

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menghadapi perkembangan zaman di dunia kerja yang semakin kompleks dan dinamis ini, seorang anggota organisasi dituntut untuk mampu melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan baik. Organisasi yang tidak memiliki anggota dengan tingkat kemampuan bekerja yang baik maka ia akan kesulitan dalam mengembangkan organisasinya. Peran anggota organisasi menjadi salah satu faktor utama yang mendukung organisasi dalam perkembangannya. Seorang anggota organisasi ia harus mampu melaksanakan tugas dan kewajibannya dalam membantu organisasi mencapai tujuan. Namun pada kenyataannya, seringkali ditemukan permasalahan di organisasi dalam mencapai tujuannya.

Permasalahan umum yang sering dijumpai di organisasi tidak terlepas dari salah satu dari dua perilaku penting pegawai di organisasi. Perilaku-perilaku pegawai secara konseptual terbagi menjadi dua yaitu *in-role (task dependent behavior)* yaitu bekerja sesuai dengan perannya saja dan *extra-role* (perilaku individu yang melebihi standar perilaku yang diharapkan). Perilaku tambahan di luar deskripsi pekerjaan dalam organisasi sering disebut sebagai perilaku kewarganegaraan dalam organisasi atau *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Organizational citizenship behavior merupakan perilaku positif yang seharusnya dimiliki oleh setiap anggota organisasi. Dampak positif yang ditimbulkan dari perilaku tersebut amat bermanfaat bagi organisasi yang terekspresikan dalam bentuk perilaku yang sukarela dalam bekerja, tolong menolong dalam meningkatkan efektivitas dan memberikan kontribusi lebih dari apa yang dituntut secara formal oleh organisasi.

Saat ini tantangannya adalah bagaimana dan apa yang seharusnya dilakukan organisasi untuk meningkatkan *organizational citizenship behavior* para karyawannya.

Hafizh Shiddiq, 2020

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan fenomena yang telah penulis amati, dari proses wawancara dengan R. Rani Rachmayati selaku Analis Kepegawaian Pertama di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat mengenai *organizational citizenship behavior*, terdapat beberapa permasalahan yang disampaikan. Dalam mencari permasalahan, peneliti menggunakan dimensi atau indikator yang menunjukkan perilaku OCB pegawai di tempat kerja. Dari hasil wawancara, didapat hasil sebagai berikut.

Tabel 1. 1
Hasil Wawancara Fenomena OCB

No.	Dimensi	Fenomena di Lapangan
1	<i>Altruism</i>	Pegawai terkadang enggan memberikan pertolongan apabila diluar dari tanggungjawabnya. Selain itu, peneliti menemukan masih kurangnya saling tolong menolong karyawan dalam bekerja secara tim. Masih terdapat pegawai yang perlu diminta terlebih dahulu dan diingatkan kembali untuk melakukan satu tugas.
2	<i>Conscientiousness</i>	Pegawai masih saja tidak tepat waktu dalam menyerahkan tugas. Pegawai sering meninggalkan ruang kerja ketika jam kerja untuk sekedar merokok atau berbincangan dengan teman. Bermain pingpong saat jam kerja dengan dalih sudah mendekati jam pulang kantor. Tingkat kehadiran pegawai dibawah normal.
3	<i>Sportmanship</i>	Pegawai sering membicarakan keputusan atau kebijakan ketika terdapat satu kebijakan baru yang tidak sesuai dengan harapan pegawai, mereka tidak lantas menerima perubahan tersebut

4	<i>Courtesy</i>	Tidak jarang ditemukan permasalahan antar individu, tapi hal tersebut tidak berujung lama.
5	<i>Civic virtue</i>	Pegawai masih minim dalam memberikan kontribusi atau <i>extra</i> peran di organisasi, pegawai cenderung enggan mengajukan diri untuk pekerjaan diluar dari tugas dan tanggung jawabnya. Selain itu, tidak banyak pegawai yang mampu memberikan saran untuk kemajuan organisasi.

