

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Memasuki era globalisasi, organisasi atau perusahaan dituntut untuk mampu memiliki keunggulan bersaing sehingga dapat bertahan dan menyesuaikan diri dengan tuntutan perubahan. Salah satu tuntutan tersebut adalah kemampuan organisasi untuk secara responsif menanggapi perubahan yang terjadi. Perubahan eksternal harus diimbangi dengan perubahan internal, termasuk dalam hal manajemen sumber daya manusia. Sumber daya manusia memiliki peranan krusial dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi atau perusahaan. Mereka merupakan aset vital dalam perusahaan, karena selain modal finansial dan aset fisik lainnya keberadaan sumber daya manusia yang berkualitas sangatlah penting untuk menjalankan operasional perusahaan dengan lancar.

Sumber daya manusia yang berkualitas dan kompetitif sangat mempengaruhi kinerja karyawan di perusahaan, sehingga diperlukan langkah-langkah untuk meningkatkan kinerja mereka. Karyawan tidak hanya harus melakukan sesuai dengan tuntutan tugas yang terkandung dalam tugas pokoknya atau biasa disebut *in-role*, namun diperlukan juga memiliki inisiatif untuk melakukan pekerjaan tambahan yang mungkin tidak secara langsung terkait dengan tugas utama mereka atau biasa disebut *extra-role*. Perilaku ini dikenal sebagai *organizational citizenship behavior* dalam konteks organisasi.

(Gafriyani *et al.*, 2023) menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* adalah perilaku yang secara sukarela dilakukan oleh individu yang melebihi tuntutan peran atau tugas formal di tempat kerja dan memberikan kontribusi positif terhadap organisasi. Perilaku ini mencakup segala bentuk kontribusi positif yang tidak diharuskan oleh deskripsi pekerjaan resmi tetapi tetap memberikan manfaat signifikan bagi organisasi secara keseluruhan.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur adalah instansi pemerintah yang memiliki kewenangan di bidang pembinaan, penempatan tenaga kerja, dan juga perlindungan tenaga kerja pada wilayah provinsi Jawa Timur. Tugas utama Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur adalah sebagai instansi pemerintah yang bertanggung jawab atas urusan ketenagakerjaan dan transmigrasi pada daerah wilayah kerjanya. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur memiliki sumber daya manusia yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang diangkat oleh pemerintah untuk menjalankan berbagai tugas dan fungsi terkait ketenagakerjaan. Para PNS di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur memiliki peran penting dalam mendukung pelaksanaan kebijakan pemerintah di bidang ketenagakerjaan dan transmigrasi, serta memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur merupakan perusahaan yang berfokus pada pelayanan masyarakat dan dengan demikian diharapkan bahwa setiap karyawan akan memberikan kontribusi tambahan dalam pekerjaannya yang dikenal sebagai *organizational citizenship behavior*. Ketika

perilaku *organizational citizenship behavior* dipraktikkan dalam tim kerja, hal ini menciptakan lingkungan yang kondusif di mana anggota tim saling mendukung dan menguatkan satu sama lain yang pada gilirannya akan menjaga stabilitas perusahaan dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

Untuk dapat mencapai tujuannya perusahaan pasti akan mengharapkan karyawannya berperilaku sesuai bahkan melebihi persyaratan yang ada di perusahaan. Namun berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti, terlihat bahwa karyawan cenderung bekerja secara individual dan kurang memperhatikan rekan kerja yang memiliki beban kerja lebih banyak. Karyawan yang telah menyelesaikan tugasnya biasanya memilih untuk menghabiskan waktu di ruang musik atau di kantin daripada membantu rekan kerja yang masih belum menyelesaikan pekerjaannya. Kurangnya niat untuk saling membantu ini disebabkan oleh pandangan bahwa tugas yang diberikan merupakan tanggung jawab masing-masing individu. Situasi ini cukup mempengaruhi kinerja organisasi kantor yang merupakan instansi pemerintah.

Kurangnya penerapan sikap *organizational citizenship behavior* yang ada dalam diri pegawai membuat organisasi bergerak cenderung lambat. Tindakan yang dapat menunjang *organizational citizenship behavior* pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur seharusnya mendapatkan perhatian khusus agar karyawan dapat terus terpacu melakukan tindakan *organizational citizenship behavior*. Sesuai dengan pernyataan Robbins dan Judge (2019) bahwa organisasi yang karyawannya memiliki *organizational citizenship behavior* yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain.

