

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Sumber Daya Manusia merupakan aspek terpenting diantara sumber daya lainnya. Tanpa SDM, sumber daya lain yang dimiliki oleh organisasi tidak dapat dimanfaatkan apalagi untuk dikelola menjadi suatu produk (Leksono, 2018). Pegawai merupakan sumber daya manusia yang pada hakikatnya memegang peranan penting dalam proses operasionalisasi perusahaan (Sumiati, Ardiana and Pratiwi, 2018). Keberhasilan dan efektivitas suatu perusahaan atau organisasi sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia dengan kualitas kinerja yang diberikan kepada perusahaan atau organisasi tersebut.

Setiap organisasi pasti memiliki harapan yang tinggi kepada pegawainya untuk memberikan kinerja terbaiknya dalam organisasi. Organisasi maupun perusahaan berharap pegawai dapat bertanggung jawab dengan pekerjaan individu yang diberikan sebaik mungkin. Menurut Uttunggadewi & Indrawati, 2019 keberhasilan organisasi sangat ditentukan pada manajemen sumber daya manusia yang baik. Kinerja anggota merupakan faktor yang penting dalam kelangsungan suatu organisasi, hal ini dikarenakan baik atau tidaknya kinerja seorang anggota organisasi berpengaruh terhadap kelangsungan organisasi selanjutnya. Oleh karena itu, penting bagi karyawan untuk mengembangkan *extra-role behavior* yang salah satunya adalah *Organizational Citizenship Behavior* (dalam Suriyana, Wijaya dan Kumbara, 2020).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) merupakan suatu instansi yang memiliki tugas pokok untuk melaksanakan urusan administrasi kependudukan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Azas Otonomi Daerah dan Tugas Pembantuan. Disdukcapil merupakan instansi yang ditujukan untuk melayani masyarakat umum pada suatu daerah tertentu seperti halnya dengan Disdukcapil Kabupaten Kebumen, yang beralamat di Jl. HM Sarbini No.91, Prumpung, Bumirejo. Adapun jumlah pegawai Non PNS pada Disdukcapil Kabupaten Kebumen menurut data kepegawaian per tahun 2022 yaitu sebanyak 43 orang.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada Ibu Siti Kharisah selaku Sub Bagian Umum dan Kepegawaian menyatakan bahwa terdapat banyaknya pegawai yang memiliki kesadaran dalam hal tolong menolong yang tinggi tanpa mengharapkan adanya imbalan apapun, atau yang dapat disebut *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Hal tersebut juga telah di konfirmasi kepada pegawai Non PNS secara langsung bahwa memang terdapat perilaku OCB. Menurut penuturan beliau pegawai yang ada di Disdukcapil Kabupaten Kebumen telah memiliki *job description* masing-masing, namun selain itu juga di Disdukcapil Kabupaten Kebumen memiliki pola kerja yang fleksibel atau adanya tingkat kepedulian pegawai yang tinggi, sehingga menimbulkan pekerjaan lebih diluar dari *job description* mereka.

OCB merupakan perilaku pegawai yang melebihi tuntutan dalam melakukan pekerjaan dan tidak diharuskan atau diluar dari *job description*, tetapi semua itu didukung oleh sifat sukarela agar memberi manfaat dan

keberhasilan suatu perusahaan (Wiranti, 2020). Dari adanya sistem OCB perusahaan mengharapkan pegawai untuk bekerja lebih dari yang ditugaskan, selalu siap saat menerima pekerjaan tambahan yang bukan tugasnya, mematuhi peraturan yang ada, dan dapat saling membantu antar pegawai. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan peneliti di Disdukcapil Kabupaten Kebumen banyak pegawai yang melakukan perilaku OCB, seperti ketika bagian pendaftaran sudah tutup, maka pegawai yang bertugas di bagian pendaftaran membantu dibagian pengambilan berkas. Selain itu juga menggantikan tugas pegawai yang sedang istirahat maupun rapat di bagian perekaman untuk kartu identitas oleh pegawai lain yang masih dalam satu bidangnya.

Perilaku OCB lainnya yaitu, menggantikan posisi pegawai yang bertugas untuk melakukan penerapan identitas kependudukan digital di suatu instansi yang ada di Kabupaten Kebumen, namun tidak dapat berangkat di hari itu, maka akan di gantikan dengan pegawai lain yang sanggup. Hal itu juga terjadi diberbagai kegiatan lainnya seperti, kegiatan gerlin difaduk, *sunday morning*, dan kegiatan lainnya. Dengan demikian, pekerjaan yang ada tidak akan terjadi kekosongan, karena pegawai saling mengisi. Setiap pegawai memiliki sikap kesopanan yang tinggi, hal ini dibuktikan dengan adanya sopan santun antar pegawai untuk saling menghargai. Selain itu, pegawai Non PNS khususnya juga menunjukkan sikap inisiatif yang tinggi ketika ada pegawai lain yang membutuhkan bantuan.

