

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Pelayanan publik adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan (kepuasan) masyarakat sesuai peraturan perundangan-undangan yang berlaku (Administrasi Negara 1998 dalam Purwanto dkk 2016). Seiring dengan berlakunya otonomi daerah, maka tingkat pelayanan di tingkat lokal akan sangat benar benar bisa dirasakan oleh masyarakat di dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Ini berarti bahwa SDM merupakan sebagian dari keseluruhan elemen sistem pelayanan publik yang begitu luas dan kompleks, karena tugas dan fungsi SDM aparatur yang begitu penting dan strategis.

Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam suatu organisasi. Hal ini disebabkan karena Sumber Daya Manusia merupakan penggerak seluruh aktivitas yang ada dalam organisasi tersebut berperan sebagai pemikir, perencana dan pelaksana organisasi (Adamy 2016). Oleh karena itu organisasi membutuhkan manajemen Sumber Daya Manusia yang mampu mengelola seluruh sumber daya organisasi agar dapat berfungsi sesuai dengan apa yang diharapkan organisasi, baik pemerintahan maupun swasta. Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas merupakan salah satu organisasi pelayanan umum di bidang perhubungan dan komunikasi. Berdasarkan peraturan daerah

Kabupaten Banyumas nomor 11 tahun 2008 Pasal 12 tugas Pokok Dinas Perhubungan yaitu penyelenggara urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang perhubungan yang meliputi lalu lintas dan parkir, angkutan dan terminal, sarana dan operasional, melaksanakan pelayanan teknis administratif Dinas.

Menurut survei yang dilakukan kepada pegawai bagian umum dan kepegawaian, Dinas Perhubungan Banyumas memiliki jumlah total pegawai sebanyak 205 orang, terbagi menjadi 75 orang PNS dan 135 orang pegawai harian kontrak/harian honorer. Untuk pegawai harian kontrak atau honorer dibagi lagi menjadi 2 tempat 76 pegawai dikantor dan 59 pegawai yang tersebar di terminal. Dalam pelaksanaan tugasnya, pegawai dinas perhubungan sendiri terbagi dalam berbagai bidang, diantaranya bidang perparkiran, bidang lalu lintas, bidang prasarana, bidang pengembangan dan keselamatan. Selain itu ada pula sekretaris yang membawahi bagian perencanaan dan keuangan serta bagian umum dan kepegawaian. Terdapat sebuah seksi dari bidang pengembangan dan keselamatan yang dinamakan seksi keselamatan dimana mereka melakukan tugasnya di luar kantor untuk turun langsung ke lapangan mengatur letak rambu-rambu lalu lintas, membuat marka jalan, perparkiran, penetapan trayek dan tarif angkutan umum, memeriksa uji kelayakan kendaraan umum dan lain sebagainya.

Untuk mencapai tugas yang berat tersebut bukan suatu hal yang mudah, diperlukan sarana dan prasarana yang memadai serta sumber daya manusia (SDM) yang kompeten. SDM memegang peranan yang sangat penting di dalam sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan karena itu perusahaan

membutuhkan karyawan yang dapat bekerja melebihi kewajibannya dan memberikan kinerja melebihi apa yang diharapkan atau berperan ekstra, peran ekstra ini diluar dari *job description*-nya, peran ekstra dari *job description* inilah yang disebut *organizational citizenship behavior* (OCB). Robin dan Judge dalam Lubis (2015) mengatakan bahwa organisasi yang memiliki *organizational citizenship behavior* (OCB) yang baik akan memiliki kinerja yang baik pula.

Menurut Organ (1998) dalam Napitupulu (2018) *organizational citizenship behavior* (OCB) merupakan perilaku individu yang bebas yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif organisasi. Dengan kata lain *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem *reward* formal. Agar tercapainya *organizational citizenship behavior* (OCB) di dalam suatu perusahaan diperlukan adanya faktor - faktor yang mempengaruhinya. Organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki *organizational citizenship behavior* (OCB) yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain. *organizational citizenship behavior* (OCB) masih menjadi pembicaraan hangat di kalangan peneliti. *organizational citizenship behavior* (OCB) dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, diantaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi. Organisasi yang memiliki *organizational citizenship behavior* (OCB) tinggi, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang

mungkin di luar tugasnya dengan suka rela.

Untuk memiliki karyawan yang mempunyai *organizational citizenship behavior* (OCB) harus memiliki pemimpin yang bisa memberikan motivasi terhadap karyawannya. Dalam hal ini kepemimpinan transaksional sangatlah cocok diterapkan di Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas, karena disana banyak terdapat karyawan honorer dimana banyak dari mereka mengerjakan pekerjaan yang lebih banyak dari pada seharusnya. Kepemimpinan transaksional merupakan suatu model kepemimpinan dimana seorang pemimpin cenderung memberi arahan kepada bawahannya, memberi imbalan dan hukuman atas kinerja mereka, dan menitik beratkan pada perilaku untuk memandu pengikut mereka ke tujuan yang ditetapkan dengan memperjelas peran dan tuntutan tugas (Maulizar *et al.*, 2012).

Salah satu faktor supaya karyawan memiliki *organizational citizenship behavior* (OCB) yang tinggi adalah Motivasi kerja. Motivasi berasal dari kata latin “movere” yang berarti “dorongan” atau daya penggerak. Motivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengerahkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau ketrampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan melaksanakan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian, 1995 dalam Chandrasari, 2017). Motivasi kerja inilah tantangan untuk pemimpin di Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas, karena disana lebih banyak karyawan yang kontrak

dimana biasanya karyawan kontrak kurang termotivasi untuk melakukan pekerjaan yang di luar porsinya. Peneliti juga ingin mengetahui apa yang diinginkan oleh pegawai di Dinas Perhubungan Banyumas supaya mereka termotivasi kerjanya.

Selain kepemimpinan transaksional dan motivasi kerja, lingkungan kerja juga sangat berpengaruh di suatu organisasi. Individu yang bekerja tentu membutuhkan lingkungan kerja yang mendukung seperti penerangan, alat, suhu ruangan, rekan kerja, peraturan dan sebagainya. Dengan dukungan lingkungan kerja yang maksimal, individu dengan keahlian yang dimiliki, akan lebih cepat menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas kerja yang baik.

Menurut Nitisemito (1996) dalam Naa, A (2017) adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan dapat mempengaruhi mereka dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Sementara itu menurut Saydam (2000) dalam Saputra dan Mulia (2020), yang mendefinisikan lingkungan kerja sebagai keseluruhan sarana prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melaksanakan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Lingkungan kerja sendiri mempunyai dua dimensi, yaitu dimensi fisik (pewarnaan ruangan, pencahayaan, tata ruang, dan lain lain) dan dimensi non fisik (suasana kerja, hubungan antar karyawan, dan lain lain). Menurut hasil survey yang dilakukan oleh peneliti lingkungan kerja yang ada di Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas terdapat beberapa kekurangan seperti parkir yang kurang luas, beberapa lampu yang kurang terang, beberapa ruangan yang masih sempit sehingga pegawai kurang leluasa beraktifitas.

Riset ini menggunakan acuan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wulandari dan Prayitno (2017) yang meneliti variabel motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai Balai Penempatan Pelayanan dan Perlindungan Tenaga kerja Indonesia (BP3TKI) Semarang. Hasil dari penelitian terdahulu dengan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan karena peneliti menambahkan satu variabel. Perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada obyek dan penambahan variabel kepemimpinan transaksional. Penambahan variabel transaksional ini selaras dengan kurangnya motivasi kerja dan banyaknya karyawan honorer pada pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas ini sangat cocok dengan gaya kepemimpinan transaksional. Untuk itulah peneliti memilih menambahkan variabel kepemimpinan transaksional.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh Kepemimpinan Transaksional, Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas”**

## **B. PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian diatas, maka dalam penelitian ini masalah yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepemimpinan transaksional, motivasi kerja, dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai Dinas Perhubungan Banyumas?
2. Apakah kepemimpinan transaksional secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai Dinas Perhubungan Banyumas?
3. Apakah motivasi kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai Dinas Perhubungan Banyumas?
4. Apakah lingkungan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai Dinas Perhubungan Banyumas?

#### **C. PEMBATASAN MASALAH**

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti membatasi masalah kepemimpinan transaksional, motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai Dinas Perhubungan Banyumas. Penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas yang beralamatkan di jalan Margantara, No. 460, Tanjung, Purwokerto, Tanjung, South Purwokerto, Banyumas, Jawa Tengah 53144. Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan November 2020 hingga Januari 2021.

#### **D. TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan permasalahan yang sudah dijelaskan dalam rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh simultan kepemimpinan transaksional, motivasi kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai Dinas Perhubungan Banyumas
2. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan transaksional secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai Dinas Perhubungan Banyumas.
3. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai Dinas Perhubungan Banyumas.
4. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai Dinas Perhubungan Banyumas.

#### **E. MANFAAT PENELITIAN**

Berdasarkan tujuan penelitian yang sudah di jelaskan, maka manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Organisasi (Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas)

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan bagi organisasi terutama sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang terkait dengan tujuan jangka pendek maupun jangka panjang khususnya dalam hal manajemen sumber daya manusia mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

2. Bagi Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia

Dapat digunakan sebagai sumber referensi bagi peneliti selanjutnya jika akan melakukan penelitian khususnya dalam ilmu manajemen sumber daya manusia, yang berkaitan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

### 3. Bagi Peneliti

Sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen S-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

