

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam suatu perusahaan terdapat berbagai sumber daya sebagai penggerak aktivitasnya, baik berupa sumber daya manusia ataupun sumber daya alam yang lain. Kedua sumber daya tersebut saling melengkapi satu sama lain, tetapi sumber daya manusia memegang peran penting dalam mencapai tujuan perusahaan, karena manusia merupakan sumber daya yang aktif, hidup dan akan terlibat dalam kegiatan perusahaan.

Dari sumber daya yang menggerakkan aktivitas di perusahaan, maka dapat dibentuk suatu organisasi agar dapat meningkatkan kualitas pekerjaan di perusahaan tersebut. Menurut Robbins (dalam Budiharjo, 2011), organisasi sebagai sekumpulan entitas sosial yang secara sadar terkoordinasi dalam batasan-batasan yang relatif jelas serta secara bersama-sama dalam batas waktu tertentu dan terus-menerus berupaya mencapai suatu sasaran. Sarana yang digunakan untuk mencapai tujuan yang menjadi pencapaiannya. Semua organisasi memiliki visi misi dan sasaran yang ingin dicapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Organisasi juga sebagai sistem dari serangkaian kegiatan yang saling berkaitan dan bergantung pada lingkungan kerja baik internal maupun eksternal yang dapat berpengaruh pada kehidupan organisasi.

Salah satu organisasi yang memiliki peran penting dalam kinerja negara adalah Lembaga pemerintahan khususnya dalam bidang pelayanan masyarakat yaitu Dinas Kependudukan Catatan Sipil. Untuk melakukan pelayanan masyarakat maka diperlukan pegawai yang menjadi sumber daya manusia untuk menjalankan tugas-tugas dalam melayani masyarakat dan pegawai yang bekerja di Lembaga Pemerintahan disebut Pegawai Negeri Sipil atau PNS. Pegawai Negeri Sipil menurut undang-undang yang diatur dalam pasal 1 huruf (a) UU No.43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, yang dimaksud dengan Pegawai Negeri Sipil adalah mereka atau seseorang yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam jabatan negeri

atau disertai tugas-tugas negeri lainnya yang ditetapkan berdasarkan suatu peraturan perundang-undangan serta digaji menurut peraturan yang berlaku. Dengan kata lain, Pegawai Negeri Sipil merupakan tulang punggung kesuksesan sebuah organisasi pemerintah dalam menjalankan tugas-tugas yang berhubungan dengan administrasi negara. Hal ini dikarenakan para Pegawai Negeri Sipil merupakan tulang punggung pemerintah dalam melaksanakan pembangunan nasional. (kemenlu.go.id)

Peran dari Dinas Kependudukan Catatan Sipil sendiri adalah membantu masyarakat dalam melakukan pembuatan identitas untuk administrasi keperluan Negara ataupun keperluan dari Provinsi itu sendiri, menyediakan fasilitas pelayanan administrasi kependudukan, dan mengelola informasi mengenai administrasi kependudukan serta pemanfaatan data yang menjadi kewenangan wilayah baik provinsi maupun kota dan kabupaten. Dinas Kependudukan Catatan Sipil membantu Pemerintah untuk berkoordinasi dengan setiap Kecamatan untuk pendataan masyarakat pada Kecamatan tersebut.

Visi Misi yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Bekasi “Profesional Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Berbasis Informasi dan Teknologi”. Yang dimaksud dengan "Profesional dalam Pelayanan Administrasi yang Berbasis Informasi dan Teknologi" adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan menggunakan teknologi sebagai sumber pengaksesan data serta dapat dilaksanakannya pemberian informasi yang cepat, tepat dan akurat kepada masyarakat ataupun pihak lainnya. Untuk melaksanakan visi tersebut, maka terdapat misi seperti meningkatkan kelancaran pelayanan kantor, meningkatkan pelayanan administrasi, membangun database kependudukan yang berbasis informasi dan teknologi kependudukan, peningkatan prasarana dan sarana, sistem kinerja pelayanan dan perangkat yang diperlukan untuk database kependudukan yang akurat, mewujudkan pelayanan prima kependudukan dan catatan sipil.

