

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor terpenting dalam suatu organisasi, sumber daya manusia juga diharapkan dalam suatu organisasi yang bercirikan Organizational Citizenship Behaviour (OCB). OCB adalah perilaku positif seorang individu sebagai anggota organisasi berupa keinginan sadar dan sukarela untuk bekerja dan berkontribusi pada organisasi melebihi apa yang diwajibkan secara formal dalam organisasi. OCB memiliki peran penting bagi keberhasilan organisasi.

Sedangkan OCB merupakan perilaku sukarela yang cenderung melihat individu sebagai anggota organisasi bukan sebagai individu. Sebagai anggota organisasi, individu diharapkan memiliki kemampuan untuk memelihara dan meningkatkan interaksi dengan lingkungan sosialnya tanpa mengharapkan imbalan tertentu. Sama halnya yang diungkapkan oleh Hidayat, M., Abidin, Z., & Hs, R. (2021: 17-38) OCB dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah kepribadian, suasana hati (*mood*), persepsi terhadap dukungan organisasi, kualitas interaksi antara atasan dan bawahan, dan iklim organisasi.

Rakasiwi, D. N., & Ratnaningsih, I. Z. (2020: 717-724.), menjelaskan bahwa:

karyawan dengan interaksi berkualitas tinggi dengan supervisor lebih cenderung menyelesaikan tugas yang lebih sulit dari biasanya, sedangkan karyawan dengan interaksi berkualitas rendah dengan supervisor cenderung hanya menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Dengan penelitian Asrunputri, A. P., Supriyadi, E., & Putriana, L. (2020: 183-193) menyatakan bahwa

adanya hubungan positif antara kepemimpinan karismatik, iklim organisasi dan OCB. Iklim organisasi dapat didefinisikan sebagai persepsi terhadap kebijakan, praktik, dan prosedur yang ada di organisasi sama seperti kepribadian individu, iklim adalah kepribadian organisasi seperti yang terlihat oleh anggotanya.

Iklim kerja yang baik dikelola dan disusun, serta dihargai oleh organisasi, dan perilaku OCB yang rendah dapat merugikan suatu organisasi karena dapat menurunkan kualitas dan kepercayaan publik. karyawan memiliki OCB yang baik dalam organisasinya, hal ini sangat bermanfaat bagi organisasi dalam

mengembangkan instansinya serta memiliki perilaku OCB yang tinggi agar dapat meningkatkan organisasi dalam upaya meningkatkan kualitas diorganisasi. Perilaku seorang karyawan di tempat kerja sangat menentukan keberhasilan suatu instansi atau perusahaan.

Otamiri, S. A., & Igodo, K. (2022: 10-10) mendefinisikan OCB adalah:

“Organizational citizenship behavior is individual behavior that is discretionary, not directly or explicitly recognized by the formal reward system, and in the aggregate promotes the efficient and effective functioning of the organization. By discretionary, we mean that the behavior is not an enforceable requirement of the role or the job description, that is, the clearly specificable terms of the person’s employment contract with the organization; behavior is rather a matter of a person choice, such that its omission is not generally understood as punishable”.

Perilaku ini berarti bahwa itu bukanlah sesuatu yang diharuskan untuk melaksanakan tugas kontrak kerja dengan organisasi atau untuk memenuhi uraian tugas. perilaku lebih merupakan sesuatu yang dipilih seseorang sehingga jika tidak dilakukan maka tidak dikenakan sanksi. Kemudian Taroreh, R.Y., (2020:3) mengungkapkan bahwa identitas organisasi juga mempengaruhi OCB dan masih banyak penelitian lainnya.

Abadi, I. (2022: 337-352) yang melaporkan bahwa

Kepuasan kerja dan ketahanan (*resilience*) memiliki hubungan positif dengan OCB. Pada saat yang sama, komitmen organisasi juga mempengaruhi OCB, yaitu keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi, kepercayaan tertentu pada organisasi dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi, dan kemauan untuk mengerahkan upaya yang cukup atas nama instansi.

Suwarto dan Japlani (2019: 47) menyatakan bahwa:

“Tanpa komitmen, seorang karyawan tidak dapat memenuhi tugasnya sesuai standar atau bahkan melampaui standar karena apa yang menjadi motif dan motivasinya dalam berkerja tidak terpenuhi. Sekalipun karyawan mempunyai kemampuan oprasional yang baik bila tidak memiliki komitmen dalam bekerja, hasil akhir dari pekerjaannya tidak memuaskan”.

Sedangkan Iklim organisasi adalah kondisi budaya organisasi dimana anggota organisasi secara kolektif mempengaruhi setiap peristiwa, kebijakan, praktek, dan prosedur dalam organisasi. Iklim organisasi merupakan sebuah konsep sistem yang mencerminkan cara hidup organisasi secara umum, dan jika dikelola dengan baik dan diperbaiki dalam rencana jangka panjang, dapat mencapai peningkatan prestasi kerja yang terukur.

Iklm organisasi yang sehat adalah sebuah aset organisasi, hal ini dikarenakan iklim organisasi yang positif pada karyawan dapat memotivasi, mendorong dan menghasilkan produktivitas yang lebih tinggi dalam hal bekerja dan meningkatkan profit bagi organisasi tu sendiri Dewi, P. E. R., (2022:4).

Menurut Handayani, W., Ariswandy, D., & TH, M. N. (2022: 475-484) bahwa:

“Kualitas iklim organisasi dapat dilihat dari karyawan yang berpersepsi baik terhadap lingkungan kerja mereka akan mampu mencapai banyak hal berharga untuk organisasinya dan tetap terlibat dalam pekerjaan dan memberikan kualitas layanan terbaik untuk suatu instansi atau perusahaan”.

Sebaliknya iklim yang buruk dapat dilihat dari rendahnya tingkat prestasi karyawan, tingginya beban peran, konflik peran dan kelelahan emosional, Anjani, P. R. (2022). Kondisi lingkungan dan iklim organisasi suatu instansi atau perusahaan dapat mempengaruhi sikap dan pandangan karyawan.

Iklim yang kondusif akan memberikan pengaruh positif terhadap keberhasilan suatu instansi atau perusahaan dalam mencapai tujuannya, dan sebaliknya iklim yang tidak kondusif akan menghambat laju instansi atau perusahaan dalam mencapai tujuannya. Samsat adalah sistem kerjasama terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan penerbitan STNK dan Nomor Kendaraan Bermotor terkait penerimaan ke kas negara melalui Pajak Kendaraan Bermotor. (PKB), Pengembalian uang dilakukan di kantor yang bernama Sertifikat Kendaraan Bermotor dan Sumbangan Dana Wajib Kecelakaan di Jalan Raya (SWDKLLJJ) dan (Kantor Bersama Samsat).

Dalam beroperasinya Kantor Samsat Kota Metro yang beralamat di Jl.Diponegoro No. 04 Kel. Imopuro, Kec. Metro Pusat, Kota Metro, Lampung dalam pelayanannya sangat padat setiap harinya. Dengan kondisi fasilitas gedung dan lingkungan kerja dan parkir yang kurang memadai, sehingga pelayanan kepada masyarakat di duga kurang maksimal. Kantor samsat metro memiliki pegawai sebanyak 32 orang dengan jenjang pendidikan SMA/SMK 10 orang Diploma 5 orang, Sarjana (S1) 9 orang dan Pasca Sarjana (S2) sebanyak 8 orang. Berikut data jumlah pegawai kantor Samsat Kota Metro.

Tabel 1. Data pegawai Kantor Samsat Kota Metro Tahun 2022

No	Pendidikan	JENIS KELAMIN		Jml
		L	P	
1	SMA/SMK	4	6	10
2	DIPLOMA	3	2	5
3	SARJANA (S1)	4	5	9
4	PASCA SARJANA (S2)	3	5	8
	Jumlah Pegawai	14	18	32

Sumber: Samsat Kota Metro Tahun 2022

Dengan jumlah tersebut samsat Metro harus melayani masyarakat wajib pajak dengan jumlah \pm 500 orang wajib pajak kendaraan setiap harim kerjanya yang mengakibatkan stress kerja pada pegawai. Semakin kondusif iklim organisasi, dan komitmen organisasi maka perilaku OCB karyawan akan semakin kondusif.

