

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi menginginkan adanya pencapaian maksimal demi tercapainya tujuan organisasi, tidak terkecuali lembaga publik. Eksistensi keberhasilan organisasi publik ditentukan oleh sumber daya manusianya. Untuk mewujudkan tujuan organisasi, maka salah satunya yaitu dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia sebagai modal organisasi. Hal tersebut karena sumber daya manusia yang berkualitas merupakan faktor kunci untuk mencapai keberhasilan suatu organisasi.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat, maka menuntut sumber daya manusia yang punya kompetensi agar mampu bersaing, tidak hanya untuk dirinya sendiri tetapi juga untuk kemajuan organisasi. Untuk itulah diperlukan perencanaan yang cermat agar kegiatan-kegiatan organisasi tersebut dapat berjalan secara terpadu dan terarah dalam mewujudkan tujuan yang diinginkan, salah satunya cara dengan meningkatkan kinerjanya (*job performance*).

Kinerja atau *job performance* merupakan aktivitas seseorang dalam melaksanakan tugas pokok yang dibebankan kepadanya (Rotenberry and Moberg (2007). Dalam konteks pemerintahan yang kompetitif, maka pencapaian tugas peningkatan pegawai sangat diperlukan karena dapat dijadikan sebagai alat ukur kesuksesan dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Fenomena di lapangan masih menunjukkan bahwa tanggapan masyarakat terhadap kinerja aparatur

pemerintah belum menunjukkan kapabilitas yang tinggi serta kurang profesional dan berkualitas dalam menjalankan tugasnya, hal ini dapat dilihat melalui pekerjaan yang lambat dalam memberikan layanan, birokrasi yang berbelit-belit, hingga berbagai penyimpangan yang terjadi dalam biokrasi yang semakin buruk. Kondisi menunjukan bahwa kinerja birokrasi di Indonesia masih jauh dari yang diharapkan.

Untuk meningkatkan *job performance* tidak lepas karena faktor *job satisfaction*, seperti penelitian Kretner dan Kinicki (2014), Indermun dan SahedBayat (2013), Hasanzadeh dan Gooshki (2012) serta Funmilola, et.al (2013), Jin-Soo Lee (2015), Rageb, et.al (2013), Alshery, et.al (2015), Vratskikh, et.al (2016). Besar kecilnya kepuasan kerja pegawai, berhubungan erat dengan kinerja yang dihasilkan. Bagi pegawai, tingkat kepuasan pegawai dalam bekerja akan menjadi ukuran terpenuhi atau tidaknya kebutuhan para pegawai yang tidak hanya bersumber dari lingkungan kerja, lingkungan keluarga atau masyarakat juga kebutuhan diri. Dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai yang berkualitas, maka tidak lepas karena peran *quality of work life* (kualitas kehidupan kerja), keterlibatan kerja dari pegawai (*job involvement*) dan perilaku *organizational citizenship behavior* dalam diri pegawai.

Quality of work life (QWL) merupakan masalah utama yang patut mendapat perhatian organisasi karena dipandang mampu untuk meningkatkan peran serta dan sumbangan para anggota atau pegawai terhadap organisasi. (Moghini, et.al, 2013). Dengan demikian semakin tinggi bentuk perhatian organisasi terhadap pegawai karena dipandang mampu meningkatkan peran

serta dan sumbangan para anggota terhadap organisasi, maka tentu akan semakin meningkatkan kinerja pegawai secara maksimal. Hal ini diperkuat pernyataan Lewis, dkk, (2001) bahwa kualitas kehidupan kerja dipandang mampu untuk meningkatkan peran serta dan sumbangan pegawai terhadap pencapaian kinerja organisasi. Hasil penelitian Suneth (2012), Mikkelsen & Olsen (2018), Jin Soo Lee (2015), Newton, et.al (2016) bahwa *quality of work life* dipandang mampu untuk meningkatkan peran serta dan sumbangan karyawan terhadap pencapaian kinerja perusahaan. Berbeda dengan penelitian Thaha, dkk (2016) menjelaskan bahwa *quality of work life* yang diukur dengan partisipasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Job involvement atau keterlibatan kerja merupakan tingkatan dimana seseorang secara kognitif terlibat dalam hal yang berhubungan dengan pekerjaannya yang dijalani (Kretner dan Kinicki, 2014). *Job involvement* lebih menitikberatkan pada karakteristik pribadi serta sifat dari tugas yang dapat meningkatkan faktor sosial seperti kerja tim, partisipasi pengambilan keputusan, seberapa besar karyawan mendukung tujuan organisasi, menunjukkan prestasi serta kemajuannya dalam pekerjaannya (Bahram, 2010). Kinerja pegawai akan maksimal karena pegawai ikut dilibatkan dalam setiap pekerjaan. Pegawai yang tidak ikut dilibatkan dalam organisasinya, maka akan menganggap bahwa pekerjaan tersebut dirasa tidak penting bagi harga diri serta tidak memiliki keterikatan secara emosional terhadap organisasi yang pada akhirnya berdampak negatif pada menurunnya kinerja (Zare, et.al, 2012). Hasil penelitian Rotenberry dan Moberg (2007), Huang, et, al (2016), Al Otaibi (2018) menunjukkan bahwa

job involvement mempunyai pengaruh positif terhadap *job performance*. Hasil penelitian Zopiatris, et/al (2014) terjadi sebaliknya bahwa *job involvement* justru tidak berpengaruh terhadap *job performance*

