

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pegawai merupakan representasi fisik dari sumber daya manusia di dalam sebuah organisasi dan memegang peran penting. Kualitas dan daya saing sumber daya manusia terkait erat dengan produktivitas pegawai di dalam organisasi. Namun, sumber daya manusia organisasi tetap terkendala dalam kenyataannya. Masalahnya berasal dari persepsi kewajiban dari individu yang berkaitan dengan tugas dan fungsi utama setiap orang dalam organisasi. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuannya, organisasi harus berupaya meningkatkan kinerja karyawan. Organisasi saat ini mengharapkan karyawan untuk menunjukkan tidak hanya perilaku dalam peran, yang mengacu pada melakukan tugas-tugas seperti yang diuraikan dalam deskripsi pekerjaan, tetapi juga perilaku di luar peran, yang melibatkan pengambilan tanggung jawab tambahan yang berkontribusi pada pencapaian keseluruhan pekerjaan organisasi.

Menurut Organ (2018), *Organizational Citizen Behavior (OCB)* adalah ketika pekerja secara sukarela membantu rekan kerjanya dan organisasi tanpa mengharapkan imbalan apa pun. Dengan adanya OCB dapat memudahkan organisasi dalam mencapai tujuan dengan keefektivitasan yang diinginkan. *Organizational Citizen Behavior (OCB)* dalam kelompok kerja dapat menumbuhkan lingkungan yang harmonis, saling mendukung, dan sinergis yang mendorong stabilitas organisasi dan meningkatkan kinerja.

OCB adalah perilaku ekstra yang dimaksudkan untuk mendukung organisasi secara efektif tetapi tidak termasuk dalam tugas kerja resmi karyawan. Podsakoff dan MacKenzie (2010) menyebutkan beberapa keuntungan OCB bagi organisasi ialah produktivitas karyawan yang lebih tinggi, penggunaan sumber daya organisasi yang lebih efisien, koordinasi tim yang lebih baik, dan produktivitas antar karyawan yang lebih tinggi,

perekrutan yang lebih mudah, reputasi organisasi yang lebih positif, dan kapasitas yang lebih besar untuk beradaptasi terhadap perubahan eksternal.

Berbagai organisasi baik publik maupun swasta menghadapi tantangan dalam mendorong OCB di kalangan pegawainya. Salah satu organisasi yang berperan strategis dalam sektor publik adalah Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi. Instansi ini bertanggung jawab dalam hal memastikan ketahanan pangan di daerah yang memerlukan kerja sama dan kontribusi dari seluruh pegawai.

OCB menjadi unsur yang sangat penting karena kontribusi di luar tugas formal dapat membantu Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi dalam mengatasi berbagai tantangan operasional dan strategis. Sehingga dengan adanya OCB pada Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi, semisalnya pegawai yang bersedia membantu rekan kerja atau mengambil inisiatif tambahan dapat mempercepat pencapaian tugas dan meningkatkan efektivitas dari program-program pada Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi.

Adapun hasil pra survei yang dibagikan kepada 10 orang pegawai yang dilakukan tanggal 23 Agustus 2023 tentang variabel OCB pada Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi sebagai berikut.

**Tabel 1.1 Hasil Pra Survei *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi**

N0	Dimensi	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Total
			STS	TS	N	S	SS	
			1	2	3	4	5	
1	Altruisme	Dengan senang hati membantu rekan kerja	1	0	0	5	4	10
2	Kesopanan	Menanyakan masalah serta kendala	0	0	4	2	4	10
3	Sportif	Tidak mengeluh terhadap tugas yang diberikan	1	1	2	5	1	10
4	Moral Kemasyarakatan	Mengikuti setiap kegiatan yang diadakan	0	0	2	4	4	10
5	Kehati-hatian	Menyelesaikan tugas dengan penuh rasa tanggung jawab	1	1	0	4	4	10
Persentase %			6,00	4,00	16,00	40,00	34,00	100

*Sumber: Hasil Survey Awal*

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, terlihat bahwa ada dugaan pegawai tidak secara maksimal dalam mempraktekkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam tugas-tugas pekerjaan mereka. Terlihat dari pegawai yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 6%, yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebesar 4% dan yang menjawab Netral (N) sebanyak 16%.

Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa pembentukan pemahaman pegawai tentang OCB belum tercapai. Perilaku OCB pegawai Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi dapat dikategorikan tidak maksimal, yang terlihat dari kecenderungan pegawai yang hanya memenuhi tugas dan kewajibannya saja tanpa menunjukkan kemauan untuk membantu rekan kerja mereka. Rekan kerja dibebani tugas yang berlebihan dan sering memilih untuk bekerja secara mandiri dan terpisah. Hal ini dapat disebabkan oleh perbedaan antar individu, terutama dalam hal keahlian, pengetahuan, pelatihan, dan etos kerja. Pegawai hendaknya memenuhi peran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan menunjukkan perilaku dan kesiapan secara sukarela untuk melaksanakan tugas yang melampaui tanggung jawab dan kewajibannya. Hal ini dilakukan dengan maksud mencapai tujuan organisasi, dalam kondisi ideal.

Oleh karena itu penting untuk mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi OCB di Dinas Ketahanan Pangan sehingga dapat memberikan wawasan yang berharga untuk meningkatkan kinerja organisasi. Aspek penting seperti dukungan organisasi yang dirasakan harus dipertimbangkan untuk meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Salah satu variabel yang mempengaruhi OCB adalah *Perceived Organizational Support* (POS), yang oleh Rhoades & Eisenberger (2011) jelaskan sebagai penilaian karyawan terhadap sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan memprioritaskan kesejahteraan mereka. Menurut Wayne (1997), dukungan organisasi yang dirasakan adalah keyakinan komprehensif yang dibentuk oleh pegawai tentang tingkat komitmen organisasi terhadap mereka, yang dibuktikan dengan pengakuan organisasi atas pencapaian mereka dan kepedulian terhadap kesejahteraan mereka.

Untuk menumbuhkan loyalitas karyawan, sangat penting bagi organisasi untuk menawarkan bantuan. Kegagalan untuk melakukan hal tersebut dapat mengakibatkan organisasi terus-menerus mengganti pekerja, yang dapat mengikis kepercayaan di antara karyawan. Oleh karena itu, cara karyawan memandang bantuan organisasi akan berdampak pada tingkat kepercayaan mereka.

Adapun hasil survei awal pada 10 orang pegawai yang dilakukan tanggal 23 Agustus 2023 tentang variabel POS pada Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi sebagai berikut.

**Tabel 1.2 Hasil Pra Survei *Perceived Organization Support* pada Karyawan Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi**

NO	Dimensi	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Total
			STS	TS	N	S	SS	
			1	2	3	4	5	
1	Memperlihatkan kontribusi organisasi	Pembagian kerja secara adil	1	1	1	4	3	10
2	Memperlihatkan kontribusi organisasi	Peduli terhadap kesejahteraan karyawan	0	1	1	4	4	10
3	Memperlihatkan kontribusi organisasi	Masukan atas pekerjaan yang telah dilakukan	0	1	1	4	4	10
4	Memperhatikan kebutuhan karyawan	Mendapat penghargaan atas pencapaian yang diraih	1	1	2	4	2	10
5	Memperhatikan kebutuhan karyawan	Memiliki rekan kerja yang suportif	0	1	1	4	4	10
6	Memperhatikan kebutuhan karyawan	Mendapat fasilitas yang memadai	1	1	2	5	1	10
Persentase %			5,00	10,00	13,33	41,67	30,00	100

*Sumber: Hasil Survey Awal*

Berdasarkan tabel 1.2 terlihat bahwa ada dugaan kurangnya dukungan di antara pegawai di Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi, seperti yang tertera pada tabel yang memilih Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 5%, yang memilih Tidak Setuju (TS) sebesar 10% dan yang memilih Netral (N) sebesar 13%.

Jika pegawai memiliki pandangan yang baik tentang *Perceived Organizational Support* (POS), mereka lebih cenderung terlibat dalam *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai cara untuk membalas dukungan organisasi. Organisasi akan memberikan dukungan untuk mencapai tujuan yang diperlukan, sementara pegawai akan berusaha untuk meningkatkan kinerjanya bagi organisasi agar mencapai tujuan yang dimaksudkan.

