employee engagement* dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) (Dalimunthe & Zuanda, 2020).

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada Satuan Polisi Pamong Praja menunjukkan masih relatif rendahnya OCB karyawan yang dapat dilihat dari kurangnya perilaku saling membantu antar karyawan maupun antar bagian, kurangnya kepedulian karyawan pada kinerja organisasi secara umum atau kinerja tim secara khusus, masih adanya beberapa karyawan yang mengeluh mengenai pekerjaan dan berbagai perilaku lain yang menunjukkan masih belum maksimalnya perilaku kewargaan organisasi karyawan. Rendahnya OCB pada Satuan Polisi

Pamong Praja Kabupaten Pakpak Bharat maka dihubungan dengan tiga faktor penting diantaranya *employee engagement*, *Work Load*, dan *self awareness*.

Terkait dengan *employee engagement* fenomena yang terjadi pada Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kecamatan Pakpak Bharat yaitu semangat anggota Satpol PP sering kali mengalami fluktuasi, terutama dalam menjalankan tugas rutin seperti penegakan peraturan daerah dan penertiban. Keterbatasan fasilitas, *Work Load* yang tinggi, serta kurangnya penghargaan dari masyarakat atas upaya yang mereka lakukan menyebabkan beberapa anggota mengalami kelelahan fisik dan emosional. Hal ini membuat mereka cenderung kurang antusias dalam menjalankan tugas, yang pada akhirnya dapat menghambat produktivitas dan efektivitas kinerja.

Disisi lain dedikasi para anggota Satpol PP terlihat mulai menurun seiring dengan ketidakpuasan terhadap manajemen organisasi dan kurangnya dukungan dalam pengembangan karier. Beberapa anggota merasa bahwa kontribusi mereka kurang dihargai, dan tidak ada program yang jelas untuk mengembangkan keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan tugas mereka. Kurangnya apresiasi terhadap kerja keras mereka dalam menghadapi situasi sulit juga mengurangi rasa bangga dan keterikatan emosional terhadap pekerjaan.

Fenomena lainnya juga terlihat pada beberapa anggota Satpol PP menghadapi kendala dalam mengelola waktu dan fokus, terutama dalam situasi yang membutuhkan konsentrasi tinggi dan ketepatan. Mereka sering merasa terbebani oleh prosedur administratif yang berlebihan, sehingga mengurangi waktu dan energi yang dapat dialokasikan untuk menjalankan tugas pokok. Hal ini berdampak

pada berkurangnya fokus dalam menjalankan pekerjaan dan menciptakan risiko terjadinya kesalahan atau pelanggaran prosedur di lapangan.

Kemudian fenomena *Work Load* yang terjadi berdasarkan hasil pengamatan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kecamatan Pakpak Bharat, *Work Load* yang tinggi menjadi tantangan utama yang berdampak pada kinerja dan kesejahteraan anggotanya. Berdasarkan indikator jumlah pekerjaan, para anggota sering kali harus menangani banyak tugas secara bersamaan, mulai dari penegakan peraturan daerah hingga penertiban di berbagai lokasi. Hal ini mengakibatkan sulitnya mencapai tujuan pekerjaan dengan maksimal, karena setiap anggota harus membagi perhatian pada banyak tanggung jawab yang kompleks dalam waktu terbatas. *Work Load* yang berlebihan ini turut menurunkan motivasi kerja, karena anggota merasa terburu-buru dalam menyelesaikan tugas tanpa adanya cukup waktu untuk menuntaskannya secara menyeluruh.

Selain itu, fenomena terlihat tantangan yang harus dilalui dalam menjalani tugas-tugas yang bersifat berulang, yang dapat membuat pekerjaan terasa kurang bervariasi. Ketidakseimbangan antara tugas rutin dan tugas yang memerlukan fokus tinggi juga dapat berkontribusi pada peningkatan tekanan psikologis. Tekanan kerja bertambah ketika ekspektasi masyarakat yang cukup tinggi tidak selalu diimbangi dengan dukungan fasilitas dan apresiasi dari organisasi. Situasi ini bisa membuat anggota lebih rentan terhadap stres dan kelelahan, yang pada akhirnya berpotensi mempengaruhi efektivitas mereka dalam melaksanakan tugas di lapangan.

Selanjutnya fenomena Pada Satuan Polisi Pamong Praja Kecamatan Pakpak Bharat, tantangan dalam hal *self-awareness* di kalangan anggotanya terlihat dari

ketidakseimbangan antara kesadaran pribadi, kesadaran obyektif, dan kesadaran simbolik. Dari sisi *subjective self-awareness*, beberapa anggota memiliki pemahaman yang rendah terhadap emosi dan motivasi pribadi mereka dalam menjalankan tugas. Hal ini membuat mereka cenderung kurang reflektif terhadap kondisi emosionalnya, sehingga mudah merasa jemu atau terbebani, terutama dalam menghadapi situasi kerja yang penuh tekanan.

Sementara itu, dalam *objective self-awareness*, sejumlah anggota menghadapi kesulitan untuk memahami bagaimana tindakan mereka dipersepsi oleh masyarakat. Misalnya, dalam menjalankan operasi penertiban, anggota mungkin kurang menyadari kesan atau dampak perilaku mereka terhadap warga, yang dapat memengaruhi pandangan masyarakat terhadap institusi secara keseluruhan. Dalam aspek *symbolic self-awareness*, ada juga kecenderungan bagi anggota untuk kurang memaknai peran dan tanggung jawab mereka secara simbolis sebagai representasi dari ketertiban dan keamanan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang, fenomena dan *research gap* yang di kaji dalam penelitian sehingga penelitian tertarik mengambil judul "**Pengaruh Employee Engagement, Work Load dan Self Awareness Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Pakpak Bharat**"

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah didalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Pakpak Bharat?
2. Bagaimana pengaruh *Work Load* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Pakpak Bharat?
3. Bagaimana pengaruh *Self Awareness* terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Pakpak Bharat?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah *employee engagement* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Pakpak Bharat.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah *Work Load* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Pakpak Bharat.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah *self awareness* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Pakpak Bharat.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan tujuan penelitian di atas, oleh karena itu, maka penulis mengharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak seperti berikut ini:

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait pengaruh *employee engagement*, *Work Load*, dan *self-awareness* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
- b. Menyediakan referensi empiris bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik serupa, terutama di sektor pelayanan publik seperti Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP).
- c. Berkontribusi pada pengembangan teori perilaku organisasi, dengan menekankan pentingnya keterikatan kerja, pengelolaan *Work Load*, dan kesadaran diri dalam meningkatkan OCB di lingkungan kerja.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti di harapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam mempraktikkan teori-teori yang diperoleh di perkuliahan dalam kehidupan sehari-hari.
- b. Di harapkan dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi, bahan perbandingan dan peningkatan kinerja Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Pakpak Bharat.