

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan organisasi dapat membawa perubahan dalam kehidupan yang mana sampai saat ini perkembangannya tidak dapat dihindari dan tergantung pada sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, dorongan, pengetahuan dan keterampilan, maka dari itu sumber daya manusia adalah aset yang harus ditingkatkan secara efisien agar terwujud kinerja yang optimal. Sumber daya manusia merupakan induk dalam organisasi. Semua potensi sumber daya manusia dapat mempengaruhi upaya organisasi dalam mencapai tujuannya. Sumber daya manusia dalam suatu organisasi mempunyai kontribusi yang cukup penting, karena jika tidak didukung oleh sumber daya manusia yang baik, maka suatu organisasi akan menjumpai masalah dalam mencapai tujuan organisasi. Adapun untuk mengurangi masalah tersebut hendaknya suatu organisasi dapat memandang manusia sebagai asset organisasi bukan lagi sebagai beban organisasi. Bila hal tersebut dapat dicapai, maka dapat diciptakan hubungan dan kerja sama yang baik antara atasan dan pegawai dalam organisasi tersebut.

Manusia merupakan salah satu unsur yang sangat penting keberadaannya dalam organisasi seperti pada instansi pemerintah, lembaga perusahaan maupun organisasi lain Listianto, (2020). Keberhasilan suatu organisasi dalam hal ini instansi pemerintah dapat dicapai dengan memajukan kinerja pegawainya. Tanpa adanya peran manusia organisasi tidak akan terlaksana, oleh karena itu seharusnya

organisasi dapat memberikan pengaruh baik demi tercapainya tujuan organisasi. Organisasi selalu menuntut seluruh pegawai maupun anggotanya untuk selalu memaksimalkan setiap usahanya supaya kinerja dapat dicapai dengan sempurna. Organisasi juga perlu bertahan dan melakukan perubahan di era persaingan guna mewujudkan organisasi yang lebih efektif Suzanna, (2017). Pegawai Negeri dapat dikatakan sebagai tulang punggung pemerintah dalam upaya penyelenggaraan pelayanan kepada publik secara profesional dan berkualitas, oleh karena itu peranan Pegawai Negeri semakin diterima oleh pemerintah dalam upaya mencapai tujuannya. Pernyataan tersebut tertera dengan jelas dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 5 Tahun 2004 Tentang Aparatur Sipil Negara. Berdasarkan sumber hukum tersebut tugas pokok dan fungsi untuk memberikan kualitas pelayanan publik berada di punggung Aparatur Sipil Negara , maka dari itu upaya-upaya untuk menciptakan profesionalitas dalam pelayanan publik harus dititik beratkan juga pada Aparatur Sipil Negara. Pelayanan publik yang professional dan berkualitas tidak bisa spontan dilakukan secara otomatis, tetapi juga memerlukan manajemen atau pengelolaan terhadap para Aparatur Sipil Negara tersebut dengan memperhatikan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi perilaku dalam memberikan pelayanan.

Melihat pentingnya peran pegawai dalam organisasi, maka diperlukan perhatian lebih supaya pegawai bisa lebih serius terhadap tugas yang dikerjakan. Pencapaian organisasi dapat dilihat dari hasil kinerja pegawainya Kristanti, (2017). Pentingnya sumber daya manusia bagi instansi membuat instansi harus mengupayakan segala hal demi memaksimalkan kemampuan pegawai agar bisa memperoleh hasil kinerja yang baik. Kinerja atau *performance* adalah gambaran

terkait tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja pegawai merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan instansi dalam mencapai tujuannya dalam menentukan kemajuan suatu instansi Moehariono, (2014). Untuk fenomena kinerja yang terjadi di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Ponorogo dalam melaksanakan pekerjaannya sehari-hari sering dihadapkan dengan masalah pada kejenuhan dalam bekerja, tekanan pekerjaan yang tinggi, beban kerja yang berat atau berlebihan.