Selain fenomena yang telah dijelaskan diatas, kehadiran pegawai menjadi salah satu bukti kerelaan dalam menjalankan tugas sebagai anggota organisasi dalam hal ini sebagai pegawai Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat (BKD). Kehadiran pegawai menjadi salah satu indikator tingkat OCB pegawai, seharusnya pegawai dengan tingkat OCB yang baik ia akan selalu hadir di tempat kerja tepat waktu dan tentu kehadiran di tempat kerjanya pun akan berada pada kategori normal. Adapun rekapitulasi kehadiran pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat tersebut yaitu sebagai berikut :

Tabel 1. 2
Kehadiran Pegawai Badan Kepegawai Daerah Provinsi Jawa Barat

No.	Periode	Presentase Kehadiran (%)	Presentase Ketidakhadiran (%)
1	2016/2017	83,89	16,11
2	2017/2018	81,30	18,40
3	2018/2019	97,52	2,48

Sumber: Rekapitulasi Kehadiran Pegawai (yang sudah diolah)

Dapat dilihat dari data tabel kehadiran pegawai selama tiga tahun sejak tahun 2016 hingga tahun 2019, kehadiran pegawai pada tahun 2016/2017 mendapat perolehan sebesar 83,89% kehadiran. Kemudian pada tahun 2017/2018 perolehan tingkat kehadiran pegawai mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 2,59% dengan rata-rata kehadiran pegawai sebesar 81,30%. Pada tahun

2018/2019, tingkat kehadiran pegawai mengalami kenaikan yang signifikan bahkan mencapai 10,22% dengan perolehan rata-rata kehadiran pegawai sebesar 97,52%. Sebetulnya, pada pertengahan tahun 2017 hingga pertengahan tahun 2019 Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Barat sudah melakukan dua kali uji coba perubahan sistem presensi pegawai yaitu dengan sistem *fingerprint* dan absensi Online. Karena sistem presensi yang bersifat uji coba, ketepatan perolehan kehadiran pegawai menjadi alasan mengapa pada tahun 2018/2019 di BKD Provinsi Jawa Barat mengalami kenaikan yang signifikan sebesar 10,22% dengan perolehan rata-rata kehadiran pegawai sebesar 97,52%.

Setelah beberapa kali mengalami perubahan sistem presensi, barulah sejak bulan Juni 2019 sistem presensi sudah tetap, yaitu dengan menggunakan sistem Kinerja Online menggunakan aplikasi Kehadiran Mobile (K-Mob) untuk melakukan presensi pegawai. Adapun data perolehan kehadiran pegawai tersebut yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.3
Rekapitulasi Kehadiran Pegawai Menggunakan Sistem K-Mob

No.	Tanggal	Jumlah Pegawai	Presentase Kehadiran (%)	Presentase Ketidakhadiran (%)
1	Juni	116	44,7	55,3
2	Juli	116	42,3	57,7
3	Agustus	116	41	59
4	September	120	43,6	56,4
5	Oktober	121	64,5	35,5
6	November	119	51,3	48,7
7	Desember	120	25,3	74,7

Sumber: Kehadiran Terekapitulasi Aplikasi K-Mob (yang sudah diolah)

Dilihat dari data diatas, perolehan nilai rata-rata kehadiran karyawan menggunakan sistem yang sudah tetap masih terbilang rendah. Pada bulan Oktober merupakan bulan dengan hasil rekapitulasi kehadiran tertinggi yaitu sebesar 64,5%. Kemudian pada bulan Desember presentase kehadiran pegawai mendapatkan hasil yang paling rendah yaitu sebesar 25,3%. Bahkan apabila diambil rata-rata selama tujuh bulan menggunakan sistem presensi yang sudah tetap tersebut, presentase

