

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Keberhasilan sebuah organisasi dapat ditentukan oleh berhasil atau tidaknya organisasi tersebut dalam menjalankan kegiatan organisasionalnya. Keberhasilan organisasi dalam melaksanakan seluruh aktivitasnya, juga dipengaruhi oleh sumber daya manusia sebagai pelaksana aktivitas organisasi. Semakin sumber daya manusia berhasil menjadi pelaksana dalam melaksanakan fungsinya, maka semakin mudah untuk organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sangat tidak mungkin fungsi atau kegiatan organisasi tidak melibatkan pegawai sebagai pelaksananya.

Perubahan politik dan administrasi pemerintah otonomi luas kepada daerah Kabupaten dan Daerah Kota seperti dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, membuat masing-masing pemerintah daerah secara otonom mampu mempersiapkan diri memasuki era pemerintahan yang kompetitif tersebut. Namun dari berbagai hasil penelitian didapati bahwa kualitas aparatur masih jauh dari memadai dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam memberikan layanan kepada masyarakat, fenomena masih menunjukkan kurangnya tanggung jawab penuh dalam memberikan layanan sehingga mendorong timbulnya perilaku *ekstra role* dalam menjalankan tugasnya atau lebih dikenal dengan *Organizational Citizenship Behavior*.

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu

sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi (Organ, 1988 dalam Hidayat dan Kusumawati, 2014). Pegawai yang memiliki perilaku OCB maka pegawai akan bersama-sama terlibat untuk menciptakan kondisi kerja yang ideal agar terbentuknya suasana yang mendukung dalam upaya mencapai tujuan yang diharapkan sehingga kepuasan kerja didapat pegawai. Karyawan yang puas, akan lebih patuh akan panggilan tugas karena mereka ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif yang pernah dirasakan. Menurut Robbins (2009) bahwa munculnya OCB didorong oleh kepuasan kerja karyawan, karena karyawan yang puas memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk bercerita positif tentang organisasi, saling membantu karyawan lain, dan melakukan kinerja dengan maksimal. Menurut Siders, et.al (2001) dalam Arif dan Kusumawati (2014) bahwa perilaku OCB dipengaruhi karena faktor kepuasan kerja, pemberdayaan kerja dan *self efficacy*.

Empowerment (pemberdayaan kerja) adalah upaya yang wajib dilakukan bagi terciptanya sumber daya manusia yang berkualitas, memiliki kemampuan memanfaatkan, mengembangkan dan menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi serta kemampuan manajemen (Sedarmayanti, 2012). Dengan adanya pemberdayaan, maka dapat meningkatkan mutu sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif serta dapat mengisi lapangan kerja dan mampu pula menciptakan dan memperluas kesempatan kerja. Pemberdayaan merupakan suatu hal yang sangat penting oleh karena itu untuk mencapai hasil pemberdayaan yang sesuai dengan yang diharapkan. Dengan demikian *empowerment* adalah upaya memberikan otonomi, kepercayaan atasan kepada bawahan, serta mendorong mereka untuk memiliki perilaku OCB agar bisa menyelesaikan

tugasnya sebaik mungkin, sehingga karyawan diberikan keleluasaan untuk mengambil tindakan-tindakan yang dipandang tepat dalam rangka melayani pelanggan, termasuk menangani masalah yang terjadi di dalam pekerjaannya untuk melakukan perubahan-perubahan (Kadarisma, 2012).

Bandura (dalam Lestari, dkk, 2015) menyatakan bahwa *self-efficacy* adalah kepercayaan seseorang bahwa individu dapat menjalankan sebuah tugas pada sebuah tingkat tertentu, yang mempengaruhi aktivitas pribadi terhadap pencapaian tujuan yang ditetapkan. *Self efficacy* yang tinggi membuat pegawai akan berupaya mengerjakan tugas yang sulit dengan tetap tenang dan tidak cemas. Keyakinan pada kemampuan diri pegawai, seperti kemampuan dalam memahami atau merasakan situasi dan kondisi organisasi mampu menjadikan motivator untuk bertindak atau berperilaku OCB yang efektif sesuai dengan tekanan dan tanggung jawab yang diberikan (Alwisol, 2009).

Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah, bahwa peran pegawai salah satu elemen yang cukup mendominasi dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan tugas khususnya untuk memperoleh hasil yang terbaik. Rendahnya persepsi masyarakat terhadap para aparatur pemerintah adalah banyaknya kasus yang dilakukan oleh pihak PNS, seperti tindakan indisipliner para Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang tidak masuk kerja alias membolos tanpa ada alasan yang jelas dan profesionalisme aparatur negara masih rendah dan bahkan tindakan yang melakukan korupsi. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai bahwa menurunnya perilaku OCB disebabkan karenaa peran pimpinan dalam memberdayakan kerja antara pegawai satu dengan lainnya tidak sama. Bagi pimpinan yang percaya dengan pegawai, maka diberikan pembebanan

kerja yang berlebihan, sedangkan bagi pimpinan yang kurang percaya diberikan pembebanan tugas yang kecil. Hal tersebut disebabkan karenaa pimpinan kurang yakin akan kemampuan pegawai (*self efficacy*) yang kurang diberikan beban kerja yang rendah.

Adanya tanggapan masyarakat terhadap layanan aparatur pemerintah yang belum menunjukkan kapabilitas yang tinggi serta tidak profesional dan berkualitas dalam menjalankan tugasnya, hal ini dapat dilihat melalui berbagai penyimpangan yang terjadi dalam birokrasi yang semakin buruk sebagai akibat perilaku pegawai yang berakibat pada tingkat kepercayaan masyarakat. Fenomena lainnya juga terlihat bahwa dalam promosi jabatan karenaa faktor kedekatan dengan pimpinan atau karenaa *like and dislike*, sehingga hal inilah yang mempengaruhi ketidakpuasan pegawai terhadap organisasi. Dengan permasalahan yang terjadi pada aparatur pemerintah tersebut memberikan indikasi bahwa perilaku OCB dari para pegawai masih tergolong rendah.

Penelitian tentang *organizational citizenship behaviour* pernah dilakukan beberapa peneliti. Penelitian yang dilakukan Ibrahim (2013) dan Damaryanti dan Dewi (2016) menunjukkan bahwa *empowerment* berpengaruh terhadap *Organizational citizenship behavior*. Pada penelitian Malik, dkk (2011) bahwa pemberdayaan kerja tidak berpengaruh terhadap OCB. Pelit *et al.* (2011) bahwa pemberdayaan berpengaruh signifikan terhadap OCB, namun penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan Lodjo (2013) yang menyatakan pemberdayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB. Sedangkan hasil penelitian Ruslan (2016) menunjukkan bahwa *self efficacy* tidak berpengaruh terhadap OCB.

Penelitian Ainimazita Mansor Amer Darus Mohd Hasani Dali (2013) menunjukkan bahwa *self-efficacy* berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behaviour*. Penelitian King (2012) menemukan hubungan bahwa *self-efficacy* dan *organizational citizenship behaviour* memiliki pengaruh yang kuat dan positif. Akan tetapi penelitian ini tidak mendukung penelitian Ruslan (2016) bahwa *self efficacy* tidak berpengaruh terhadap OCB. Penelitian Sharma (2011) dan Ristiana (2013) menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour*.

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah dikemukakan di atas dan adanya kontradiksi penelitian dapat dijadikan acuan, sehingga menarik untuk dilakukan penelitian dengan judul **DAMPAK KEPUASAN KERJA BERBASIS EMPOWERMENT DAN SELF EFFICACY TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di muka, dapat diketahui bahwa masalah dalam penelitian ini adalah masih rendahnya perilaku OCB pada Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah. Hal ini juga didukung dengan terjadinya penelitian yang inkonsisten. Dengan permasalahan tersebut maka dapat dirumuskan yaitu bagaimana upaya yang dilakukan pihak manajemen Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah agar perilaku OCB dapat meningkat. Dengan permasalahan tersebut, maka pertanyaan penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh *empowerment* terhadap kepuasan kerja pegawai Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah ?
2. Bagaimana pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja pegawai Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah?
3. Bagaimana pengaruh *empowerment* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah ?
4. Bagaimana pengaruh *self efficacy* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mendeskripsikan pengaruh *empowerment* terhadap kepuasan kerja pegawai Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah
2. Mendeskripsikan pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja pegawai Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah
3. Mendiskripsikan pengaruh *empowerment* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah
4. Mendiskripsikan pengaruh *self efficacy* terhadap *organizational citizenship behavior* pegawai Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah
5. Mendiskripsikan pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah

1.4 Manfaat dan Kontribusi Penelitian

1.4.1 Manfaat

Dari tujuan-tujuan di atas, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan pengetahuan yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia terkait dengan *empowerment* dan *self efficacy* terhadap *organizational citizenship behavior* dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening serta sebagai bahan penunjang untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini untuk dapat dipergunakan sebagai masukan bagi pihak manajemen perusahaan lebih lanjut dalam perumusan kebijakan dalam rangka meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior* pegawai.