Pada umumnya suatu instansi menginginkan setiap pegawainya untuk dapat melakukan pekerjaan dengan cara yang maksimal bahkan dituntut untuk

mampu bekerja diluar dari *job description* mereka. Maka dari itu organisasi maupun instansi perlu meningkatkan perilaku OCB bagi para pegawainya dengan memperhatikan variabel yang diduga dapat mempengaruhi OCB. Seperti halnya penelitian yang telah dilakukan oleh Titin, Yunni Rusmawati D.J, dan Luluk Nur Azizah (2021) yang menguji variabel karakteristik pekerjaan, *quality of work life* dan kepuasan kerja terhadap OCB, dengan hasil seluruh variabel x memiliki pengaruh yang signifikan terhadap OCB. Hal ini diperkuat oleh penelitian lain yang dilakukan oleh Restin Meilina pada tahun 2016 yang menguji variabel karakteristik pekerjaan, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi terhadap OCB, dengan hasil variabel karakteristik pekerjaan, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi berpengaruh secara positif signifikan terhadap variabel OCB.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Titin, Yunni Rusmawati D.J, dan Luluk Nur Azizah (2021) terdapat pengaruh positif karakteristik pekerjaan terhadap OCB. Hal ini diperkuat juga oleh penelitian yang dilakukan oleh Restin Meilina (2016) yang menghasilkan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh positif signifikan terhadap OCB. Menurut Elbadiansyah (2019:41) karakteristik pekerjaan adalah suatu uraian yang memberikan informasi dari pekerjaan yang berkaitan dengan tugas-tugas dan tanggung jawab dari pelaksanaan tugas dan kewajiban dari sebuah pekerjaan yang dibebankan pegawai. Menurut Pangabean 2004: 118 (dalam Meilina, 2016) dalam organisasi terdapat bermacam-macam jenis pekerjaan yang mempunyai sifat berbeda antara jenis pekerjaan yang satu dengan yang lainnya.

Karakteristik pekerjaan merupakan faktor-faktor yang berkaitan dengan bagaimana cara pegawai menilai tugas- tugas yang ada dalam pekerjaannya.

Seperti yang telah disebutkan penulis, bahwa di Disdukcapil Kabupaten Kebumen banyak pegawai yang melakukan OCB, namun tidak semua pegawai dapat melakukan OCB. Ada beberapa hal yang menyebabkan pegawai dapat melakukan OCB yaitu pegawai yang bekerja dibidang yang sama atau pegawai yang memiliki keterampilan lebih untuk melakukan perilaku OCB tersebut. Tergantung sanggup atau tidaknya pegawai tersebut untuk menyelesaikan tugas tersebut. Jadi penulis berasumsi bahwa diduga adanya karakteristik pekerjaan tertentu yang dapat menimbulkan perilaku OCB di Disdukcapil Kabupaten Kebumen.

Fenomena yang berkaitan dengan karakteristik pekerjaan yang ada di Disdukcapil Kabupaten Kebumen berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada pegawai Non PNS yaitu seperti adanya variasi penyelesaian pekerjaan yang berbeda untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, seperti pegawai yang bekerja dibagian pembuatan Kartu Keluarga akan berbeda atau mempunyai variasi penyelesaian pekerjaan yang berbeda dengan pegawai yang bertugas dibagian pembuatan E-KTP. Pegawai juga merasa pekerjaan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan. Pekerjaan yang diberikan juga memiliki identitas tugas yang jelas, sehingga memudahkan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaannya, karena ketika sebelum melakukan pekerjaan pegawai *dibriefing* terlebih dahulu agar tugas yang diberikan jelas.

Menurut Susanti 2015 (dalam Hastuti dan Wibowo, 2020) pegawai yang memiliki QWL yang tinggi akan mendorong munculnya OCB, karena memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasi, kesediaan membantu orang lain dan melakukan pekerjaan hingga melebihi apa yang diharapkan organisasi. Menurut Walton (dalam Syahbanuari dan Abdurrahman, 2018) QWL atau sering dikenal dengan kualitas kehidupan kerja adalah persepsi pekerja terhadap suasana dan pengalaman pekerja di tempat kerja mereka. Sedangkan menurut Luthans, QWL adalah dampak efektivitas manusia dan perusahaan yang dikombinasikan dengan penekanan partisipasi dalam pemecahan masalah dan pembuatan keputusan. Adapun penjabaran lain yang didefinisikan oleh Nawai 2001 (dalam Sumiati, Ardiana dan Pratiwi, 2018) QWL sebagai program yang mencakup cara untuk meningkatkan kualitas kehidupan dengan menciptakan pekerjaan yang lebih baik.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada beberapa pegawai Non PNS di Disdukcapil Kabupaten Kebumen, perilaku QWL yang ada di Disdukcapil Kabupaten Kebumen antara lain yaitu seperti adanya pelatihan bagi karyawan baru, maupun karyawan yang akan dipindah tugaskan ke bidang lain. Pimpinan juga memberikan kesempatan bagi pegawai yang ingin melanjutkan tingkat pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Selain itu pegawai juga diberikan kesempatan yang sama untuk membuat keputusan terkait dengan pekerjaannya baik secara langsung maupun tidak langsung. Pegawai Non PNS juga sudah mendapatkan gaji yang sesuai dengan standar di