Menurut Saraswati & Hakim (2019) faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* adalah komitmen organisasi. Kreitner & Kinicki (2014) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai tingkatan dimana seseorang mengenali sebuah organisasi dan terikat pada tujuan-tujuannya. Menurut Manihuruk & Kustini (2023), karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan dengan sukarela mengeluarkan upaya terbaiknya untuk memajukan organisasi. Seseorang yang berkomitmen akan melihat dirinya sebagai anggota yang wajib bertanggung jawab terhadap perusahaannya, mengabaikan sumber ketidakpuasan, dan melihat dirinya tetap sebagai anggota organisasi. Sebaliknya, seseorang yang kurang berkomitmen lebih berkemungkinan melihat dirinya sendiri sebagai orang luar, mengekspresikan lebih banyak ketidakpuasan mengenai banyak hal, dan tidak melihat dirinya sebagai anggota jangka panjang dari organisasi.

Komitmen organisasi merupakan keyakinan karyawan yang mengikat mereka terhadap perusahaan tempat mereka bekerja, yang ditunjukkan dengan loyalitas dan keterlibatan mereka dalam lingkungan kerja, serta pemahaman terhadap nilai-nilai dan tujuan perusahaan (Anugrahadi *et al.*, 2023). Karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi memiliki keterikatan kuat dengan organisasi sehingga dapat meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior* (Hasanah dan Askolani, 2023). Hal ini juga terbukti pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rulianti dan Pardede (2022) yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Namun, masalah yang timbul dalam perusahaan dimana karyawan menunjukkan kurangnya komitmen dapat diamati dari perilaku yang tidak mematuhi aturan seperti tingkat absensi yang tinggi (Yusuf & Syarif, 2017). Fenomena komitmen organisasi terlihat dari laporan absensi karyawan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur pada tabel 1.1. sebagai berikut:

**Tabel 1. 1**

Absensi Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur

Tahun	Jumlah Karyawan	Absensi Tidak Masuk (Orang)					Terlambat	%
		Alfa	Sakit	Izin	Total	%		
2022	272	6	52	60	118	43,38%	108	39,70%
2023	272	12	60	58	130	47,79%	119	43,75%

*Sumber: Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur (Data Diolah)*

Berdasarkan data pada tabel 1.1 diketahui tingkat absensi karyawan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jatim terlihat bahwa secara total pada tahun 2022 sampai dengan 2023. Seperti pada tahun 2022 total karyawan yang tidak hadir sebanyak 118 dengan tingkat persentase 43,38% serta total karyawan yang terlambat sebanyak 108 dengan persentase 39,70%. Pada tahun 2023 terjadi peningkatan pada dengan total karyawan yang tidak hadir sebanyak 130 dengan persentase 47,79% dan keterlambatan sebanyak 119 dengan persentase 43,75%.

Selain itu, hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pak Cahyo selaku staf bidang kepegawaian Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur pada tanggal 28 Maret 2024 terkait komitmen organisasi, hal tersebut

masih belum mencapai taraf yang diharapkan. Fakta lapangan yang terjadi adalah para karyawan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur terkadang terlambat masuk kerja dan tidak melakukan absensi pada jam sebelum bekerja (07.30 – 08.00) maupun pada jam setelah bekerja (15.30 – 16.00), bahkan ada beberapa karyawan yang meninggalkan jam kerja untuk mengurus kepentingan pribadinya. Sehingga, peneliti berasumsi bahwa tingkat komitmen berkelanjutan dan sikap karyawan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur masih kurang maksimal.

Faktor lain yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* menurut Simatupang *et al.*, (2023) adalah *employee engagement* atau keterlibatan karyawan terhadap organisasi. Menurut Robbins dan Judge (2019) *employee engagement* adalah tingkat keterikatan, kepuasan, dan antusiasme individu terhadap pekerjaannya. Hal ini melibatkan ekspresi fisik, kognitif, dan emosional selama bekerja. Karyawan yang sepenuhnya terlibat dengan perusahaan menunjukkan kesadaran terhadap bisnis tersebut, serta cenderung memberikan semua kemampuan dan keterampilan terbaik mereka untuk mencapai kesuksesan perusahaan.

*Employee engagement* secara langsung mempengaruhi *organizational citizenship behavior*, yaitu perilaku yang melebihi tugas-tugas utama yang diperlukan. Karyawan yang terlibat dalam pekerjaan dan menunjukkan *organizational citizenship behavior* akan berkontribusi pada pencapaian keunggulan kompetitif perusahaan melalui peningkatan produktivitas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Hardani and Subarjo (2024) menyatakan bahwa

*employee engagement* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Fenomena *employee engagement* berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti dapat disimpulkan dari segi *vigor* (semangat) bahwa karyawan kurang bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaan, terutama ketika menemukan kesulitan atau menghadapi pekerjaan yang menumpuk. Karyawan lebih memilih bermain gadget ataupun bercengkrama dengan rekan kerja dibandingkan mencari solusi masalah pekerjaan yang dihadapinya. Dari segi *dedication* (dedikasi) masih terlihat kurangnya antusias karyawan dalam menerima tugas yang diberikan oleh pimpinan dan karyawan merasa tidak selalu memiliki kekuatan untuk tetap fokus sampai pekerjaan selesai.