Adapun variabel lain yang dapat mempengaruhi OCB ialah *Organizational Trust* (OT), seperti yang didefinisikan oleh Mayer, Davis & Schoorman (2007), adalah kesediaan satu pihak atau kelompok untuk mengekspos diri mereka sendiri pada potensi bahaya atau risiko berdasarkan keyakinan bahwa pihak atau kelompok lain akan bertindak dengan cara

yang bermanfaat bagi pihak yang mempercayai, bahkan tanpa kemampuan untuk mengamati atau mengendalikan tindakan mereka secara dekat. Di dalam organisasi, individu dapat memulai pembentukan kepercayaan organisasi.

Adapun hasil pra survei kepada 10 orang pegawai yang dilakukan pada tanggal 23 Agustus 2023 tentang variabel OT pada Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi sebagai berikut.

**Tabel 1.3 Hasil Pra Survei *Organizational Trust* pada Karyawan Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi**

N0	Dimensi	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Total
			STS	TS	N	S	SS	
			1	2	3	4	5	
1	Emotional trust	Memperlakukan karyawan dengan konsisten	1	1	2	5	1	10
2	Emotional trust	Memiliki integritas yang tinggi	1	1	1	3	4	10
3	Emotional trust	Memiliki tujuan yang positif	1	1	0	5	3	10
4	Cognitive trust	Memperlakukan karyawan sesuai dengan apa yang diharapkan	1	0	3	3	3	10
5	Cognitive trust	Diperlakukan adil oleh organisasi	1	1	3	3	2	10
6	Cognitive trust	Merasa organisasi terbuka atau transparan	0	0	3	4	3	10
7	Cognitive trust	Sangat mempercayai organisasi	0	0	2	4	4	10
Persentase %			7,14	5,71	20,00	38,57	28,57	100

*Sumber: Hasil Survey Awal*

Berdasarkan tabel 1.3 terlihat bahwa mengenai Kepercayaan Organisasi di Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi menunjukkan bahwa belum maksimalnya kepercayaan terhadap tempat kerjanya, seperti yang tertera pada tabel bahwa untuk yang memilih jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 7,14%, yang memilih jawaban Tidak Setuju (TS) sebesar 5,71% dan yang memilih jawaban Netral (N) sebesar 20%.

Berdasarkan yang telah dijabarkan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *Perceived Organizational***

***Support Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Organizational Trust Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi***”.

**1.2 Rumusan Masalah**

Dari data dan penjelasan pada latar belakang yang telah paparkan maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran *Perceived Organizational support*, *Organizational Citizenship Behavior* dan *Organizational Trust* di Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi?
2. Bagaimana pengaruh *Perceived Organizational support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi?
3. Bagaimana pengaruh *Perceived Organizational support* terhadap *Organizational Trust* di Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi?
4. Bagaimana pengaruh *Organizational Trust* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi?
5. Bagaimana pengaruh *Perceived Organizational support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui *Organizational Trust* sebagai variabel intervening di Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi?

**1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini ialah untuk:

1. Untuk mengetahui gambaran *Perceived Organizational support*, *Organizational Citizenship Behavior* dan *Organizational Trust* di Dinas Ketahanan Pangan Provinsi jambi.
2. Untuk menganalisa pengaruh *Perceived Organizational support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi.

3. Untuk menganalisa pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Trust* di Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi.
4. Untuk menganalisa pengaruh *Organizational Trust* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi.
5. Untuk menganalisa pengaruh *Perceived Organizational support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui *Organizational Trust* di Dinas Ketahanan Pangan Provinsi Jambi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari dilakukannya penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
  - Sebagai sarana untuk membandingkan ilmu yang telah dipelajari dan dipahami selama menjalani perkuliahan dengan gambaran dunia kerja yang nyata
  - Sebagai sarana untuk menambah wawasan serta pengetahuan yang diharapkan nantinya dapat mempermudah proses adaptasi ketika terjun ke dunia kerja
2. Bagi organisasi
  - Instansi dapat mengambil dan mengevaluasi kebijakan pengelolaan SDM khususnya yang berkaitan dukungan organisasi, yang akan mempengaruhi peran dan kontribusi pegawainya.
  - Instansi dapat meningkatkan program jika kinerjanya kurang baik dan mempertahankannya jika program tersebut berfungsi secara efektif.