

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi era globalisasi yang semakin kompetitif, instansi pemerintah membutuhkan pegawai yang mampu berkontribusi lebih dari tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai tersebut. Pegawai sebagai Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aspek penting dalam instansi pemerintah yang pada umumnya mengupayakan peningkatan kualitas pegawai untuk mencapai keunggulan instansi, karena pegawai dapat mempengaruhi perkembangan instansi secara keseluruhan. Instansi pemerintah merupakan hal yang perlu mendapat perhatian khusus, terutama instansi yang memberikan pelayanan publik yang melayani kebutuhan masyarakat. Kemampuan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, terutama ditentukan oleh SDM yang ada dalam instansi pemerintah di wilayah tersebut.

Keberadaan pegawai yang memiliki Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (*Organizational Citizenship Behavior*) yang baik dapat meningkatkan kualitas instansi pemerintah yang ada di wilayah tersebut. Pegawai dengan sikap OCB yang baik berupa perilaku sukarela yang dilakukan tanpa paksaan dari pihak manapun, dengan tujuan untuk mendukung efektivitas instansi yang saat ini sangat dibutuhkan oleh pemerintah. Menurut Arifin *et al.*, (2018) Perilaku Kewarganegaraan Organisasi merupakan perilaku pegawai yang tujuannya untuk meningkatkan efektivitas kinerja dalam instansi pemerintah tanpa mengabaikan

tujuan produktivitas individu dalam instansi tempat kerjanya. Ketika suatu badan pelayanan daerah tidak mampu memberikan pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat, maka akan berdampak negatif pada persepsi masyarakat terhadap kemampuan pemerintah daerah dalam melayani masyarakat. Dalam hal ini, instansi pemerintah yang berperan penting dalam pelayanan publik perlu meningkatkan SDM yang unggul.

Salah satu unsur yang penting dalam instansi pemerintah adalah Sumber Daya Manusia (SDM). SDM pada hakikatnya merupakan modal insani dan mempunyai peran penting dalam kegiatan operasional instansi pemerintah. Sedarmayanti (2018) menyatakan bahwa SDM merupakan salah satu unsur pembentuk suatu instansi yang dianggap penting dalam mencapai tujuan instansi. Setiap instansi, baik milik swasta maupun pemerintah, mempunyai tujuan yang ingin diraih. Sebagaimana diketahui bahwa kemampuan suatu instansi dalam mencapai tujuannya sangat bergantung pada SDM yang dimilikinya (Sidin & Della, 2021). Pergerakan globalisasi yang selalu maju mengharapakan pemerintah untuk dapat mengelola SDM dengan lebih tepat dan memungkinkan instansi dalam mengoptimalkan perubahan teknologi dan budaya. Dilakukannya optimaliasi SDM bertujuan untuk mencapai kinerja pegawai yang maksimal sehingga instansi mampu untuk bersaing. Selain hal tersebut optimalisasi SDM juga memberikan dampak pada perilaku kerja pegawai yang melebihi tuntutan instansi, atau disebut OCB (Dani Saadi, 2021).

Suatu instansi harus teliti dalam merekrut SDM yang berkualitas agar mempunyai karakter OCB. Mathis & Jackson (2019) menyatakan bahwa OCB

sebagai bentuk keterlibatan pegawai yang melebihi kewajiban peran di tempat kerjanya. OCB juga dianggap sebagai perilaku sukarela yang diterapkan oleh pegawai untuk mengerjakan pekerjaan diluar tanggung jawabnya tanpa ada paksaan atau dorongan dari pihak manapun. OCB merupakan perilaku yang memperlihatkan aktivitas pegawai di luar tanggung jawabnya dan dimaknai sebagai kesediaan pegawai untuk bekerja melebihi kewajibannya hal ini dianggap penting dalam mencapai tujuan instansi.