Hafizh Shiddiq, 2020

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

kehadiran pegawai masih mendapat nilai kurang dari 50% yaitu sebesar 44,7%. Alasan utama turunnya kehadiran pegawai adalah karena ditetapkan sistem presensi yang baru dengan menggunakan aplikasi K-Mob (*Kinerja Mobile*). Sejak diberlakukannya sistem kehadiran dengan aplikasi yang sudah tetap tersebut, seharusnya kedisiplinan pegawai dalam melakukan presensi menjadi lebih baik, namun pada kenyataannya hingga bulan Desember kehadiran pegawai masih kurang bahkan mengalami penurunan drastis pada bulan Desember. Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa kesadaran pegawai akan *organizational citizenship behavior* di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat masih rendah karena mereka masih belum dapat memenuhi kebijaksanaan, kedisiplinan pegawai, kerelaan pegawai dalam membantu dan memberikan ide atau gagasan untuk organisasi apabila aplikasi yang digunakan dirasa tidak berjalan dengan baik.

Selain kehadiran pegawai, penilaian perilaku kerja pegawai juga menjadi bukti kerelaan pegawai dalam menjalankan tugas sebagai pegawai dalam hal ini sebagai pegawai Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat. Seluruh pegawai di lingkungan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat dituntut untuk mampu mendapatkan penilaian perilaku kerja dalam predikat A (sangat baik), yakni dalam rentang nilai 91-100. Berikut merupakan skala penilaian kerja di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat :

Tabel 1. 4
Skala Penilaian Perilaku Kerja Pegawai

Nilai	Kriteria Nilai	Keterangan
A	91 – 100	Sangat Baik
B	76 – 90	Baik
C	61 – 75	Cukup
D	51 – 60	Kurang
E	50 ke bawah	Buruk

Sumber : PERKA BKN NO 1 TAHUN 2013

Perilaku kerja pegawai menjadi salah satu indikator yang dapat dilihat dalam menilai seorang pegawai berperilaku baik atau tidak. Fenomena yang tercermin dari hasil penilaian perilaku kerja pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat menjadi bukti bagaimana pegawai melaksanakan pekerjaannya dengan sukarela. Hal tersebut tergambar pada penilaian perilaku kerja yang dilaksanakan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat dengan rata-rata penilaian selama tiga tahun dari 2016 hingga 2018. Dalam penilaian perilaku pegawai terdapat beberapa aspek penilaian diantaranya adalah orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin, dan kerjasama. Aspek-aspek tersebut merupakan *organizational citizenship behavior*. Seperti yang dikemukakan oleh Organ dalam (Sandhika, 2017, hal. 6-7) bahwa sikap perilaku karyawan yang dilakukan dengan sukarela, tulus, senang hati tanpa harus diperintah dan dikendalikan oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan baik yang dikenal dengan istilah *organizational citizenship behavior* (OCB).

Pelayanan, integritas, komitmen, kerjasama, dan disiplin merupakan *organizational citizenship behavior*. Perilaku-perilaku ini menggambarkan "nilai tambah karyawan" yang merupakan salah satu bentuk perilaku pro sosial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu. Adapun tabel penilaian perilaku pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat tersebut sebagai berikut :

Tabel 1. 5
Rata-rata Penilaian Perilaku Pegawai

Perilaku	Nilai		
	2016	2017	2018
Orientasi Pelayanan	87,08	86,99	89,87
Integritas	86,32	86,99	87,13
Komitmen	88,01	88,43	88,9
Disiplin	86,36	89,9	87,89
Kerjasama	83,66	82,54	81,96
Nilai Rata-rata	86,29	86,97	87,15

Nilai Kenaikan dari Tahun Sebelumnya		Naik 0,68	Naik, 0,18
---	--	------------------	-------------------

Sumber : Lembar Penilaian Prestasi Kerja Pegawai (yang sudah diolah)

Dapat diamati dari data rekapitulasi penilaian perilaku kerja pegawai di Dinas Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat nilai rata-rata perilaku kerja pegawai terendah terdapat pada tahun 2016 dengan perolehan rata-rata 86,29.

