

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pengelolaan negara tidak lepas dari peran aparatur pemerintah sebagai penggerak utama roda pemerintahan. Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai aparatur pemerintah dan abdi masyarakat adalah aset terpenting yang menjadi ujung tombak dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawab instansi pemerintah. Esensi tugas dan tanggung jawab instansi pemerintah adalah melaksanakan fungsi pelayanan, pembangunan, dan pemberdayaan kepada masyarakat sebagai penerima manfaatnya. Karena itu setiap instansi pemerintah harus mewujudkan pelayanan yang *excellent* atau prima, dimana tujuan tersebut tidak akan tercapai apabila tidak didukung oleh kinerja secara maksimal. Namun, dalam pandangan masyarakat maupun pemberitaan yang ada di media massa pada umumnya, kinerja dari aparatur pemerintah yang ada selama ini belum mampu memenuhi harapan dari sebagian besar masyarakat.

PNS digambarkan mempunyai tingkat profesionalisme yang rendah, kemampuan pelayanan yang tidak optimal, rendahnya tingkat *reliability*, *assurance*, *empathy* dan *responsiveness*, tidak memiliki tingkat integritas sebagai pegawai pemerintah sehingga tidak mempunyai daya ikat emosional dengan instansi dan tugas-tugasnya, tingginya penyalahgunaan wewenang (KKN), serta

produktivitas dan disiplin yang rendah. Kondisi ini berdampak pada rendahnya kinerja PNS dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dalam melayani masyarakat.

Dari fenomena yang terjadi ini menimbulkan berbagai pandangan yang pada akhirnya memberikan predikat yang tidak menguntungkan terhadap PNS sebagai aparatur pemerintah. Saat ini, untuk mengikis pandangan buruk tersebut setiap instansi pemerintah berlomba-lomba melakukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi dan ketanggapan pelayanan publik. Pembenahan tersebut dapat dimulai dari pemerintahan pusat kemudian diikuti oleh pemerintahan daerah. Kinerja seorang pegawai akan menentukan kinerja dari organisasi di mana ia bekerja. Tugas-tugas masing individu pegawai secara keseluruhan akan berpengaruh terhadap kinerja organisasi tersebut, maka dari itu para pegawai dalam organisasi harus memiliki kompetensi yang mumpuni agar roda organisasi dapat berjalan dengan baik.

Begitu juga dengan kinerja pegawai di lingkungan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang memiliki tugas dan fungsi memberikan pelayanan yang bersifat administratif. Sebagai organisasi pemerintahan yang berhadapan langsung dengan masyarakat tentunya kinerja Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang harus ditonjolkan. Hal ini bisa ditunjukkan oleh para pegawai yang dapat menyelesaikan permasalahan masyarakat secara cepat, memberikan pelayanan yang maksimal, dan juga menghindari praktek-praktek curang yang dapat merugikan masyarakat,

dengan begitu tujuan dari organisasi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang dapat tercapai.

Sebuah organisasi atau perusahaan sangat memerlukan adanya suatu potensi dan kekuatan internal yang kokoh dalam rangka menghadapi semua tantangan, hambatan serta perubahan yang ada. Hal ini dikarenakan organisasi yang maju dan berkembang setiap saat mampu mengatasi masalah dengan solusi yang tepat sesuai situasi dan kondisi yang ada. Faktor utama yang dibutuhkan dalam rangka mewujudkan harapan organisasi tersebut adalah faktor sumber daya manusia. Masalah sumber daya manusia masih menjadi sorotan dan tumpuhan bagi perusahaan untuk tetap dapat bertahan di era globalisasi. Pencapaian tujuan perusahaan dipengaruhi oleh kinerja karyawan perusahaan itu sendiri. Menurut Sedarmayanti (2011:260) kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seseorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara kongkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standart yang telah ditentukan). Kinerja karyawan memegang peranan sebagai media untuk melancarkan pelaksanaan kegiatan usaha tersebut. Katz (Jansen dan Yperen, 2004) menerangkan kinerja adalah sebuah konsep luas dan kompleks yang terdiri dari dua aspek fundamental berbeda, yaitu kinerja di-peran diamanatkan oleh organisasi dan perilaku kerja yang lebih spontan adalah perilaku inovatif. *Organizational citizenship behavior* (OCB) juga merupakan faktor yang mendorong peningkatan kinerja pegawai. *Organizational citizenship behavior*

merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan direward oleh perolehan kinerja tugas.

Perilaku ekstra di dalam organisasi juga dikenal dengan istilah *organizational citizenship behavior (OCB)*. *Organizational citizenship behavior* ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan nilai tambah pegawai.