Berdasarkan berita mengenai kasus disiplin Pegawai Negeri Sipil yang dilansir dari okezone.com bahwa pelanggaran terhadap Peraturan Pemerintah 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pasal 3 Angka 11 soal menaati ketentuan jam kerja kembali mendominasi kasus-kasus disiplin PNS. Melansir laman Setkab, Jumat (12/4/2019), PNS baik di instansi pusat dan daerah, perilaku kurangnya disiplin seperti tidak masuk kerja yang melampaui aturan jam kerja instansi menjadi pembahasan Badan Pertimbangan Kepegawaian (Bapek) bersama Sekretariat Kabinet, Kejaksaan Agung, dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi. Rapat pembahasan yang dipimpin Kepala Badan Kepegawaian Negara (BKN) Bima Haria Wibisana selaku Sekretaris Bapek memiliki 23 kasus disiplin PNS yang kebanyakan terlibat pelanggaran disiplin berupa tidak masuk kerja.

Untuk mengetahui fenomena tersebut pernah terjadi atau tidak pada PNS di Bekasi khususnya di Dinas Kependudukan Catatan Sipil, maka peneliti melakukan wawancara pada Kasubbag Kepegawaian Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan melakukan observasi pada kegiatan pekerjaan yang dilakukan pegawai Dinas Kependudukan Catatan Sipil. Berdasarkan hasil wawancara Kasubbag Kepegawaian instansi Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Bekasi, mengatakan masih banyak pegawai yang tidak selalu datang kerja tepat pada waktunya, ada kalanya mereka akan datang sedikit terlambat dengan berbagai alasan, terdapat 53 pegawai yang melanggar aturan dengan datang terlambat.

Selain masalah hal absensi, masih terdapat masalah yang melibatkan pegawai negeri sipil yang bekerja pada dinas kependudukan catatan sipil, seperti masih kurang aktif dalam kegiatan di organisasi dengan berbagai alasan, kurangnya perilaku tolong-menolong atau *altruism* juga ditemukan dengan adanya pegawai yang jarang membantu menyelesaikan beban kerja rekan kerjanya dan mereka merasa tidak cocok dengan rekan kerjanya, lalu ada juga beberapa pegawai yang *complain* terhadap pekerjaan yang diberikan. Jika pegawai diberikan teguran, pegawai tersebut tidak mengindahkan teguran atau mengabaikan teguran tersebut, serta kurang serius dalam melakukan pekerjaannya, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak optimal.

Seperti dilansir beritabekasi.co.id kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bekasi dikeluhkan sejumlah warga Kota Bekasi. warga menganggap pelayanan pengurusan dokumen kependudukan Disdukcapil lelet, seperti pembuatan surat pindah, pembuatan Kartu Keluarga (KK), pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik (E-KTP) yang tak kunjung selesai.

Dari permasalahan diatas, terlihat permasalahan berupa karyawan tidak berperilaku positif, tidak adanya partisipasi dalam kepedulian terhadap organisasi, tidak ada toleransi dan sikap yang baik, tidak menerapkan pelayanan sesuai dengan visi dan misi Disdukcapil tersebut.

Dari gejala-gejala permasalahan tersebut dapat disimpulkan, bahwa Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Bekasi, masih memiliki indikasi *Organizational Citizenship Behavior* yang kurang. Berdasarkan fenomena di atas maka masih banyak Pegawai Negeri Sipil yang kurang disiplin dalam hal absensi, seperti mangkir dari pekerjaannya karena disebabkan beberapa faktor salah satunya yaitu kepentingan pribadi. Selain kurangnya disiplinnya pegawai negeri sipil, banyak fenomena yang terjadi pada PNS tersebut seperti kurangnya partisipasi dari pegawai untuk ikut serta dalam kegiatan yang diadakan dinas tersebut, dan tidak ada perilaku *altruism* yang dimiliki para pegawai dalam membantu pekerjaan rekan kerjanya yang membuat indikasi *Organizational Citizenship Behavior* yang dimiliki masih kurang.

Adanya OCB dari pegawai mendukung berfungsinya organisasi secara efektif , oleh karena itu organisasi yang sukses membutuhkan pegawai yang akan melakukan lebih dari sekadar tugas biasa mereka sehingga secara langsung akan memberikan kinerja baik bagi organisasi (Robbins dan Judge, 2008). Maka apabila tidak adanya OCB akan berdampak fungsi organisasi tidak efektif dalam mencapai tujuan organisasi tersebut.

Dampak yang terjadi apabila OCB tidak dimiliki Dinas, adalah jiwa sosial yang dimiliki para pegawai menjadi kurang baik, karena tidak ada rasa saling bantu-membantu satu sama lain, hubungan antar personal dari pegawai ke pegawai yang lain akan menjadi terhambat. Selain dampak yang terjadi di dalam

Dinas, akan berdampak juga dalam lingkungan luar Dinas seperti keluhan masyarakat mengenai kinerja pegawai dalam proses pelayanan masyarakat dan pengabdian kepada negara pun menjadi tidak baik.

Berdasarkan wawancara mengenai persoalan absensi banyak yang menganggap jika menjadi Pegawai Negeri Sipil atau PNS akan aman karena bila melakukan pekerjaannya dengan baik maupun kurang baik akan tetap mendapat gaji yang sama, pola pikir seperti itu membuat kurangnya komitmen organisasi seorang pegawai. Ketika ada peraturan organisasi yang berkaitan dengan pemotongan gaji, seperti kasus sistem absensi sidik jari, mereka hanya mementingkan bagaimana bisa melakukan absensi saat pagi dan sore tepat waktu namun tak peduli saat jam kerja berlangsung.

Adanya kepentingan pribadi di luar kantor yang tidak berhubungan dengan pekerjaannya seperti pekerjaan rumah tangga juga menjadi alasan mangkirnya pegawai saat jam kerja, keadaan, kondisi dan karakteristik lingkungan pekerjaan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, seperti meninggalkan pekerjaan yang seharusnya menjadi tanggung jawab, tetapi lebih mementingkan keperluan pribadi dengan melimpir kewarung kopi untuk menyantap sarapan. Dengan hal tersebut menjadi hal yang dianggap biasa bagi kebanyakan pegawai.

Dari persoalan di atas, terdapat kondisi yang sudah menjadi perbincangan khalayak mengenai potensi kerja yang dimiliki oleh Pegawai Negeri Sipil. Karena kondisi tersebut tidak mengalami penurunan yang cukup baik terkait dengan kedisiplinan PNS, tetapi semakin mengalami kenaikan terhadap permasalahan tersebut. Banyak yang mengincar bekerja sebagai seorang pegawai negeri sipil mempunyai waktu luang yang banyak untuk melakukan urusan yang menjadi kepentingan pribadi (okezone.com).

Maka dari itu penilaian pegawai terhadap kebiasaan yang terjadi di organisasi tersebut sangat erat dengan iklim organisasi yang sering terjadi didalam lingkungan Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Bekasi. Menurut Stringer, iklim organisasi mendefinisikan bahwa iklim organisasi sebagai koleksi dan pola lingkungan yang menentukan munculnya motivasi serta berfokus pada persepsi–

persepsi yang masuk akal atau dapat dinilai, sehingga mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja anggota organisasi (Wirawan 2007).

Peneliti menemukan berdasarkan penelitian terdahulu bahwa salah satu faktor penting yang membentuk OCB adalah iklim organisasi. Iklim organisasi akan menentukan apakah seseorang dapat melaksanakan tugas dan tanggungjawab sesuai prosedur atau tidak. Iklim organisasi sangat berpengaruh dengan *organizational citizenship behavior*, jika pegawai memiliki OCB maka pegawai mampu mengendalikan perilakunya sendiri atau memilih perilaku yang sesuai untuk kepentingan organisasi.

Sebagai anggota organisasi, individu diharapkan memiliki kemampuan, dalam menjaga dan meningkatkan interaksi dengan lingkungan sosial tanpa mengharapkan imbalan tertentu. OCB merupakan suatu perilaku positif individu sebagai anggota organisasi dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja dan memberikan kontribusi pada organisasi lebih daripada apa yang dituntut secara formal dalam organisasi. OCB ini memiliki peran penting untuk keberhasilan organisasi, (Prihatsanti dan Dewi, 2010).

Salah satu faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* menurut Vannecia (2013) dalam Lubis 2015 faktor-faktor yang mempengaruhi OCB diantaranya adalah budaya organisasi, iklim organisasi, kepribadian, suasana hati (mood), persepsi terhadap dukungan organisasional, dan kualitas interaksi. Iklim organisasi itu sendiri masuk kedalam faktor internal, menurut Tagiuri dan Litwin (Toulson & Smith, 2009) dalam Lubis 2015 mengatakan bahwa iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berlangsung, dialami oleh anggota organisasi dan mempengaruhi perilaku mereka serta dapat dilukiskan dalam satu set karakteristik atau sifat organisasi.