Pada tahun 2016 penilaian perilaku orientasi pelayanan mendapatkan penilaian rata-rata 87,08, kemudian pada tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 0,09 dengan rata-rata penilaian sebesar 86,99. Namun pada tahun 2018 orientasi pelayanan ini mengalami kenaikan yang cukup besar yaitu sebesar 2,08 dengan rata-rata penilaian orientasi pelayanan sebesar 89,87. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai orientasi pelayanan terkecil diperoleh pada tahun 2016 dengan rata-rata penilaian sebesar 87,08. Kemudian pada tahun 2018 mendapatkan kenaikan yang cukup besar dengan perolehan rata-rata sebesar 89,87.

Kemudian indikator penilaian kedua yaitu integritas pegawai. Pada tahun 2016 integritas mendapatkan penilaian rata-rata sebesar 86,32. Kemudian pada tahun 2017 mengalami sedikit kenaikan sebesar 0,67 dengan rata-rata penilaian sebesar 86,99. Pada tahun 2018 terjadi kenaikan kembali sebesar 0,14 dengan rata-rata penilaian sebesar 87,13. Pada indikator integritas ini dapat disimpulkan bahwa setiap tahunnya mengalami kenaikan penilaian perilaku kerja. Perolehan terkecil terjadi pada tahun 2016 dengan perolehan sebesar 86,32 dan tahun 2018 menjadi perolehan penilaian terbesar.

Komitmen merupakan indikator penilaian perilaku kerja yang ketiga. Dari data diatas dapat dilihat pada tahun 2016 hingga 2018 mengalami kenaikan. Pada tahun 2016 penilaian perilaku kerja dengan indikator kepemimpinan ini mendapat rata-rata penilaian sebesar 88,01. Pada tahun 2017 mengalami kenaikan sebesar 0,42 dengan rata-rata penilaian yaitu sebesar 88,43. Kemudian kenaikan pun terjadi pada tahun 2018 dengan kenaikan sebesar 0,47 dengan rata-rata penilaian 88,90. Dari data indikator komitmen ini dapat disimpulkan bahwa setiap tahunnya mengalami kenaikan. Tahun 2018 menjadi tahun dengan kenaikan tertinggi yaitu sebesar 0,47.

Hafizh Shiddiq, 2020

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Indikator disiplin menjadi indikator keempat dalam penilaian perilaku kerja pegawai. Nilai yang diperoleh pada tahun 2016 sebesar 86,36 kemudian pada tahun 2017 disiplin pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat mengalami kenaikan yang cukup besar yaitu sebesar 3,54. Sayangnya kenaikan tersebut tidak terjadi pada tahun 2018. Bahkan pada tahun 2018 indikator kedisiplinan mengalami penurunan sebesar 2,01 dengan rata-rata penilaian disiplin sebesar 87,89.

Penilaian perilaku kerja pegawai yang terakhir yaitu indikator kerjasama pegawai. Pada tahun 2016 indikator kerjasama mendapatkan rata-rata penilaian sebesar 83,66 kemudian pada tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 1,12 dengan rata-rata penilaian sebesar 82,54. Penurunan tersebut kembali terjadi pada tahun 2018, dimana pada tahun 2018 terjadi penurunan sebesar 0,58 dengan rata-rata penilaian kerja sama sebesar 81,96.

Jumlah rata-rata penilaian perilaku kerja pegawai pada setiap tahunnya mengalami kenaikan. Pada tahun 2016 rata-rata penilaian perilaku kerja pegawai mendapatkan nilai sebesar 86,29. Pada tahun 2017 mengalami kenaikan sebesar 0,68 dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 86,97. Kemudian pada tahun 2018 kembali terjadi kenaikan sebesar 0,18 dengan rata-rata penilaian kerja sebesar 87,15. Dapat kita amati pada tabel penilaian perilaku kerja pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat pada tahun 2016 mendapatkan penilaian dengan rata-rata terkecil sebesar 86,29. Beruntungnya pada tahun selanjutnya mengalami kenaikan hingga pada tahun 2018 menjadi penilaian tertinggi yang diperoleh pegawai Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat dengan rata-rata sebesar 87,15. Walaupun setiap tahunnya mengalami kenaikan, indikator teriskan yang patut menjadi bahan evaluasi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat yaitu ada pada indikator kedisiplinan dan kerjasama pegawai.