Salah satu perilaku yang dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan adalah perilaku extra-role atau disebut juga *Organizational Citizenship Behavior* Permatasari et al., (2017). *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku individu yang dapat mengubah suasana organisasi secara tidak langsung atau dengan cara yang nyata untuk mendorong fungsi organisasi menjadi lebih efektif dan efisien Simanjuntak et al., (2020). Memiliki pegawai yang bersedia menyerahkan segala kemampuan demi kepentingan organisasi adalah harapan bagi semua organisasi. Kondisi tersebut membuat organisasi sangat memerlukan pegawai yang bersedia melakukan hal yang bukan menjadi tugasnya. Mengingat banyaknya hambatan yang tidak diinginkan dalam instansi, maka perilaku *Organizational Citizenship Behavior* dapat meminimalisir terjadinya penurunan kinerja pegawai, hal tersebut sesuai dengan pendapat Robbins & Judge., (2015) bahwa organisasi yang sukses membutuhkan pegawai yang melakukan lebih dari tanggung jawab pekerjaan yang biasa mereka lakukan dan akan memberikan kinerja diatas harapan.

Pentingnya *Organizational Citizenship Behavior* dimulai dari fakta bahwa *organizational citizenship behavior* berpartisipasi terhadap peningkatan kinerja pegawai melalui penciptaan hubungan yang dapat dipertukarkan berdasarkan pegawai diberbagai bidang Saputro, (2021). Selain itu, dapat juga untuk keberhasilan sebuah organisasi yaitu untuk menumbuhkan dampak positif bagi organisasi tersebut, seperti halnya dalam meningkatkan mutu pelayanan, meningkatkan kinerja pegawai dll. Selain itu pentingnya *Organizational Citizenship Behavior* dapat memperbaiki efektivitas, efisiensi dan kreatifitas di tempat kerja melalui partisipasinya dalam transformasi sumber daya, inovasi dan kreatifitas. Terlepas dari itu semua, menurut pendapat Robbins & Judge., (2015) bahwa organisasi yang sukses membutuhkan pegawai yang melakukan lebih dari tanggung jawab pekerjaan yang biasa mereka lakukan dan akan memberikan kinerja diatas harapan.

Upaya lain untuk meningkatkan kinerja pegawai adalah tidak melupakan lingkungan kerja. lingkungan kerja sangat diperlukan karena hal tersebut merupakan salah satu cara yang dapat dilalui untuk menjamin supaya pegawai dapat melaksanakan pekerjaan tanpa mengalami hambatan Khoiri, (2020). Para pegawai kantor Dinas Sosial Kabupaten Ponorogo akan lebih bersemangat dalam melakukan pekerjaan apabila pegawai tersebut merasa nyaman, selain itu, adanya tanggung jawab dari setiap pegawai dalam melaksanakan pekerjaanya membutuhkan kondisi yang bisa memberikan kenyamanan untuk para pegawai dalam melaksanakan tanggung jawab mereka salah satunya terdapat pada kondisi lingkungan kerja yang nyaman. Menurut Sofyan, (2013) lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang berada disekitar pegawai yang nantinya akan



mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tanggung jawab ataupun tugas-tugas yang diberikan kepadanya dalam suatu organisasi. Lingkungan kerja pegawai sangat perlu diperhatikan karena akan berdampak pada kinerja karyawan. Apabila lingkungan kerja dapat memberikan kesan yang nyaman, maka bisa mengurangi rasa kebosanan dan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan kondusif, sehingga dapat memicu timbulnya rasa puas dalam pribadi pegawai yang pada akhirnya dapat memberikan pengaruh positif terhadap kinerja pegawai, karena jika lingkungan kerja tidak berjalan kondusif, maka menyebabkan semangat kerja pegawai menurun.