Kabupaten Kebumen, karena pemberian gaji bagi pegawai Non PNS ini berdasarkan Perbup.

Disamping meningkatkan QWL, kinerja yang optimal dapat terbentuk dengan baik karena adanya komitmen yang ditumbuhkan yaitu komitmen dalam organisasi (Syahbanuari and Abdurrahman, 2018). Menurut Luthans 2006 (dalam Putri, 2020) komitmen organisasi merupakan kepedulian pegawai terhadap organisasi yang diekspresikan oleh anggota organisasi, yang mencerminkan sikap loyalitas pegawai serta sikap kemajuan mereka yang berkualitas. Seperti yang telah dituturkan oleh Ibu Siti Kharisah S.E selaku Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, bahwa di Disdukcapil Kabupaten Kebumen para pegawai memegang erat komitmen organisasi sebagai wujud keseriusan pegawai untuk ikut serta dalam mewujudkan tujuan dari organisasi. Adanya tingkat pengunduran diri yang rendah hal ini dapat menjadi salah satu bukti bahwa komitmen organisasi yang ada di Disdukcapil Kabupaten Kebumen itu tinggi. Berikut data pengunduran diri pegawai di Disdukcapil Kabupaten Kebumen :

**Tabel I-1**  
**Data Pengunduran Diri**

<b>Alasan Pengunduran Diri</b>	<b>Jumlah</b>
Sakit yang menyebabkan tidak dapat bekerja	1
Diterima sebagai P3K	1
Diterima sebagai PNS	1
Melanjutkan PPG	1
<b>Jumlah Total</b>	<b>4</b>

*Sumber : Data Kepegawaian Disdukcapil Kabupaten Kebumen 2022*

Dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, *Quality Of Work Life* Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*”.**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dengan adanya fenomena OCB yang terdapat di Disdukcapil Kabupaten Kebumen, seperti adanya pegawai yang menggantikan posisi karyawan yang tidak dapat hadir, menggantikan tugas pegawai yang sedang istirahat maupun rapat. Menggantikan posisi pegawai yang bertugas untuk melakukan penerapan identitas kependudukan digital disuatu instansi, namun tidak dapat berangkat di hari itu, maka akan di gantikan oleh pegawai lainnya yang sanggup. Maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai non PNS di Disdukcapil Kabupaten Kebumen?
2. Apakah *Quality Of Work Life* (QWL) berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai non PNS di Disdukcapil Kabupaten Kebumen?
3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai non PNS di Disdukcapil Kabupaten Kebumen?
4. Apakah karakteristik pekerjaan, *Quality Of Work Life* (QWL), dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *Organizational*



*Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai non PNS di Disdukcapil Kabupaten Kebumen.

### 1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari tujuan penelitian maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan di kantor Disdukcapil Kabupaten Kebumen.
2. Membatasi variabel karakteristik pekerjaan, *Quality Of Work Life* (QWL), dan komitmen organisasi dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai Non PNS Disdukcapil Kabupaten Kebumen.
3. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Richard (2003) menyatakan bahwa OCB adalah perilaku kerja yang melebihi persyaratan kerja dan turut berperan dalam kesuksesan organisasi. Organ (dalam Syahbanuari dan Abdurrahman, 2018) menerangkan, terdapat 5 dimensi dalam OCB yaitu:

- a. *Altruism* (ketidakegoisan)

Perilaku yang bertujuan untuk membantu rekan kerja agar dapat memecahkan masalah dalam situasi yang sulit yang dihadapi di dalam organisasi maupun masalah pertolongan yang bukan dari tanggung jawabnya.

