

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini menuntut seluruh elemen harus mampu bersaing di segala bidang, salah satunya sumber daya manusia sebagai penunjang di dalam suatu organisasi. Dengan tuntutan tersebut setiap kementerian atau lembaga pemerintah bersaing meningkatkan pelayanan masyarakat serta melaksanakan reformasi birokrasi untuk mencapai *good governance*. Dengan adanya birokrasi pemerintahan diharapkan kementerian atau lembaga dapat melakukan penataan dan menyelenggarakan fungsi melayani masyarakat yang efektif, efisien dan profesional. Penataan birokrasi merupakan faktor penentu dalam mencapai tujuan pembangunan nasional (Prasetia dkk, 2022).

Sumber daya manusia (SDM) adalah sumber daya yang mempunyai akal dan perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan serta karya yang dapat dihasilkan untuk perusahaan. Semua hal tersebut berpengaruh pada perusahaan untuk mencapai tujuan. Walaupun teknologi, perkembangan informasi, modal dan bahan yang diolah mencukupi, apabila tanpa sumber daya manusia perusahaan akan sulit untuk mencapai tujuannya (Hadinata, 2024).

SDM yang baik bukanlah merupakan suatu pilihan, namun merupakan suatu keharusan bagi organisasi jika ingin berkembang dan memiliki daya saing. SDM berperan sebagai unsur terpenting bagi organisasi karena bisa menentukan kesuksesan organisasi untuk memperoleh tujuan. Masing-masing ketetapan dan tindakan yang dipilih dalam menjalankan aktivitas organisasi, ditetapkan berdasar pada mutu SDM, SDM berperan sebagai perencana,

mengorganisasi, mengarahkan maupun menggerakkan faktor di organisasi yang bisa terlihat melalui kinerja yang didapat pegawai. Atas dasar itulah, organisasi harus mencermati cara pengelolaan SDM yang ada agar bisa memaksimalkan kinerja (Yuningsih dkk, 2023).

Menurut Kristanti & Pangastuti, (2019) Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Setyawan dan Utami (2017), menyatakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah sebagai perilaku pekerja di atas dan melampaui tugas yang diberikan, bebas untuk dilakukan atau tidak, dan dihargai dalam *reward formal* organisasi, serta memberi kontribusi pada keefektifan organisasi. Dengan kata lain *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku seseorang pegawai bukan karena tuntutan tugasnya, namun berdasarkan pada nilai sukarela dan senang hati (Ningsih & Suryanata, dalam Hadinata, 2021)

Adapun faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja selain OCB ialah kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen dan disiplin kerja (Kasmir, 2016). Lebih lanjut mengenai OCB, Wirawan (2014) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi *organizational Citizenship Behavior*

(OCB) antara lain kepribadian, budaya organisasi, iklim organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepemimpinan transformasional dan *servant leadership*, tanggung jawab sosial pegawai, umur pegawai, keterlibatan kerja, kolektivisme serta keadilan organisasi.

Berdasarkan teori tersebut, maka diambil beberapa faktor. Faktor pertama yang mempengaruhi kinerja dan *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah komitmen pegawai. Komitmen pegawai adalah tingkat di mana seorang pegawai merasa terhubung secara personal dengan organisasi dan tujuan-tujuannya. Ini mencerminkan sikap positif atau negatif pegawai terhadap organisasi tempat mereka bekerja, serta keinginan mereka untuk tetap menjadi bagian dari organisasi tersebut (Joko dkk, 2019).

Faktor kedua yang mempengaruhi kinerja dan OCB adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang positif dari karyawan terhadap pekerjaannya bila dibandingkan dengan balas jasa yang seharusnya mereka terima yang sesuai dengan harapannya (Aswin, 2017).

Faktor ketiga yang mempengaruhi kinerja dan OCB adalah pendidikan. Pendidikan secara umum adalah segala upaya yang direncanakan untuk mempengaruhi orang lain baik individu, kelompok, atau masyarakat sehingga mereka melakukan apa yang diharapkan oleh pelaku pendidikan (Prima Reza 2017).

Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur merupakan lembaga pemerintah daerah yang mempunyai tugas pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya sebagai unsur staf pembantu Gubernur mengacu pada Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja

Sekretariat Daerah Provinsi NTT mengemban tugas pokok. Tugas Kepala Biro Umum adalah mengkoordinasikan penyelenggaraan Ketatausahaan, Rumah Tangga dan Perlengkapan, Tata Usaha Keuangan Sekretariat Daerah dan Tata Usaha Pimpinan berdasarkan ketentuan dan Prosedur yang berlaku untuk meningkatkan kualitas kerja sama dan pelayanan prima administratif kepada Biro-biro di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi, Organisasi Perangkat Daerah Pusat dan Daerah serta kepada Publik.