Berdasarkan data di atas dapat kita amati bahwa, dalam 3 tahun penilaian perilaku pegawai berada pada nilai B, yaitu rentang nilai antara 76 - 90. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa perilaku pegawai berada pada kategori baik atau normal. Perolehan tersebut masih perlu ditingkatkan, terutama untuk perilaku disiplin yang masih terjadi fluktuasi dan perilaku kerjasama yang setiap tahunnya

Hafizh Shiddiq, 2020

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

mengalami penurunan. Hal-hal tersebut harus segera diatasi mengingat Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat menargetkan pencapaian realisasi kerja yang sempurna.

Dari fenomena yang sudah penulis paparkan diatas, yaitu mengenai fenomena OCB di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat. dapat disimpulkan bahwa, untuk dimensi *Altruism* masih ada pegawai yang enggan memberikan bantuan untuk pegawai lain apabila diluar dari tugas dan tanggungjawabnya.

Kemudian untuk dimensi *Conscientiousness*, kedisiplinan pegawai baik secara kehadiran maupun kedisiplinan pegawai di tempat kerja masih rendah. Untuk kehadiran, pada tabel 1.2 dapat dilihat perolehan kehadiran pegawai masih belum normal, bahkan pada tahun 2019 mengalami penurunan yang amat drastis. Walaupun sistem presensi terbilang baru, seharusnya pegawai dapat melakukan presensi seperti biasa. Dimana hal inipun menggambarkan keterlibatan dan kesukarelaan pegawai yang belum baik. Selain itu, sebagaimana pada tabel 1.5 perolehan nilai kedisiplinan mengalami fluktuatif dan cenderung turun hal ini menunjukkan kurangnya kedisiplinan pegawai.

Dimensi OCB ketiga yaitu *Sportmanship*, belum baiknya perilaku dimensi ini yaitu karena kerjasama pegawai rendah. Hal ini dapat dilihat dari tabel 1.5 perolehan kerjasama pegawai setiap tahunnya mengalami penurunan. Selain kerjasama, perilaku pegawai dalam menerima perubahan masih belum baik karena masih saja ada pegawai yang mengeluh dengan perubahan di tempat kerja.

Dimensi selanjutnya, *Courtesy*. Terdapat fenomena yang menunjukkan belum baiknya dimensi *courtesy* pegawai yaitu ketaatan pada rekan kerja seperti saat bekerjasama secara tim dan masih terdapat permasalahan individu walaupun tidak berlarut atau berdampak fatal bagi organisasi.

Dimensi terakhir yaitu *Civic Virtue*. Kurangnya dimensi ini terlihat dari kerelaan pegawai untuk mengambil peran diluar dari tugas formalnya, keterlibatan pegawai dalam kegiatan diluar pekerjaan kantor dan belum banyaknya rekomendasi yang diberikan pegawai kepada atasan dalam menjalankan tugas di tempat kerja.