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi (Organ, 2004). OCB tidak hanya mengerjakan tugas pokoknya saja tetapi juga mau melakukan tugas ekstra seperti mau bekerja sama, tolong menolong, memberikan saran, berpartisipasi secara aktif, memberikan pelayanan ekstra kepada pengguna layanan, serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif. OCB merupakan suatu perilaku yang memperluas dan melebihi dari perilaku apa saja yang telah disyaratkan oleh organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan (Hermawati dan Mas, 2016). Hasil penelitian Khazaei, et. al. (2011); Da Costa & Sugianingrat (2018), Rastgar, et.al. (2012); Maharani, et.al. (2013), Khazaei, et. al. (2011) dan Harwika (2013) menyebutkan bahwa OCB mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian Lestari, dkk (2015) bahwa OCB tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan kontradiksi antara peneliti satu dengan lainnya, terutama pada variabel *Quality of work life*, *job involvement* dan *organizational citizenship behavior* dalam mempengaruhi *job*

performance. Untuk itu dalam penelitian ini akan menguji kembali dengan mengacu pada penelitian terdahulu yang hasilnya masih inkonsisten.

Begitu halnya dengan Badan Pertanahan Nasional Kota Semarang, yaitu instansi pemerintah yang bertugas melaksanakan pertanahan. Pelayanan pertanahan mempunyai arti strategis bagi kepentingan masyarakat untuk memberikan jaminan kepastian hukum dan perlindungan hukum atas suatu bidang tanah. Penyelenggaraan pelayanan pertanahan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) harus dikelola secara profesional dalam pelayanan pertanahan. Bahkan pemerintah sendiri lagi gencar-gencarnya menyadarkan masyarakat untuk mengurus sertifikat sebagai kepastian hukum dan perlindungan atas tanah yang dimiliki.

Hal yang melatarbelakangi permasalahan bahwa selama ini persepsi masyarakat menganggap dalam pelayanan pertanahan untuk mendapatkan sertifikat sangat berbelit-belit dan membutuhkan waktu lama, karena tidak sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, sehingga bukan menjadi rahasia lagi jika persepsi untuk mendapatkan sertifikat sangat sulit dan berbelit-belit, memerlukan waktu yang lama dengan biaya sangat mahal. Fenomena ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat masih menganggap bahwa ekspektasi masyarakat terhadap kinerja Badan Pertanahan Nasional Kota Semarang masih rendah. Berdasarkan hasil wawancara bahwa yang menjadi permasalahan dalam keterlambatan dalam penyelesaian berkas diantaranya adalah karena sering terjadi perbedaan persepsi dari para petugas loket terhadap kesesuaian standar yang ditentukan dalam

pengurusan tanah. Faktor lainnya juga karena adanya berkas tanah yang masih terjadi konflik serta kurangnya rutinitas pengontrolan yang dilakukan pegawai.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dijelaskan bahwa *job performance* pada masih kurang maksimal. Hal tersebut juga dibuktikan dengan terjadinya kontradiksi antara penelitian satu dengan lainnya. Dengan perumusan masalah tersebut yaitu bagaimana upaya yang dilakukan pihak organisai agar *job performance* dapat meningkat, sehingga pertanyaan penelitian adalah:

1. Bagaimana pengaruh *Quality of work life* terhadap *job satisfaction*?
2. Bagaimana pengaruh *job involvement* terhadap *job satisfaction*?
3. Bagaimana pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap *job satisfaction*?
4. Bagaimana *job satisfaction* mampu memediasi pengaruh *Quality of work life* terhadap *job performance*?
5. Bagaimana *job satisfaction* mampu memediasi pengaruh *job involvement* terhadap *job performance*?
6. Bagaimana *job satisfaction* mampu memediasi pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap *job performance*?
7. Bagaimana pengaruh *job satisfaction* terhadap *job performance* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan tentunya memiliki tujuan-tujuan tertentu. Adapun yang menjadi tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Quality of work life* terhadap *job satisfaction*
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *job involvement* terhadap *job satisfaction*
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap *job satisfaction*
4. Mengetahui dan menganalisis *job satisfaction* dalam memediasi pengaruh *Quality of work life* terhadap *job performance*
5. Mengetahui dan menganalisis *job satisfaction* dalam memediasi pengaruh *job involvement* terhadap *job performance*
6. Mengetahui dan menganalisis *job satisfaction* dalam memediasi pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap *job performance*
7. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *job satisfaction* terhadap *job performance*

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan berguna dan bermanfaat antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan dapat mengaplikasikan ilmu manajemen sumber daya manusia yang didapat sehingga ada kesesuaian pada permasalahan dengan kondisi di dunia kerja guna mendapatkan pengalaman penelitian dan aplikasi ilmu yang telah dipelajari.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Badan Pertanahan Nasional Kota Semarang dalam mengambil keputusan tentang langkah dan kebijaksanaan yang dapat untuk dilakukan di masa yang akan datang dalam upaya meningkatkan *job performance*