Adapun data penilaian kinerja yang dicapai oleh pegawai Biro Umum Setda NTT Bagian Adminisrasi pimpinan Tahun 2022

Tabel 1.1
Anggaran perubahan Tahunan Biro Umum Setda NTT Bagian
Adminisrasi pimpinan Tahun 2022

PROGRAM/KEGIATAN/SUB KEGIATAN	PAGU ANGGARAN	REALISASI	CAPAIAN
1	2	3	4
Administrasi kepegawaian Perangkat Daerah	50.407.900	46.279.800	91,81
Pendataan dan pengelolaan Administrasi Kepegawaian	21.793.900	21.228.900	97,41
Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Berdasarkan Tugas dan Fungsi	28.614.00	25.050.900	87,55
Administrasi Umum Perangkat Daerah	337.906.100	311.800.681	96,41
Penyediaan Barang cetakan dan Penggadaan	21.487.000	21.486.897	100
Penyediaan Bahan Bacaan dan Peraturan Perundang-undangan	18.000.000	18.000.000	100
Penyediaan Bahan/Material	41.241.300	28.478.602	69,05
Fasilitasi Kunjungan Tamu	32.100.000	31.966.000	99,58
Penyelenggaraan Rapat Koordinasi dan konsultasi SKPD	41.096.000	27.887.400	67,86
Dukungan Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada SKPD	183.981.800	182.045.000	98,95

Sumber: Laporan Kinerja Tahunan Biro Umum Setda NTT

Pada Tabel 1.1 diketahui bahwa capaian kinerja pegawai bagian Anggaran perubahan Tahunan Biro Umum Setda NTT bagian Administrasi pimpinan Tahun 2022. Pada Bagian Administrasi kepegawaian Perangkat Daerah Sub Bagian Pendidikan dan Pelatihan Pegawai berdasarkan Tugas dan Fungsi. Capaian kinerja Bagian Administrasi Umum Perangkat Daerah pada Sub Bagian penyediaan bahan atau Material dan Penyelenggaraan Rapat Koordinasi dan konsultasi SKPD belum optimal.

Capaian Kinerja pegawai suatu organisasi dapat dipengaruhi beberapa faktor, faktor pertama yang dapat memengaruhi pencapaian kinerja ialah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (wirawan 2014). Berdasarkan hasil wawancara, terdapat 8 pegawai tidak rela mengerjakan tugas secara sukarela atau bekerja melebihi jam kerja (lembur tanpa dibayar) dikarenakan sudah mempunyai tanggung jawab kerja masing-masing pegawai, sedangkan 3 pegawai rela bekerja secara sukarela ataupun bekerja melebihi jam kerja (lembur tanpa dibayar).

Faktor kedua ialah komitmen pegawai berdasarkan hasil wawancara terhadap pegawai Biro umum Setda NTT berkaitan dengan komitmen pegawai, terdapat 8 pegawai yang bezlum komitmen terhadap pekerjaannya, dikarenakan budaya kerja yang tidak mendukung seperti, tidak adanya penghargaan terhadap kontribusi pegawai, kurangnya dukungan dari atasan dan rekan kerja dalam menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan, sedangkan 3 pegawai berkomitmen dengan Biro Umum.

Faktor ketiga ialah kepuasan kerja, berdasarkan hasil wawancara berkaitan dengan kepuasan kerja terdapat 7 pegawai yang belum puas, dikarenakan kurangnya kesempatan untuk pengembangan karier dan rekan kerja yang tidak bisa

bekerja sama dengan baik, sedangkan 4 pegawai sudah puas dengan pekerjaan yang sekarang.

Faktor keempat pendidikan untuk dapat melihat data tingkat pendidikan ASN pada Biro Umum Setda NTT maka akan di sajikan tabel 1.2

Tabel 1.2
Data tingkat pendidikan ASN pada Biro Umum Setda NTT

No	TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH PEGAWAI
1	S2	2 orang
2	S1	27 orang
3	D-III	5 orang
4	SLTA	57 orang
5	SLTP	1 orang

Sumber Biro Umum Setda NTT 2024

Tabel tingkat pendidikan ASN Biro Umum Setda NTT S2 sebanyak 2 orang, S1 sebanyak 27 orang, D-III sebanyak 5 orang, SLTA sebanyak 57 orang dan SLTP sebanyak 1 orang. Dengan tingkat pendidikan para ASN Biro Umum tersebut sudah jelas sangat berpengaruh pada kinerja pegawai Biro Umum. Kondisi ini sangat bertolak belakang dengan kantor Biro Umum yang membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Selain fenomena yang diuraikan, penelitian ini juga perlu dilakukan karena adanya *research gap* antara penelitian-penelitian sebelumnya. Hasil penelitian dari Fitri dan Endratno (2021) yang menunjukkan bahwa komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior (OCB), akan tetapi berbeda dengan hasil (Darmawati dan Hayati 2013) komitmen tidak berpengaruh terhadap OCB,(Fanani dkk 2016) kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel OCB akan tetapi berbeda dengan hasil Ai Rohayati (2014) menunjukan

bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB).