Selain *employee engagement*, Hardani & Subarjo (2024) mengungkapkan bahwa *self-efficacy* atau tingkat kepercayaan karyawan merupakan elemen lain yang mempengaruhi perilaku *organizational citizenship behavior*. Menurut Dalimunthe & Zuanda (2020) *Self-efficacy* adalah suatu keyakinan diri untuk dapat berhasil dalam mengatasi dan menjalani dalam situasi tertentu. *Self-efficacy* mengacu pada keyakinan diri seseorang bahwa ia mampu mengelola pekerjaan dengan baik dalam situasi mendatang.

Menurut Viardhillah & Rini (2023) individu yang memiliki *self-efficacy* tinggi, ketika menentukan tujuan tertentu akan mencurahkan semua perhatian untuk memenuhi tuntutan tersebut. Seseorang yang memiliki *self-efficacy* tinggi dapat membantu dirinya menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan dengan lebih baik. Individu akan melihat tugas-tugas yang sulit sebagai tantangan yang dapat diatasi,

bukan sebagai sesuatu yang menakutkan. Ini memberikan rasa percaya diri dan keluwesan mental yang diperlukan, sehingga dapat mencegah stres dan depresi di tempat kerja. Ketika menghadapi hambatan dan juga kesulitan dalam pencapaian tujuan tersebut ia akan berusaha semaksimal mungkin agar berhasil mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan oleh pimpinan. Karyawan dengan tingkat *self-efficacy* yang tinggi menunjukkan pribadi yang yakin pada kompetensi dan kemampuannya ketika menjalankan tugasnya (Ummah, 2023).

Namun, fenomena lemahnya *self-efficacy* karyawan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur berdasarkan pengamatan peneliti, terlihat bahwa beberapa karyawan menunjukkan kurangnya kepercayaan diri dalam menjalankan tugas-tugas mereka, serta merasa bahwa target yang diberikan terlalu tinggi. Hal ini menyebabkan karyawan tidak yakin dengan kapabilitas yang dimiliki sehingga berdampak negatif pada kinerja yang dihasilkan dan menjadikannya kurang maksimal. Keraguan dan ketidakpercayaan diri ini menghambat produktivitas dan efektivitas dalam pencapaian tujuan organisasi.

Beberapa penelitian terdahulu menemukan adanya inkonsistensi terkait penelitian *self-efficacy*. Hasil penelitian Oktri and Zulfadil (2019) *self-efficacy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Namun hasil penelitian Ummah (2022) menyatakan bahwa *self-efficacy* berpengaruh tidak signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Ini merupakan *research gap* untuk diteliti lebih lanjut, untuk itu penelitian ini akan membuktikan apakah *self-efficacy* berpengaruh atau tidaknya terhadap *organizational citizenship behavior*.



Berdasarkan fenomena dan *research gap* yang telah tersajikan maka peneliti tertarik untuk melihat seberapa besar pengaruh antara komitmen organisasi, *employee engagement*, dan *self-efficacy* terhadap *organizational citizenship behavior*. Berdasarkan dari penelitian terdahulu juga yang memiliki perbedaan mendasar adalah desain penelitian dan tempat penelitian yang akan dilaksanakan *research*. Pemaparan fenomena dan *research gap* yang telah dijelaskan diatas selanjutnya akan dijadikan sebagai penelitian yang berjudul, **“Pengaruh Komitmen Organisasi, *Employee Engagement*, dan *Self Efficacy* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas maka rumusan masalahnya yaitu:

1. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur?
2. Apakah *employee engagement* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur?
3. Apakah *self-efficacy* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan di atas, maka tujuan dari pelaksanaan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur.
2. Untuk mengetahui apakah *employee engagement* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur.
3. Untuk mengetahui apakah *self-efficacy* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi semua pihak, utamanya adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui dan menganalisis tentang komitmen organisasi, *employee engagement*, dan *self-efficacy* terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur, serta sarana melatih diri agar mampu menyesuaikan antara teori yang diperoleh dengan situasi dan kondisi di lapangan.

## 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* pada karyawan dan sebagai masukan untuk perusahaan dalam mengambil kebijakan manajemen dalam upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan demi perbaikan dan perkembangan perusahaan.

## 3. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi arsip perpustakaan yang nantinya digunakan sebagai referensi untuk mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian dengan tema serupa.

## 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan serta referensi bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian dengan judul atau materi yang sama.