Diduga variabel Iklim Organisasi dan Komitmen Organisasi memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* di Kantor Samsat Kota Metro. Komitmen organisasi, seperti sikap karyawan terhadap organisasi dan iklim organisasi berdasarkan persepsi diri terhadap lingkungan organisasi diduga dapat meningkatkan OCB. Maka dari pemaparan tersebut penulis tertarik untuk melakukan riset dengan judul ***“Pengaruh Iklim Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour di Kantor Samsat Kota Metro”***

B. Identifikasi masalah

Berdasarkan uraian di atas, dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Iklim organisasi dengan Kondisi fasilitas gedung dan lingkungan kerja dan parkir yang kurang memadai, sehingga pelayanan kepada masyarakat di duga kurang maksimal.
2. Komintment organisasi pegawai yang rendah sehingga merugikan organisasi karena dapat menurunkan mutu dan kepercayaan masyarakat
3. OCB yang kurang baik dan perlu dibenahi dan diperbaiki.

C. Rumusan masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah Variabel iklim organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* di Kantor Samsat Kota Metro?
2. Apakah Variabel komitmen Organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* di Kantor Samsat Kota Metro?
3. Apakah Variabel Iklim Organisasi dan Komitmen Organisasi memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* di Kantor Samsat Kota Metro?

D. Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menguji

1. Apakah Variabel iklim organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* di Kantor Samsat Kota Metro.
2. Apakah Variabel komitmen Organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* di Kantor Samsat Kota Metro
3. Apakah Variabel Iklim Organisasi dan Komitmen Organisasi memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* di Kantor Samsat Kota Metro. Tujuan dan manfaat penelitian

E. Manfaat Penelitian

a. Bagi Penulis

Diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi perkembangan ilmu pengetahuan MSDM, mengenai iklim organisasi, komitmen organisasi dan OCB.

b. Bagi tempat penelitian

Hal tersebut dapat dijadikan sebagai masukan bagi suatu instansi atau perusahaan dalam merumuskan kebijakan dan pertimbangan pengembangan sumber daya manusia.

F. Ruang Lingkup Penelitian

1. Sifat : Pengaruh
2. Subjek yang diteliti : Iklim organisasi, Komitmen organisasi, *Organizational Citizenship Behaviour*.
3. Objek yang diteliti : Samsat Kota Metro

4. Tempat Penelitian : Samsat Kota Metro
5. Waktu Penelitian : Desember- februari 2022

G. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui gambaran tentang hal-hal yang dibahas dalam penelitian ini, maka peneliti mengemukakan sistematika penelitian skripsi ini dalam 5 bab, yaitu :

BAB I. PENDAHULUAN.

Menjelaskan latar belakang masalah, identifikasi, rumusan masalah, manfaat, tujuan penelitian, ruang lingkup serta sistematika penulisan.

BAB II. LANDASAN TEORI

Uraian-uraian berisi teori-teori yang berkaitan dengan *organizational citizenship behavior* (OCB), iklim organisasi, komitmen organisasi, kerangka berpikir dan pengajuan Hipotesis.

BAB III. METODE PENELITIAN

Tentang uraian metode penelitian yang meliputi jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan sampel, variabel penelitian, definisi operasional dari variabel, instrument penelitian, teknik pengujian validitas konstruk, metode analisis data dan prosedur penulisan.

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Memberikan jawaban dari konsep dan teori yang sudah penulis sampaikan pada bab sebelumnya.

BAB V PENUTUP

Memberikan jawaban dari hasil analisis dan menyimpulkan serta memberikan saran pada kantor yang penulis teliti.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN