

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sumber daya manusia atau karyawan menjadi faktor yang paling berpengaruh demi tercapainya tujuan sebuah organisasi karena berkaitan langsung dengan kegiatan organisasi tersebut. Tanpa adanya sumber daya manusia / karyawan tentu saja sebuah organisasi akan sulit dalam mencapai tujuannya. Kinerja karyawan pun merupakan faktor utama untuk mencapai keberhasilan suatu organisasi baik itu organisasi bisnis maupun organisasi pelayanan publik. Banyak faktor yang mendukung tercapainya kinerja yang tinggi diantaranya tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dimiliki di suatu organisasi bersangkutan. Sebuah organisasi atau perusahaan menginginkan karyawan yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka.

Organisasi yang memiliki OCB yang baik akan memiliki kinerja yang baik pula. Sebagaimana menurut Robbins & Judge (2017) *Organizational Citizenship Behavior* (perilaku kewargan organisasi) merupakan perilaku seseorang yang berkontribusi pada lingkungan psikologis dan sosial tempat kerja dan bukan perilaku kebebasan menentukan yang bukan bagian dari persyaratan formal kerja. OCB memiliki manfaat bagi suatu organisasi agar dapat menghemat sumber daya yang dimiliki organisasi secara menyeluruh, menjadi sarana yang efektif untuk kerjasama tim, meningkatkan kemampuan organisasi dalam merekrut dan mempertahankan karyawan dengan kualitas performa yang baik, mempertahankan stabilitas kinerja organisasi, dan membantu organisasi dalam melakukan adaptasi dengan perubahan lingkungan.

Disebutkan dalam penelitian Harper (2015) yaitu perilaku *extra-role* atau disebut juga perilaku OCB merupakan perilaku yang dapat meningkatkan produktivitas karyawan di dalam perusahaan. Dalam penelitian Meylandani (2013) perilaku OCB karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor di antaranya faktor iklim organisasi, dalam penelitiannya menunjukkan adanya hubungan yang kuat iklim organisasi dan OCB. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipengaruhi banyak faktor. Vannecia (2013) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi OCB adalah budaya organisasi, iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati (mood), persepsi terhadap dukungan organisasional, dan kualitas interaksi.

Pentingnya membangun OCB dilingkungan kerja, tidak lepas dari persepsi pegawai mengenai bagaimana dirinya dihargai oleh perusahaan, baik itu dari hubungannya berinteraksi dengan rekan kerjanya dilingkungan organisasi/perusahaannya, maupun sistem manajemen. Demikian pula jika organisasi mampu memberikan lingkungan yang positif maka akan memunculkan perilaku OCB. Adapun lingkungan yang dipersepsikan oleh pegawai disebut dengan iklim organisasi yang merupakan faktor penyebab yang berdasar dari persepsi individu terhadap iklim organisasinya, karena iklim organisasi diasumsikan mempengaruhi perilaku anggota organisasi. Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi OCB diatas, diantaranya ada iklim organisasi yang menentukan apakah seseorang dapat melaksanakan tugas dan tanggungjawab sesuai prosedur atau tidak (Brahmana & Sofyandi, 2009).

Iklim organisasi mempengaruhi praktik dan kebijakan SDM yang diterima oleh anggota organisasi. Perlu diketahui bahwa setiap organisasi akan memiliki iklim organisasi yang berbeda. Keanekaragaman pekerjaan yang dirancang di dalam organisasi, atau sifat individu yang ada akan menggambarkan perbedaan tersebut. Semua organisasi tentu memiliki strategi dalam manajemen SDM. Iklim organisasi yang terbuka, bagaimanapun juga hanya tercipta jika semua anggota memiliki persepsi positif pada organisasinya. Iklim organisasi penting untuk diciptakan karena merupakan persepsi seseorang tentang apa yang

diberikan oleh organisasi dan dijadikan dasar bagi penentuan tingkah laku anggota selanjutnya. Iklim organisasi merupakan salah satu faktor yang sering kali memberikan pengaruh besar bagi efektivitas organisasi (Robbins & Judge, 2015). Dibutuhkan iklim organisasi yang kondusif dalam perusahaan agar dapat menumbuhkan semangat kerja karyawan sekaligus berdampak baik pada OCB karyawan. Apabila karyawan merasakan iklim organisasi yang kondusif di perusahaannya, berarti iklim organisasi tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan karyawan secara umum yang membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja dan tugas yang diberikan organisasi kepada karyawan nya pun dapat tercapai dengan baik. Suatu iklim organisasi yang baik itu dikembangkan iklim yang sesuai dengan kebutuhan karyawan yang nantinya akan menimbulkan kepercayaan karyawan terhadap organisasi dan membuat karyawan termotivasi untuk memberikan kontribusi yang positif dalam mencapai tujuan organisasi. Perubahan iklim organisasi yang berpengaruh kuat dan lebih baik mengarah pada kemampuan anggota organisasi dapat bekerja sebagai *team work*. Iklim dalam perusahaan akan menentukan bagaimana cara karyawan melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan prosedur atau tidak (Purwanti dan Nurhayati, 2016).