Hal tersebut harus dapat dihindari karena akan menimbulkan kerugian bagi organisasi itu sendiri. Kondisi lingkungan kerja yang nyaman akan mempengaruhi pegawai untuk mengerjakan pekerjaannya dengan lebih giat. Hal tersebut muncul karena pegawai dapat melaksanakan tanggung jawab dan tugasnya secara optimal dan nyaman, dengan demikian para pegawai kantor Dinas Sosial Kabupaten Ponorogo akan mengalami kemajuan dan perkembangan yang positif dalam menyelesaikan tanggung jawab kerjanya. Ketidakcocokan lingkungan kerja dapat mengakibatkan tingkat produktivitas organisasi menurun. Keberhasilan peningkatan kinerja pegawai seolah menuntut instansi untuk dapat mengetahui sasaran kerjanya. Apabila sasaran kinerja dikembangkan dari dalam pribadi pegawai, maka akan membentuk suatu kekuatan diri, dan apabila situasi lingkungan kerja turut menunjang, maka pencapaian kinerja akan lebih mudah. Persaingan dan tuntutan keahlian yang semakin tinggi menumbuhkan banyaknya tekanan yang harus dihadapi pegawai dalam lingkungan kerja, hal ini berpotensi mengakibatkan kecemasan. Dampak yang sangat merugikan dari gangguan

kecemasan yang dialami pegawai disebut stress kerja, hal tersebut dapat mengancam dan mengganggu kinerja pegawai seperti mudah marah dan agresif.

Lukito & Alriani, (2018) Stress kerja merupakan kesan seorang pegawai terhadap kondisi yang dirasakan secara fisik maupun psikologis yang berlebihan karena suatu tuntutan kerja baik internal maupun eksternal. Stress dapat mengancam kemampuan pegawai untuk menghadapi lingkungan, yang pada akhirnya menimbulkan dampak buruk bagi keadaan psikologis dan biologis bagi pegawai sehingga menghambat kinerjanya. Hal ini merupakan indikasi bahwa terlalu banyak stress yang dialami oleh pegawai tidak seharusnya terjadi dan bisa dicegah. Pencegahan stress dapat membantu organisasi berjalan menjadi lebih efektif, oleh sebab itu, diharapkan para pegawai dapat memaksimalkan tanggung jawab mereka setelah dibekali dengan pendidikan dan pelatihan yang cukup dan berkaitan dengan implementasi pekerjaan ataupun tanggung jawab mereka. Maka dari itu, untuk mengatasinya Bakker et al., (2014) menyatakan bahwa pegawai yang berpendidikan lebih tinggi akan lebih banyak memiliki pengalaman kerja dan pelatihan yang sempurna untuk menangani tugas-tugas yang sulit, sehingga tingkat stress yang mereka alami lebih rendah.

Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Pemerintah Kabupaten Ponorogo merupakan instansi Pemerintah Daerah yang berperan meningkatkan kualitas kesejahteraan sosial masyarakat. Dinas sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak menjadi pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Dinas sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dipimpin oleh Kepala Dinas yang bekedudukan di bawah bupati dan menjadi tanggung jawab Bupati dan Sekretaris

daerah. Dinas sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dalam melaksanakan tugasnya didalam teknis administratif dibina dan dikoordinasikan oleh sekretaris daerah, akan tetapi dalam upaya menciptakan kinerja pegawai pada Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Ponorogo masih terlihat ada kendala yang dihadapi sehingga sulit untuk mencapai tujuan organisasi. Kondisi di dalam lingkungan Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Ponorogo terlihat belum ideal, dimana pada kantor tersebut masih ada kendala dalam mencapai tujuannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, bahwa ada beberapa fenomena yang berhubungan dengan kinerja yang terjadi di Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Ponorogo yang indikasinya tercermin dari pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sehari-hari sering dihadapkan dengan masalah pada kejenuhan dalam bekerja, dan beban kerja yang berat atau berlebihan. Selain itu terdapat fenomena terkait *Organizational Citizenship Behavior* berdasarkan hasil observasi peneliti mendapati perilaku karyawan yang secara sukarela dapat mengerjakan pekerjaan yang melebihi tugas yang diberikan pada umumnya, walaupun pegawai tersebut mengetahui tidak akan menerima kompensasi atas ketersediaan tersebut, atau bisa disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior*, yang mana hal itu dapat membawa dampak baik untuk organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* berkontribusi pada terciptanya lingkungan psikologis yang positif, konstruktif dan kohesivitas hubungan dalam organisasi. Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai merupakan salah satu tujuan yang selalu di inginkan oleh organisasi Dalam organisasi pegawai diharapkan melakukan kinerja *in-role* dan