Menurut Steers, Porter, & Bigley (2003) mengungkapkan, iklim organisasi sebagai kepribadian suatu organisasi sebagaimana yang dilihat atau dirasakan oleh para anggota organisasi tersebut. Iklim organisasi merupakan hasil suatu tindakan yang telah ditempuh baik secara sadar maupun tidak sadar oleh suatu organisasi yang berpengaruh terhadap tingkah laku anggotanya.

Dengan kata lain iklim organisasi dibentuk oleh enam dimensi yaitu struktur yang mengacu pada peran dan tanggung jawab anggota organisasi yang jelas, standar yang menandai adanya acuan bagi anggota perusahaan dalam menunjukkan kinerjanya, tanggung jawab yang merefleksikan kemandirian pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan ataupun menentukan keputusannya secara mandiri, pengakuan yang menggambarkan timbal balik yang diterima pegawai dari hasil kerjanya, dukungan yang meliputi hubungan pegawai dengan rekan kerjanya, dan komitmen yang merefleksikan derajat pemahaman pegawai terhadap tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan yang ditunjukkan oleh kebanggaan pegawai terhadap perusahaan (Jamilah, dkk tahun 2017).

Bilamana iklim organisasi bermanfaat bagi kebutuhan individu misalnya, memperhatikan kepentingan pekerja dan berorientasi pada prestasi, maka kita dapat mengharapkan tingkat perilaku ke arah tujuan yang lebih tinggi. Sebaliknya, bilamana iklim yang timbul bertentangan dengan tujuan, kebutuhan, dan motivasi pribadi, dapat diharapkan bahwa prestasi maupun kepuasan akan berkurang.

Dengan kata lain hasil akhir atau perilaku ditentukan oleh interaksi antara kebutuhan individu dengan lingkungan organisasi yang mereka rasakan. Tingkat prestasi, kepuasan dan sebagainya yang dihasilkan kemudian mengumpan balik dan memberikan sumbangan bukan saja pada iklim lingkungan kerja yang bersangkutan, tetapi juga pada kemungkinan perubahan kebijakan dan praktik manajemen (Unaradjan, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Astria Tika Fanis dan Fitria Rahmi tahun 2016 menunjukkan bahwa Hasil analisa data menunjukkan, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara iklim organisasi dan OCB pada karyawan Bank X. Secara umum, hampir seluruh karyawan Bank X memiliki OCB yang cenderung tinggi, dan sebagian besar karyawan Bank X Cabang Utama cenderung memiliki iklim organisasi yang tinggi.

Sejalan dengan penelitian Jamilah, dkk tahun 2017 menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior* yang dimiliki pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa semakin positif kualitas iklim organisasi bagi pegawai, maka semakin tinggi pula *organizational citizenship*

behavior pegawai. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Widyana (2014) dan Saleh (2015) yang menemukan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*, semakin positif iklim organisasi bagi anggota organisasi maka akan semakin meningkatkan *organizational citizenship behavior* anggota organisasi.

Seiringnya meningkatnya jumlah Pegawai Negeri Sipil yang bekerja pada instansi pemerintahan, yang dapat membuat permasalahan tersebut kembali terjadi mengakibatkan *organizational citizenship behavior* yang dimilikinya semakin kurang baik. Untuk mengatasinya *organizational citizenship behavior* dapat seimbang jika diiringi dengan iklim organisasi yang baik. Maka dari itu peneliti ingin melihat peranan iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada Pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Bekasi.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai negeri sipil Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Bekasi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada Pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi sebagai penambah wawasan mengenai *organizational citizenship behavior* pada Pegawai Negeri Sipil

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Pegawai Negeri Sipil

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan informasi para PNS dan memberi pemahaman mengenai iklim organisasi dan *organizational citizenship behavior*

b. Kantor

Diharapkan dapat menjadi tambahan informasi mengenai iklim yang dapat dilakukan oleh Dinas itu sendiri dan pegawai serta menerapkan *organizational citizenship behavior*.

c. Peneliti selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu sumber rujukan bagi peneliti lain yang akan meneliti lebih lanjut mengenai faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* pada PNS.