Penelitian *organizational citizenship behavior* sudah banyak dilakukan oleh para ahli baik dalam negeri maupun luar negeri, hasilnya banyak dari penelitian

Hafizh Shiddiq, 2020

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

tersebut menyatakan bahwa ketika kepuasan kerja menurun maka perilaku *organizational citizenship behavior* akan ikut menurun. Dalam penelitian yang dilaksanakan oleh Arif Partono Prasetio dkk. (2017, hal. 5) menyatakan bahwa “*Job satisfaction and organizational commitment have positive and significant effect on OCB. Organization who wants their employees develop higher OCB, should focus on the human resources policy which related to the raise the job satisfaction and organizational commitment.*” Artinya kepuasan kerja dan komitmen organisasi dapat meningkatkan OCB, dan organisasi yang ingin meningkatkan OCB harus berfokus pada kebijakan sumber daya manusia yang terkait dengan peningkatan kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Pendapat tersebut *relevan* dengan penelitian yang dilakukan oleh Anja Raksa Pradhiptya (PRADHIPTYA, 2013) pada 52 pegawai PT. Pilih Utama, didapat hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan, maka OCB karyawan juga akan meningkat. Selain dua penelitian tersebut penulis memasukan penelitian lain yang relevan dengan pendapat dua penelitian sebelumnya. Kesimpulannya bahwa memang kepuasan kerja menjadi salah satu faktor yang mampu mempengaruhi munculnya *organizational citizenship behavior* pada karyawan di organisasi.

Pada intinya adalah apabila rendahnya OCB pegawai ini masih saja dibiarkan, hal ini akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan bahkan lebih luasnya berpengaruh terhadap kinerja organisasi dalam mencapai tujuan dan itu merupakan hal yang buruk. Selain itu, manfaat yang ditimbulkan dari baiknya tingkat OCB pegawai amat berguna bagi organisasi yang dalam penelitian ini yaitu Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat. Maka perlulah adanya kajian lebih mendalam bagaimana dan apa saja hal yang dapat meningkatkan OCB pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat tersebut.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Penelitian ini berfokus pada masalah *organizational citizenship behavior* di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat, yaitu terdapat masih kurangnya

organizational citizenship behavior di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat.

Sebagaimana diketahui, *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku tambahan diluar dari kewajiban dan tugas yang harus dilakukan oleh anggota organisasi. *Organizational citizenship behavior* ini merupakan perilaku yang dilakukan secara sukarela dan apabila tidak dilakukan tidak mendapat hukuman, namun apabila dilakukan akan berpengaruh positif bagi organisasi.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior*. *Organizational Citizenship Behavior* dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, diantaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi (Arum Darmawati, 2013). Semakin tinggi kepuasan kerja yang dimiliki karyawan maka OCB semakin tinggi, begitupun sebaliknya (I Gusti Ayu Agung Yesika Yuniar, 2011).

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah tersebut, mengingat pentingnya *organizational citizenship behavior* pegawai yang berdampak positif terhadap pencapaian organisasi, maka masalah *organizational citizenship behavior* ini merupakan aspek penting untuk diteliti. Oleh karena itu penulis tertarik mengambil judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat”**

Dalam melakukan penelitian, untuk membatasi penelitian agar tidak melebar diperlukan batasan masalah yang lebih rinci dibatasi oleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan kerja pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat ?
2. Bagaimana gambaran tingkat *organizational citizenship behavior* di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat ?
3. Adakah pengaruh kepuasan kerja pegawai terhadap *organizational citizenship behavior* di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud diadakannya penelitian ini untuk mengetahui adakah pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat, berdasarkan identifikasi masalah di atas. Secara khusus, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Gambaran tingkat kepuasan kerja pegawai terhadap di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat.
2. Gambaran tingkat *organizational citizenship behavior* di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat.
3. Adakah pengaruh kepuasan kerja pegawai terhadap *organizational citizenship behavior* di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat.

1.4 Kegunaan Penelitian

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritik

Secara teoritik hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi ilmu manajemen perkantoran terutama dalam kajian perilaku organisasi maupun sumber daya manusia serta menjadi bahan kajian untuk mengkaji berbagai macam teori yang telah terakumulasi sehingga dapat menciptakan kembali kajian ilmiah yang lebih produktif.

2. Kegunaan Empirik

Secara empirik, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat bagi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat. Pihak-pihak lain dapat mengkaji dari setiap permasalahan yang ada untuk dapat melakukan perbaikan kedepannya.