kinerja *extra-role*, dengan kata lain pegawai sebaiknya tidak berlebihan dalam melakukan kinerja *extra-role* tetapi juga tidak hanya focus dengan kinerja *in-role*. Jangan sampai dengan adanya *Organizational Citizenship Behavior* justru mengesamponkan tugas individu, seharusnya dengan adanya *Organizational Citizenship Behavior* harus dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Menurut observasi yang telah dilakukan oleh peneliti sudah ada perilaku *Organizational Citizenship Behavior*, dibuktikan bahwa ada pegawai yang mau membantu rekannya yang sedang membutuhkan bantuan untuk menyiapkan kegiatan pembagian bantuan sosial dari kementerian dengan sukarela, menghindari konflik dengan rekan kerja, menghargai peraturan yang ada dalam Dinas Sosial Pemebrdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten ponorogo. Apabila pegawai mendapati masalah dalam pekerjaan selalu menjaga nama baik organisasi.

Disamping itu lingkungan kerja yang tenang sangat diperlukan karena dapat mendorong pegawai untuk meningkatkan kinerjanya. Terdapat fenomena juga pada stress kerja pegawai yang mana hal tersebut terjadi dalam melaksanakan pekerjaannya sehari-hari karena terlihat dari banyaknya beban kerja dengan bukti adanya target kerja seperti target penerimaan Bantuan Pangan Non Tunai dari Kementerian Sosial sehingga mereka juga bekerja diluar jam yang telah ditentukan.

Berdasarkan pemaparan fenomena tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR, LINGKUNGAN KERJA, DAN STRESS KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS SOSIAL**



# PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN PONOROGO“

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas, maka peneliti mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Ponorogo?
2. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Ponorogo
3. Apakah Stress Kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Ponorogo ?
4. Apakah *Organizational Citizenship Behavior*, Lingkungan Kerja dan Stress Kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Ponorogo ?

## 1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior*, terhadap kinerja pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Ponorogo.

2. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Ponorogo
3. Untuk mengetahui pengaruh Stress Kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Ponorogo.
4. Untuk mengetahui apakah *Organizational Citizenship Behavior*, Lingkungan Kerja, dan Stress Kerja berpengaruh simultan terhadap kinerja pegawai Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Ponorogo

Adapun manfaat teoritis dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan bisa berguna bagi peneliti agar mendapatkan pengetahuan dan informasi sehingga dapat mengetahui fenomena-fenomena yang berkaitan dengan sumber daya manusia di tempat penelitian yang dilakukan.

2. Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan serta dapat menjadi pembanding bagi peneliti selanjutnya, terutama bagi peneliti yang melakukan penelitian terkait *Organizational Citizenship Behavior*, Lingkungan Kerja dan Stress Kerja terhadap Kinerja Pegawai

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dalam penelitian yang dilakukan oleh pembaca selanjutnya terutama bagi peneliti yang akan melakukan penelitian terkait *Organizational Citizenship Behavior*, Lingkungan Kerja dan Stress Kerja terhadap Kinerja Pegawai.

4. Manfaat praktisnya antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait pengaruh *Organizational Citizenship Behavior*, Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap kinerja pegawai instansi tersebut dan bisa berguna dalam upaya meningkatkan kinerja pegawainya serta dapat memberikan masukan kepada Instansi yang diteliti terkait pentingnya manajemen sumber daya manusia terhadap pengelolaan kinerja pegawai .