Motivasi merupakan sebuah keahlian dalam mengarahkan karyawan pada tujuan organisasi agar mau bekerja dan berusaha sehingga keinginan para karyawan dan tujuan organisasi dapat tercapai. Oleh sebab itu setiap karyawan memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda, sehingga kebutuhan dan keinginan ini dapat memotivasi anggota organisasi untuk melakukan perilaku tertentu (Burhanudin, 2009) Menurut Ashar (2011:323), motivasi adalah suatu proses dimana kebutuhan-kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah ke tercapainya tujuan tertentu. Dengan adanya proses motivasi terhadap karyawan diharapkan kinerja karyawan akan semakin meningkat dan menimbulkan rasa cinta terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan hasil wawancara langsung dengan salah satu karyawan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang terdapat fenomena yang diantaranya dapat menghambat kinerja karyawan. Diantaranya adalah terdapat fenomena dimana ada beberapa karyawan yang melanggar aturan

yang telah ditetapkan seperti kurang disiplinnya dalam waktu bekerja. Hasil dari wawancara tersebut dapat digambarkan dalam tabel 1.1 dibawah ini:

**Tabel 1.1.**

**Hasil Wawancara Terhadap Beberapa karyawan di Kantor Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang**

NO	Pertanyaan	Jawaban
1	Menurut ibu, apakah karyawan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang sudah memiliki kinerja yang baik?	karyawan (IbuX) Jawab: Karyawan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang memiliki kinerja yang berbeda satu dengan yang lainnya. Ada beberapa yang memiliki kinerja yang cukup baik, ada yang memiliki kinerja biasa-biasa saja, dan ada juga karyawan yang memiliki kinerja dan kurang baik.
2	Hal-hal apa saja menurut ibu yang memengaruhi kinerja dari karyawan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang	Karyawan (ibu X) Jawab: Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa hal. Salah satunya adalah ketidak disiplinan para karyawan dalam menyelesaikan tugas yang telah diberikan,

		<p>dan kurangnya rasa tanggung jawab terhadap tugasnya. Salah satu contohnya, masih ada beberapa karyawan yang telat pada saat waktu masuk kerja.</p>
--	--	---

Pada tabel 1.1 diatas dapat diperoleh informasi bahwa terdapat kurang disiplinnya karyawan dalam hal menyelesaikan tugas yang telah diberikan, kurangnya rasa tanggung jawab dari karyawan tersebut terhadap pekerjaannya. kehadiran dan kemampuan bekerja sama dalam tim. Berdasarkan fenomena permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh mengenai permasalahan yang terjadi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang, dalam hal ini ditujukan kepada karyawan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang. untuk itu maka penulis melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.”**

## **1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah**

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan permasalahan kinerja yang terjadi di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kupang yang kurang optimal hal ini

dipengaruhi oleh kehadiran dan kemampuan bekerja sama dalam tim oleh karena itu perlu adanya *organizational citizenship behavior* dan motivasi yang dapat mendorong dalam meningkatkan kinerja karyawan yang di kemukakan oleh Marshall (dalam Vigoda dan Golembiewski, 2001) mengemukakan bahwa secara umum *organizational citizenship behavior* merujuk pada 3 elemen utama yaitu kepatuhan (*obedience*), loyalitas (*loyalty*), dan partisipasi (*participation*). Menurut Robbins (dalam Appelbaum, dll 2004), karyawan dikatakan mempunyai *organizational citizenship behavior* yang baik jika menunjukkan beberapa perilaku, seperti membuat pernyataan konstruktif tentang organisasi dan kelompok kerjanya, menghindari konflik yang tidak perlu, membantu karyawan lain dalam satu tim, dan dengan besar hati mentolerir kerugian dan gangguan terkait pekerjaan yang kadang terjadi. Motivasi kerja karyawan yang tinggi akan membawa dampak yang positif bagi perusahaan dan akan mempengaruhi terciptanya kinerja karyawan (Miftahun N. Suseno dan Sugiyanto, 2010).

### **1.2.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan paparan yang diutarakan pada latar belakang diatas, dapat disimpulkan bahwa *Organizational citizenship behavior* (OCB) dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja. Maka timbul rumusan masalah sebagai berikut:

- 1). Bagaimana *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.
- 2). Bagaimana motivasi karyawan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.

3). Bagaimana kinerja karyawan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang

4). Bagaimana pengaruh *organizational citizenship behavior* (OCB) dan motivasi terhadap kinerja karyawan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang, baik secara simultan maupun parsial.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1). *Organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.

2). Motivasi karyawan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.

3). Kinerja karyawan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.

4). Pengaruh *organizational citizenship behavior* (OCB) dan motivasi terhadap kinerja karyawan baik secara simultan maupun parsial di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang.

## 1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi:

### 1). Akademisi

Peneliti berharap dapat membantu para akademik untuk mengembangkan penelitian mengenai Pengaruh *organizational citizenship behavior* (OCB) dan motivasi yang dimiliki oleh karyawan terhadap kinerja karyawan.

### 2). Peneliti

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti mengenai arti penting dan riset mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), motivasi dan kinerja yang akan berguna bagi peneliti dikemudian hari.

### 3). Perusahaan

Peneliti berharap dapat membantu perusahaan atau organisasi yang akan diambil sampelnya agar memberikan informasi yang bermanfaat yang berkaitan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan motivasi sebagai strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan.