

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi yang memasuki era industri 4.0 hingga *era society* 5.0 saat ini setiap organisasi dituntut untuk dapat mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki, baik teknologi yang digunakan, sumber daya modal, metode kerja, dan sumber daya manusia untuk dapat mencapai kinerja organisasi yang unggul. Hal ini dilakukan sebagai salah satu upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Walaupun sumber daya modal, dan teknologi yang digunakan dianggap penting oleh organisasi, namun sumber daya manusia memegang peranan sangat penting guna menghadapi perubahan yang terjadi dan mengerjakan tugas dan fungsi manajemen agar tercapainya tujuan dan hasil yang memuaskan. Oleh karena itu diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang baik sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi. Salah satu perilaku sumber daya manusia yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Permatassari (2017), mengemukakan bahwa perilaku kewarganegaraan organisasi merupakan perilaku individual yang bersifat bebas (*discretionary*), yang tidak secara langsung mendapatkan penghargaan dari sistem imbalan formal dan yang secara keseluruhan (agregat) akan meningkatkan efisiensi dan efektifitas fungsi pada organisasi. Sedangkan menurut Muhdar (2015), perilaku kewarganegaraan organisasi muncul dari diri dalam individu berupa keinginannya untuk memberikan kontribusi terhadap organisasi. Sedangkan Menurut Lakshmi dan Nicholas (2015), juga menyatakan bahwa perilaku kewarganegaraan organisasi merupakan suatu perilaku positif individu sebagai anggota organisasi dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja dan memberikan kontribusi pada organisasi lebih daripada tuntutan yang secara formal dalam organisasi yang mendukung berfungsinya organisasi secara efektif.

Titisari (2014), menjelaskan bahwa perilaku kewarganegaraan organisasi dipengaruhi oleh dua faktor yaitu: (1). Faktor internal yang terdiri dari: kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian, moral karyawan dan motivasi kerja. (2). Faktor eksternal yang terdiri dari: kepemimpinan situasional, kepercayaan pada pimpinan, kepemimpinan transformasional.

Budaya organisasi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi perilaku kewarganegaraan organisasi (Arundita, 2021). Menurut Amir (2019) budaya organisasi sebagai nilai-nilai dominan yang disebarluaskan dalam organisasi yang dijadikan filosofi kerja karyawan yang menjadi panduan bagi kebijakan organisasi dalam mengelola karyawan. Selain itu, menurut Budiono (2016) budaya organisasi merupakan norma-norma dan nilai-nilai yang mengarahkan perilaku anggota organisasi. Setiap anggota akan berperilaku sesuai dengan budaya yang berlaku agar diterima oleh lingkungannya.

Menurut Belias dan Koustelios (2014) budaya organisasi merupakan pola asumsi dasar untuk mengatasi masalah eksternal maupun integrasi internal dan yang telah bekerja cukup baik untuk dianggap sah. Budaya organisasi berkaitan dengan nilai-nilai dan norma yang dipegang serta dilakukan oleh karyawan melalui pekerjaannya. Oemar, (2013) menyatakan bahwa budaya organisasi memiliki tujuan untuk mengubah sikap dan juga perilaku sumber daya manusia (SDM) yang ada agar dapat meningkatkan produktivitas kinerja organisasi untuk menghadapi berbagai tantangan di masa yang akan datang. Manfaat dari penerapan budaya organisasi yang baik adalah dapat meningkatkan jiwa gotong royong, meningkatkan kebersamaan, saling terbuka satu sama lain, meningkatkan jiwa kekeluargaan, meningkatkan rasa kekeluargaan, membangun komunikasi yang lebih baik, meningkatkan produktivitas kerja, tanggap dengan perkembangan dunia luar, dan lain sebagainya, yang sebagian besar merupakan bagian dari perilaku kewarganegaraan organisasi.

Budaya organisasi sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku kewarganegaraan organisasi dibuktikan oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Patra, dkk

(2018), yang menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi. Artinya semakin baik implementasi budaya organisasi maka akan semakin meningkatkan perilaku kewarganegaraan organisasi pada organisasi. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan yang dilakukan oleh Mahardika, dkk, (2019) berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi semakin tinggi budaya organisasi maka perilaku kewarganegaraan organisasi juga akan semakin meningkat (Darmawan, dkk, 2018), berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa budaya organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kearganegaraan organisasi.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi perilaku kewarganegaraan organisasi adalah komitmen organisasi (Rahmawati, dkk, 2017). Komitmen organisasional dipandang sebagai suatu orientasi nilai terhadap organisasi yang menunjukkan pemikiran individu dan mengutamakan pekerjaan dan organisasinya (Tania, dkk, 2013). Menurut Dewi, (2013), karyawan yang memiliki komitmen organisasional adalah karyawan yang terlibat aktif di dalam organisasi serta aktif mencapai tujuan organisasi. Komitmen terhadap organisasi akan membuat karyawan setia pada organisasi dan bekerja dengan baik untuk kepentingan organisasi (Chamdani, (2013).