Perusahaan yang berhubungan dengan pelayanan publik memerlukan ekstra peran yang baik sehingga mutu pelayanan yang diberikan dapat memuaskan para pelanggan / wajib pajak. Seperti halnya pada P3D Kota Bandung II Kawalayaan, *Organizational Citizenship Behavior* terlihat dari perilaku pegawai nya, yang lebih tampak jelas secara observasi pada pegawai bagian *front office*. Contohnya satpam yang selalu datang lebih awal kemudian membantu menyiapkan nomor antrian yang disediakan di *front office* untuk para wajib pajak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasubag Tata Usaha, kerjasama dan perilaku membantu pegawai yang lain di P3D Kota Bandung II Kawalayaan cukup baik, dapat membantu satu sama lain. Contohnya salah satu pegawai pada bagian sarana prasarana yang membantu di bagian pelayanan agar

pelayanan tetap berjalan. Hal lainnya pada P3D Kota Bandung II Kawalayaan agar para pegawai nya memiliki komitmen terhadap organisasi nya maka para pegawai harus memiliki asas loyalitas. Jikalau ada perintah apapun sesuai prosedur itu harus dituruti. Namun masih ada pegawai yang datang terlambat dan dirasa belum memiliki komitmen terhadap organisasi dan masyarakat sehingga belum optimal.

Fenomena yang dihadapi oleh Kasubag Tata Usaha mengindikasikan bahwa mayoritas pegawai merasa bahwa dengan adanya pemberlakuan aplikasi KMOB untuk mengisi absensi dan mengisi kegiatan dapat mengubah perilaku iklim organisasi pada P3D Kota Bandung II Kawalayaan dimana perilaku para pegawai benar benar dilihat dan dinilai apa yang dikerjakan dan dihasilkan oleh para pegawainya melalui aplikasi KMOB.

Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah (P3D) Samsat Bandung Tengah Kawalayaan didalam mencapai tujuan sejalan dengan visi dan misi diperlukan kinerja karyawan yang tinggi. Banyak faktor yang harus diperhatikan dan dikembangkan untuk mewujudkan tingkat kinerja karyawan di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah ini. Diantara faktor-faktor yang sering menjadi perhatian pimpinan P3D Kota Bandung II Kawalayaan untuk mendukung pencapaian kinerja yang tinggi adalah OCB dan iklim organisasi. Pengelolaan Pendapatan Daerah memiliki indikator penilaian perilaku kerja PNS yang terdiri dari : Orientasi pelayanan, Integritas, Komitmen, Disiplin, Kerjasama, Kepemimpinan.

Permasalahan yang terkait dengan *organizational citizenship behavior* yaitu pengelolaan SDM nya masih ada pegawai yang mempunyai tugas rangkap, meskipun telah dibantu oleh Tenaga Teknis Pelaksana Kegiatan (TTPK) tetap saja TTPK hanya membantu teknis administrasi tidak memiliki wewenang dan tanggung jawab penuh atas tupoksi P3D Kota Bandung II Kawalayaan.

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan P3D Samsat Bandung Tengah Kawaluyaan dilakukanlah penelitian, oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Iklim Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana deskripsi tingkat iklim organisasi P3D?
2. Bagaimana deskripsi tingkat *organizational citizenship behavior* P3D?
3. Apakah iklim organisasi berpengaruh terhadap pembentukan *organizational citizenship behavior*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui deskripsi tingkat iklim organisasi P3D.
2. Untuk mengetahui deskripsi tingkat *organizational citizenship behavior* P3D.
3. Untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi terhadap pembentukan *organizational citizenship behavior*.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

### **1.4.1 Kegunaan Teoris**

Dari hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan ilmu manajemen, khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan iklim organisasi terhadap pembentukan *organizational citizenship behavior*.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Hasil dari penelitian ini dapat berguna bagi instansi sebagai masukan, umpan balik (feedback), tentang pentingnya iklim organisasi terhadap pembentukan *organizational citizenship behavior* karyawan dalam mengatasi masalah mengenai kinerja pegawai untuk mewujudkan tujuan organisasi atau instansi.