- b. *Conscientiousness* (sifat berhati-hati)

Perilaku yang bertujuan untuk memberikan kinerja yang melebihi apa yang ditargetkan perusahaan.

c. *Sportmanship* (sikap positif)

Perilaku yang bertujuan untuk mentoleransi situasi yang tidak ideal di dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan atau penolakan.

d. *Courtesy* (kesopanan)

Perilaku yang bertujuan untuk menjaga hubungan yang baik sesama pegawai agar dapat menghindari masalah-masalah interpersonal.

e. *Civic Virtue* (moral kemasyarakatan)

Perilaku yang bertujuan untuk menunjukkan sikap bekerja yang baik seperti berinisiatif dalam berkontribusi pengembangan dari sistem kerja atau prosedur, melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi, dan lain-lain.

4. Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan menurut Robbins 2014:268 (dalam Fachrudin, Basalamah dan Milaningtyas, 2016) menyatakan bahwa suatu rincian didalam pekerjaan yang mana dideskripsikan dalam dimensi keanekaragaman keterampilan dan tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan. Karakteristik pekerjaan antara pegawai mempunyai karakteristik yang berbeda dalam menilai pekerjaan serta bagaimana menyelesaikan keberagaman tugas yang telah dibebankan. Adapun indikator yang dimiliki karakteristik pekerjaan menurut Luthans (2001) antara lain :

a. Variasi Keterampilan

b. Identitas tugas

- c. Signifikasi Tugas
- d. Otonomi
- e. Umpan balik pekerjaan

5. *Quality Of Work Life (QWL)*

Menurut Nawawi, 2001:53 (dalam Hadiwijaya, 2016) QWL merupakan program yang mencakup cara untuk meningkatkan kualitas kehidupan kerja dengan menciptakan pegawai yang lebih baik. Indikator dalam QWL menurut Walton (Ristanti and Dihan, 2017) adalah :

a. Pertumbuhan dan pengembangan

Terdapatnya kemungkinan untuk mengembangkan kemampuan dan tersedianya kesempatan untuk menggunakan ketrampilan atau pengetahuan yang dimiliki pegawai.

b. Partisipasi

Adanya kesempatan untuk berpartisipasi atau terlibat dalam pengambilan keputusan yang mempengaruhi langsung maupun tidak langsung terhadap pekerjaan.

c. Sistem imbalan yang inovatif

Imbalan yang diberikan kepada pegawai memungkinkan mereka untuk memuaskan berbagai kebutuhannya sesuai dengan standar hidup pegawai yang bersangkutan dan sesuai dengan standar pengupahan dan penggajian yang berlaku di pasaran kerja.

d. Lingkungan Kerja

Tersedianya lingkungan kerja yang kondusif, termasuk di dalamnya penetapan jam kerja, peraturan yang berlaku, kepemimpinan serta lingkungan fisik.

6. Komitmen Organisasi

Menurut Luthans 2006 (dalam Putri, 2020) komitmen organisasi merupakan kepedulian pegawai terhadap organisasi yang diekspresikan oleh anggota organisasi, yang mencerminkan sikap loyalitas pegawai serta sikap kemajuan mereka yang berkualitas. Indikator komitmen organisasi menurut Allen, Meyer dan Smith ( dalam Hayati, Arafat dan Sari, 2020) yaitu :

- a. Komitmen afektif yaitu adanya keterikatan emosi personal, identifikasi, dan keikutsertaan dalam organisasi;
- b. Komitmen berkelanjutan atau kontinuitan adalah komitmen organisasi saat personal akan mengambil keputusan untuk bertahan atau tidak dalam organisasi karena berdasarkan pada pertimbangan untung rugi bila tetap bertahan dalam organisasi;
- c. Komitmen normatif berkaitan dengan kewajiban personal untuk bertanggung jawab dan tetap berada dalam organisasi yang berarti bahwa tindakan tersebut memang sesuatu yang harus dilakukan.

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang akan dikaji, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai non PNS di DISDUKCAPIL Kabupaten Kebumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Quality Of Work Life* (QWL) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai non PNS di DISDUKCAPIL Kabupaten Kebumen.
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai non PNS di DISDUKCAPIL Kabupaten Kebumen.
4. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik pekerjaan, *Quality Of Work Life* (QWL), dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai non PNS di DISDUKCAPIL Kabupaten Kebumen.

#### 1.5. Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis.

##### 1.5.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis sebagai berikut :

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan di bidang sumber daya manusia dalam kaitannya terhadap karakteristik pekerjaan, *Quality Of Work Life (QWL)*, komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pembaca yang membutuhkan bahan referensi untuk penelitian yang akan dilakukan.

### **1.5.2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat praktis sebagai berikut :

1. Dapat memberikan gambaran bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen mengenai sejauh mana karakteristik pekerjaan, *Quality Of Work Life (QWL)*, komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada pegawai non PNS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.
2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan saran yang membangun agar kedepannya bisa menjadi lebih baik lagi.