1.5 Uraian Keaslian Penelitian

1. Penelitian yang dilakukan oleh Astria Tika Fanis dan Fitria Rahmi pada tahun 2016 dengan judul “Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Bank X”. Hasil penelitian menunjukkan Hasil analisis regresi menunjukkan nilai signifikan 0,000 ($P < 0,05$) oleh karena itu iklim organisasi sebagai variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasional sebagai variabel dependen. Jika dibandingkan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti, perbedaan pada subjek penelitian. Peneliti menggunakan Pegawai Negeri Sipil menjadi subjek penelitian.
2. Penelitian kedua dilakukan oleh Kiki Cahaya Setiawan pada tahun 2015 dengan judul “Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Level Pelaksana Di Divisi Operasi PT. Pusri Palembang”. Hasil penelitian menunjukan terdapat pengaruh yang signifikan iklim organisasi terhadap kinerja pada karyawan level pelaksana di Divisi Operasi PT. Pusri Palembang. Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, maka perlu diciptakan iklim organisasi yang menyenangkan bagi karyawan level pelaksana. Apabila dimensi ini dapat tercipta dalam perusahaan, maka dapat menjaga dan meningkatkan kinerja karyawan level pelaksana. Jika dibandingkan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti, perbedaan variabel terikat dan subjek penelitian, peneliti menggunakan variabel Organizational Citizenship

Behavior sebagai variabel terikat dan peneliti menggunakan Pegawai Negeri Sipil sebagai subjek penelitian.

3. Penelitian ketiga dilakukan oleh Siti Jamilah,dkk pada tahun 2017 dengan judul “Pengaruh Iklim Organisasi Dan Keadilan Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior”. Hasil penelitian Hasilnya ditemukan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior yaitu sebesar 42.1%. Keadilan organisasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior, yaitu sebesar 30.3%. Iklim organisasi dan keadilan organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior dengan yaitu sebesar 42.9%. Hasil analisis kategorisasi berdasarkan rerata empirik menunjukkan bahwa rata-rata pegawai PT. X memiliki tingkat organizational citizenship behavior yang tinggi, persepsi iklim organisasi yang positif, dan hampir keseluruhan memiliki persepsi keadilan organisasi yang tinggi.. Jika dibandingkan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti, terdapat perbedaan pada subjek penelitian dan variabel bebas. Peneliti menggunakan subjek Pegawai Negeri Sipil sebagai subjek penelitian dan hanya menggunakan variabel iklim organisasi yang dijadikan variabel bebas.
4. Penelitian keempat dilakukan oleh Unika Prihatsanti dan Kartika Sari Dewi pada tahun 2010 dengan judul “Hubungan Antara Iklim Organisasi Dan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Pada Guru Sd Negeri Di Kecamatan Mojolaban Sukoharjo”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang sangat signifikan antara variabel iklim organisasi dan Organizational Citizenship Behavior (OCB). Hal ini ditunjukkan dengan skor korelasi $r_{xy} = 0,500$ dengan $p = 0,000$ ($p < 0,01$). Jika dibandingkan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti, terdapat perbedaan subjek penelitian. Peneliti menggunakan Pegawai Negeri Sipil sebagai subjek penelitian.
5. Penelitian kelima dilakukan oleh Virginia Zulyantina NS, dkk pada tahun 2019 dengan judul “Pengaruh Organizational Trust Dan Iklim Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) (Studi Pada Pt Telkom Kandatel Banjar)”. Memperoleh hasil uji korelasi sebesar 0,806 yang memiliki

tingkat hubungan sangat kuat, dengan tingkat pengaruh sebesar 64,96% yang artinya bahwa iklim organisasi berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior (OCB) di PT Telkom Kandatel Banjarsebesar 64,96%. Hal tersebut sejalan dengan hasil uji hipotesis diketahui bahwa korelasi dapat dikatakan signifikan apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ hasil perhitungan di atas dengan α (alpa) untuk uji dua pihak dan $dk = n - 2$ (38) diperoleh bobot $t_{hitung} = 8,3936$, sedangkan bobot $t_{tabel} = 2,041$. Jadi dari hasil perhitungan ternyata iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior (OCB). Jika dibandingkan dengan penelitian yang akan dilakukan, terdapat perbedaan subjek penelitian. Peneliti akan menggunakan Pegawai Negeri Sipil sebagai subjek penelitian.