Berikut yang merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* adalah *self efficacy*. Pegawai dengan *self efficacy* yang tinggi cenderung bekerja dengan percaya diri. Ketika *self efficacy* (efikasi diri) pegawai tinggi, OCB juga akan meningkat karena pegawai lebih bertanggung jawab dan berperilaku secara sukarela yang dilakukan hanya untuk membantu efektivitas instansi. *Self efficacy* merupakan salah satu motivasi pegawai untuk mengambil tanggung jawab dan melakukan tugas di luar tanggung jawab pekerjaannya. Penerapan efikasi diri pada pegawai yang efektif akan meningkatkan OCB juga dapat meningkatkan inisiatif pegawai untuk membantu rekan kerjanya, sehingga mendorong kolaborasi pegawai yang lebih besar. Efikasi diri adalah indikator yang dapat mengukur tingkat kemampuan seseorang dalam melakukan pekerjaannya. Kepercayaan terhadap efikasi diri dapat mempengaruhi pegawai dalam melakukan pekerjaannya (Lamidi *et al.*, 2022). Penelitian yang mendukung bahwa *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB ialah hasil penelitian (Pramono & Denny, 2021).

Selain *self-efficacy* terdapat faktor lainnya yang juga dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior*. Kusuma *et al.*, (2021) menyatakan bahwa untuk meningkatkan perilaku OCB pegawai tergantung pada faktor persepsi dukungan organisasi itu sendiri (*Perceived organizational Support*). Persepsi dukungan organisasi merupakan keyakinan umum yang dibentuk oleh pegawai tentang dukungan yang diberikan organisasi terhadap mereka. Hal ini dapat diukur dari cara instansi mengevaluasi kinerja pegawainya, memperhatikan kesejahteraan pegawainya, mengakui kontribusi pegawainya dan berlaku adil. Berdasarkan hasil penelitian Febryansah *et al.*, (2022) menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Faktor lainnya yang juga dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* yaitu *employee engagement* yakni keterlibatan seorang pegawai terhadap instansi dan nilai-nilai yang terkandung didalamnya. Ketika seorang pegawai merasa terikat, maka rasa tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan instansi akan lebih besar dan dapat memotivasi rekan kerjanya demi mencapai kesuksesan tujuan instansi. Hasil penelitian Thufailah & Abdurrahman, (2020) menunjukkan bahwa keterlibatan pegawai (*employee engagement*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Penelitian ini dilakukan di Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Lhokseumawe yang berpusat di Jl. Muhammad Malikul Zahir No. 145, Kota Lhokseumawe. Dikarenakan keterbatasan pada kantor induk beberapa sub bagian di pindahkan ke kantor subinduk di Jl. Merdeka Ujung No. 102-103. Badan

Pengelolaan Keuangan Daerah merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah yang dibentuk untuk menangani pajak daerah, pengelolaan keuangan, baitul mal, Pendapatan Asli Daerah (PAD), retribusi daerah dan aset daerah yang harus dipertanggung jawabkan setiap tahunnya. Sehingga pemerintah daerah sangat membutuhkan SDM dengan sikap OCB yang baik. Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti ditemukan bahwa beberapa pegawai BPKD Kota Lhokseumawe telah menunjukkan sikap OCB yang sudah baik. Namun terdapat beberapa pegawai yang menunjukkan sikap dimana tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai masih rendah. Fenomena tersebut terlihat pada indikator sikap menolong orang lain. Dalam hal ini, terdapat pegawai yang hanya menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya sendiri tanpa memperhatikan tugas tim kerjanya. Fenomena lainnya terlihat pada indikator sifat keramahan yakni pegawai cenderung tidak saling mengingatkan dalam penyelesaian tugas. Selain itu terlihat juga pada indikator kehati-hatian masih ada beberapa pegawai yang melakukan kesalahan dalam penyusunan laporan dan terlambat datang ke kantor yang menunjukkan dedikasi yang masih kurang terhadap pekerjaan. Pada indikator menjadi warga organisasi yang bijak masih ada pegawai yang membicarakan hal di luar pekerjaan saat jam kerja. Selain itu pada indikator bersikap sportif terlihat ada beberapa pegawai yang mengeluh dalam mengerjakan tugas. Perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB) dalam hal ini dikaitkan dengan beberapa faktor seperti *self efficacy* (efikasi diri), *perceived organizational support* (dukungan organisasi) dan *employee engagement* (keterikatan karyawan).