Menurut Dewi dan Perdhana (2016) menunjukkan bahwa tingkat Pendidikan berpengaruh signifikan terhadap OCB. Hasil penelitian (Joko dkk, 2019) Komitmen pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Pengendalian penduduk dan keluarga Berencana kabupaten Bantaeng. Akan tetapi berbeda dengan hasil penelitian (Mora dkk, 2020) komitmen kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hasil Penelitian yang dilakukan oleh. Wijaya, (2018) membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, berbeda dengan hasil penelitian dari (Gani 2020) hasil penelitiannya tidak membuktikan adanya pengaruh signifikan dari kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian Rahmah dkk, (2023) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pendidikan terhadap kinerja pegawai, akan tetapi hasil penelitian (Wahyudi dan Ukis 2015) tingkat pendidikan berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian Rahmaninda dkk, (2021) tingkat pendidikan berpengaruh signifikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Hotel Yellow Star Gejayan. Hasil penelitian Nisa dkk, (2018) menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Akan tetapi dalam penelitian yang dilakukan oleh Niha dkk, (2021) menyimpulkan bahwa OCB berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai LPP TVRI Stasiun NTT.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan menjadi alasan bagi penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **“Peran Organizational Citizenship Behavior dalam memediasi pengaruh komitmen, kepuasan kerja dan Pendidikan terhadap Kinerja pegawai Biro Umum Sekretariat Daerah Povinsi Nusa Tenggara Timur”**.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang, maka yang menjadi permasalahan dalam pembahasan ini, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran tentang kinerja pegawai, OCB, Komitmen, Kepuasan kerja, Pendidikan dan Kinerja pegawai di Biro Umum Setda NTT?
2. Apakah Komitmen berpengaruh signifikan terhadap OCB pada pegawai Biro Umum Setda NTT?
3. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap OCB pada pegawai Biro Umum Setda NTT?
4. Apakah Pendidikan berpengaruh signifikan terhadap OCB pada pegawai Biro Umum Setda NTT?
5. Apakah OCB berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Biro Umum Setda NTT?
6. Apakah komitmen berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Biro Umum Setda NTT?
7. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Biro Umum Setda NTT?

8. Apakah Pendidikan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja pegawai di Biro Umum Setda NTT?
9. Apakah OCB mampu memediasi pengaruh Komitmen, Kepuasan kerja dan Pendidikan terhadap Kinerja pegawai di Biro Umum Setda NTT?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan, tujuan dari penelitian ini ialah :

1. Untuk mengetahui gambaran Kinerja pegawai, OCB, Komitmen Organisasi, Kepuasan kerja Pendidikan dan Kinerja kerja di Biro Umum Setda NTT
2. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh Komitmen organisasi berpengaruh terhadap OCB pada Biro Umum Setda NTT
3. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kepuasan kerja berpengaruh terhadap OCB pada pegawai Biro Umum Setda NTT
4. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh pendidikan berpengaruh terhadap OCB pada pegawai Biro Umum Setda NTT
5. Untuk mengetahui signifikansi OCB berpengaruh terhadap Kinerja pegawai Biro Umum Setda NTT
6. Untuk mengetahui signifikansi komitmen berpengaruh terhadap Kinerja pegawai di Biro Umum Setda NTT
7. Untuk mengetahui signifikansi Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja pegawai di Biro Umum Setda NTT
8. Untuk mengetahui signifikansi Pendidikan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Biro Umum Setda NTT

9. Untuk mengetahui mampu tidaknya OCB pengaruh Komitmen, Kepuasan kerja dan Pendidikan terhadap Kinerja pegawai di Biro Umum Setda NTT

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah teori atau wawasan mengenai peran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam memediasi pengaruh Komitmen, Kepuasan Kerja dan Pendidikan terhadap Kinerja Pegawai Biro Umum Setda NTT

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak universitas/instansi dalam merumuskan kebijakan pada kinerja pegawai Biro Umum Setda NTT. Mengenai Peran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam memediasi pengaruh komitmen, kepuasan kerja dan Pendidikan terhadap kinerja pegawai Biro Umum Setda NTT