Astuti et al. (2013), menyatakan komitmen organisasional adalah salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan organisasi dalam menghadapi lingkungan yang lebih kompleks. Robbins dan Judge (2015), menyatakan bahwa, komitmen organisasional ditandai sebagai suatu keadaan dimana seorang pegawai memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Jadi, keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seseorang individu, sementara komitmen organisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut.

Pegawai yang memiliki komitmen organisasi akan menjaga nama baik institusi, peduli dengan nasib institusi, bangga dengan institusi, terikat secara emosional, bekerja atas kemauan dan dorongan diri sendiri sehingga akan mempengaruhi kinerja pegawai (Sitio, 2021). Putra, dkk, (2019) dalam penelitiannya membuktikan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi hal ini berarti semakin tinggi komitmen organisasi maka akan meningkatkan perilaku kewarganegaraan organisasi pada organisasi.

Selain budaya organisasi dan komitmen organisasi, faktor lain yang dapat mempengaruhi perilaku kewarganegaraan organisasi adalah kepuasan kerja (Sitio, (2021). Menurut Hantula, (2015), kepuasan kerja adalah tanggung jawab pemimpin untuk mempertahankan pegawai dan organisasinya. Tanggung jawab yang dimaksud adalah menciptakan organisasi yang secara psikologis memuaskan karyawannya. Yanchus, dkk (2015) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap positif maupun negatif seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan respon individu terhadap pengalamannya dalam bekerja (Giaque et al. 2014).

Daft (2015), menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*, hal ini dapat dilihat dari hasil evaluasi karakter setiap pegawai tersebut. Evaluasi dari pekerjaan pegawai akan terlihat dari ketuntasan pekerjaan jika pegawai tersebut memiliki sikap yang positif terhadap pekerjaannya. Pegawai akan merasakan perasaan tersebut jika pekerjaan yang mereka lakukan cocok dengan kebutuhan dan keinginannya. Seperti ketika kondisi dan reward dalam pekerjaan itu sesuai, mempunyai rekan kerja yang kooperatif dan mempunyai hubungan positif dengan sesama pegawai.

Penelitian yang dilakukan Triwibowo, dkk (2016) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh tidak langsung terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi melalui komitmen organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan kerja pada perilaku

kewarganegaraan organisasi akan menjadi lebih tinggi jika melalui komitmen organisasi. Hasil penelitian yang dilakukan Dewi, dkk, (2016) membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi.

Berdasarkan dari kajian faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kewarganegaraan organisasi yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian pada pegawai Kantor Pemerintahan Kota Yogyakarta. Jl. Kenari No. 56 Muja Muju, Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Pemerintahan kota Yogyakarta merupakan salah satu dari bagian daerah administratif yang dibawai oleh provinsi yang berkedudukan setara dengan kabupaten. Pemerintahan kota Yogyakarta memiliki kewenangan pemerintah daerah kabupaten atau kota yang secara nyata dan berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan kondisi, kekhasan dan potensi unggulan daerah yang bersangkutan.

Perlunya melakukan penelitian mengenai perilaku kewarganegaraan organisasi pada pegawai pegawai Kantor Pemerintahan Kota Yogyakarta. Karena perilaku kewarganegaraan organisasi sebagai faktor penting dalam organisasi yang secara keseluruhan dapat meningkatkan efektifitas kinerja organisasi. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian sebelumnya bahwa budaya organisasi, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja merupakan faktor mempengaruhi perilaku kewarganegaraan organisasi. Berdasarkan uraian latar belakang maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi Pegawai Kantor Pemerintahan Kota Yogyakarta”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi pada pegawai Kantor Pemerintahan Kota Yogyakarta?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi pada pegawai Kantor Pemerintahan Kota Yogyakarta?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap p perilaku kewarganegaraan organisasi ada pegawai Kantor Pemerintahan Kota Yogyakarta?
4. Apakah budaya organisasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi pada pegawai Kantor Pemerintahan Kota Yogyakarta.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi pada pegawai Kantor Pemerintahan Kota Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi pada pegawai Kantor Pemerintahan Kota Yogyakarta.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi pada pegawai Kantor Pemerintahan Kota Yogyakarta.
4. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja secara simultan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi pada pegawai Kantor Pemerintahan Kota Yogyakarta.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian merupakan jawaban atau sasaran yang ingin dicapai penulis dalam sebuah penelitian. Oleh sebab itu berdasarkan rumusan masalah maka manfaat penelitian ini adalah:

#### **1.4.1. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi jajaran pimpinan Kantor Pemerintahan Kota Yogyakarta untuk mengevaluasi praktik budaya organisasi, komitmen organisasional, tingkat kepuasan kerja dan tingkat perilaku kewarganegaraan organisasi pada pegawai pegawai kantor Pemerintahan Kota Yogyakarta. Dari hasil evaluasi tersebut diharapkan dapat menjadi salah satu pedoman dalam menyusun strategi pengelolaan sumber daya manusia.