Fenomena lainnya terlihat pada variabel *self efficacy* yakni pada indikator percaya bahwa pegawai tersebut dapat menyelesaikan tugas tertentu terdapat pegawai yang bingung jika menghadapi kesulitan dalam bekerja namun terdapat juga pegawai yang mampu mengatasi kesulitan tersebut. Pada indikator kepercayaan terhadap kemampuan memotivasi diri sendiri untuk mengambil tindakan yang diperlukan dalam menyelesaikan tugas, terdapat pegawai yang kurang percaya diri terhadap hasil pekerjaannya. Fenomena lain terlihat pada indikator yakin akan kemampuannya untuk melakukan yang terbaik yakni terdapat pegawai yang masih suka menunda pekerjaan karena beranggapan dapat dikerjakan dihari selanjutnya. Fenomena yang juga terlihat yakni pada indikator yakin bahwa individu dapat mengatasi segala hambatan dan kesulitan terdapat pegawai yang tidak fokus saat menghadapi kendala dalam bekerja. Pada indikator yakin dengan tugas yang dilakukan walaupun memiliki *range* yang luas ataupun sempit (spesifik) terdapat pegawai yang kurang yakin dirinya dapat bekerja diluar tanggung jawab kerjanya.

Selain *self efficacy* terdapat juga fenomena pada variabel *perceived organizational support* (POS) terlihat fenomena pada indikator penghargaan terlihat bahwa instansi tidak lagi memberikan bonus bagi pegawai sebagai bentuk penghargaan atas kinerja mereka. Fenomena lainnya yaitu pada indikator dukungan atasan adanya pegawai yang merasa bahwa atasan tidak menghargai kerja keras mereka, seperti jarang memberikan pegawai apresiasi dalam bentuk ucapan. Pada indikator kondisi kerja terlihat bahwa hubungan antara beberapa pegawai dengan atasan cukup baik. Pada indikator kesejahteraan karyawan

terlihat bahwa beberapa pegawai beranggapan bahwa instansi kurang mendukung kinerja pegawai.

Selain POS terlihat bahwa ada fenomena lainnya yakni pada variabel *employee engagement* pada indikator lingkungan kerja terlihat dimana fasilitas seperti komputer yang digunakan pegawai sudah memadai. Pada indikator kepemimpinan terdapat beberapa pegawai yang kurang berinteraksi dengan pemimpin. Fenomena lainnya terlihat pada indikator tim dan hubungan rekan kerja dimana beberapa pegawai tidak saling mengingatkan dalam melaksanakan tugas. Fenomena lainnya juga terlihat pada indikator pelatihan dan pengembangan karir pegawai PNS kurang mendapat pelatihan dan kenaikan jabatan dari instansi. Fenomena lainnya juga terlihat pada indikator kompensasi yakni kurangnya pengakuan dari instansi atas kinerja pegawai. Fenomena lain juga terlihat pada indikator kebijakan organisasi yakni terdapat pegawai yang telat masuk kantor namun tidak menerima teguran. Fenomena lain juga terlihat pada indikator kesejahteraan kerja dimana pegawai kurang mendapatkan pengalaman karena jarang terdapat pelatihan bagi pegawai.

Berdasarkan latar belakang di atas yang menjadi salah satu alasan penulis ingin melakukan penelitian tentang “Pengaruh *Self Efficacy*, *Perceived Organizational Support* dan *Employee Engagement* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada BPKD Kota Lhokseumawe”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada BPKD Kota Lhokseumawe?
2. Bagaimana *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada BPKD Kota Lhokseumawe?
3. Bagaimana *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada BPKD Kota Lhokseumawe?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada BPKD Kota Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada BPKD Kota Lhokseumawe.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* pada BPKD Kota Lhokseumawe.

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. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi, referensi dan pengukuran bagi semua pihak yang ingin mengembangkan dan menambah pengetahuannya di bidang manajemen sumber daya manusia.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumentasi ilmiah yang bermanfaat untuk kegiatan akademik, bagi peneliti sendiri, dan bagi pihak fakultas.
2. Manfaat Praktis
 - a. Penelitian ini dapat bermanfaat memberikan penyelesaian masalah yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia.
 - b. Penelitian ini diharapkan menjadi sumber kajian dan evaluasi terhadap pengetahuan yang telah di dapat mengenai manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia.