

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sebuah Lembaga Negara dapat disamakan dengan organisasi kerja. Sebagai suatu organisasi kerja, lembaga atau perusahaan dibidang manapun akan dapat bertahan didalam persaingan jika organisasi tersebut memiliki kemampuan untuk belajar dan berubah dengan cepat sesuai target yang sudah ditetapkan, terutama pada era globalisasi seperti saat ini. Salah satu Lembaga tersebut adalah Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah serta Perdagangan.

Mengacu pada pertimbangan tersebut, tanpa terkecuali Dinas KUKMP tentunya ingin meningkatkan usahanya demi mencapai tujuan organisasi dan perencanaan negara yang ditetapkan. Walaupun lembaga negara tidak berorientasi bisnis, namun setiap lembaga negara memiliki tanggung jawab yang besar kepada negara dan warga negara, demi kehidupan yang lebih sejahtera. Oleh karena itu, lembaga negara harus mampu memanfaatkan dan mengolah setiap aspek sumber daya yang ada di dalam organisasi tersebut. Salah satunya adalah Sumber Daya Manusia (SDM).

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting dalam organisasi. Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai sumber daya manusia dalam suatu organisasi pemerintahan merupakan faktor penting bagi peningkatan produktivitas atau kemajuan organisasi tersebut. Bagaimanapun kemajuan teknologi yang ada

pada suatu organisasi tanpa adanya SDM yang mumpuni maka organisasi apapun tidak akan dapat maju dan berkembang.

Dinas KUKMP adalah Lembaga Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta yang fungsinya melayani masyarakat khususnya yang bergerak dibidang usaha kecil menengah. Dinas KUKMP memiliki visi yaitu terwujudnya kemandirian Koperasi, Usaha, Kecil dan Menengah, serta Perdagangan yang tangguh dan kuat dalam persaingan global, serta tertatanya usaha kecil yang mendorong terwujudnya Jakarta Baru yang nyaman dan sejahtera. Adapun upaya yang dilakukan untuk mewujudkan visi tersebut salah satunya adalah dengan mengembangkan komitmen organisasi, meningkatkan *organizational citizenship behavior* (OCB), serta diharapkan karyawan mampu menampilkan komitmen organisasi sebagai bentuk upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan organisasi.

Praktek pengelolaan SDM yang mempengaruhi efektifitas strategi dalam mencapai tujuan organisasi, salah satunya adalah praktek manajemen kinerja karyawan (*job performance*). Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk melihat perkembangan perusahaan adalah dengan cara melihat hasil penilaian kinerja. Kinerja karyawan menggambarkan kontribusi yang individu berikan pada organisasi yang mempekerjakan mereka. mengidentifikasi kelemahan setiap individu, serta potensi yang dimilikinya. Dengan demikian manajemen dan individu dimaksud dapat mengoptimalkan pemanfaatan keunggulan dan potensi individu yang bersangkutan, serta mengatasi dan mengkompensasi kelemahannya melalui program pelatihan. Perkembangan

manajemen kinerja karyawan yang kuat memiliki pengaruh terhadap munculnya perilaku positif diantara karyawan, yang dipengaruhi oleh komitmen organisasi dan OCB (Bangun, 2012).

Salah satu faktor yang penting dalam kinerja karyawan adalah komitmen organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasinya diharapkan memiliki dedikasi tinggi dalam kerjanya serta akan mempermudah dalam setiap kepentingan organisasi itu sendiri dan juga para kerjanya. Dengan komitmen organisasi yang tinggi, diharapkan karyawan akan berdedikasi tinggi dalam pencapaian kerjanya. Begitu juga dengan komitmen organisasi suatu hal yang berhubungan dengan identifikasi karyawan dengan perusahaan. Dengan komitmen yang tinggi, diharapkan karyawan akan berdedikasi tinggi dalam kerjanya. Hal ini akan membantu karyawan dalam menunjukkan kinerja yang baik.

Komitmen organisasi merupakan prasyarat untuk menjaga kelangsungan hidup, stabilitas, dan perkembangan organisasi itu sendiri. Menurut Ivanko (2012) Hal ini akan sangat membantu karyawan dalam menunjukkan kinerja yang baik dan membantu memperoleh promosi jabatan. Jadi, adanya komitmen organisasi akan mempermudah dalam setiap kepentingan organisasi itu sendiri dan juga para kerjanya.

Karyawan merupakan salah satu kunci penentu keberhasilan suatu perusahaan atau lembaga negara. Untuk itu setiap karyawan, selain dituntut untuk memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan, juga harus memiliki kesetiaan atau komitmen organisasi yang tinggi terhadap perusahaan atau lembaga negara. Komitmen organisasi merupakan sikap penerimaan dan keyakinan yang

kuat terhadap nilai-nilai dan tujuan sebuah organisasi begitu juga dengan adanya dorongan yang kuat untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi demi tercapainya tujuan organisasi (Suwardi, 2011). Konsep komitmen organisasi berbicara tentang tingkat keterlibatan orang dengan organisasi dimana mereka bekerja dan tertarik untuk tetap tinggal didalam organisasi tersebut.

Sebagai organisasi pemerintahan yang memiliki fungsi *public service* atau pelayanan terhadap masyarakat, maka Aparatur Sipil Negara (ASN) selayaknya memiliki perilaku *organizational citizenship behavior*. Perilaku *organizational citizenship behavior* tidak hanya untuk perumusan kebijakan dan prosedur, namun juga untuk memahami perilaku manusia dan pemanfaatan sumber daya manusia mereka dengan cara yang terbaik.

Di dunia kerja yang dinamis saat ini, tugas-tugas semakin banyak dilakukan dalam tim atau kelompok kerja, dimana fleksibilitas sangat penting. Organisasi memerlukan karyawan dalam kelompok kerja yang dapat saling membantu di dalam timnya, menghindari konflik yang tidak perlu, dan menghormati peraturan organisasi. Robbins and Judge (2013) mengemukakan bahwa terdapat beberapa variabel yang dapat membangun model OCB. Maka *organizational citizenship behavior* merupakan suatu bagian dari perilaku karyawan yang sangat penting dalam pelaksanaan setiap tugas dan kewajiban yang mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi (Khan et al, 2011).

Sehingga hal yang akan dibahas apakah Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas KUKMP yang merupakan selaku Lembaga pemerintah yang memiliki fungsi *public service*. Sehingga pegawai tersebut apakah memiliki komitmen terhadap

organisasi dan adakah perilaku *organizational citizenship behavior* pada pegawai di Dinas KUKMP, sehingga kinerja pelayanan terhadap masyarakat dapat berjalan dengan efektif.

Jika dilihat dalam perspektif Islam, komitmen organisasi tercermin dalam setiap aktivitas yang dilakukan individu. Komitmen dalam menjalankan kewajiban dan menjauhi larangan Allah SWT merupakan wujud dari komitmen seorang manusia sebagai makhluk Tuhan.

لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّىٰ يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ

“Tidak sempurna keimanan seorang dari kalian, hingga ia mencintai untuk saudaranya sebagai mana ia mencintai untuk dirinya sendiri.”. (HR. Bukhari & Muslim)

Berdasarkan hadist di atas dijelaskan bahwa orang yang berbuat kebaikan akan selalu dekat dengan rahmat Allah, dan kinerja karyawan merupakan perilaku kebaikan yang dikerjakan pada saat bekerja. Secara umum perilaku yang ditunjukkan dalam OCB merupakan nilai-nilai yang melekat bagi setiap Muslim. Namun, sebagian besar penelitian mengenai OCB yang ada dilakukan dengan dasar sistem nilai Barat dan sedikit sekali yang mempertimbangkan sudut pandang Muslim (Kamil dan Sulaiman, 2014).

Seperti dalam firman Allah dalam Al-Qur'an surat :

إِلَّا الَّذِينَ تَابُوا وَأَصْلَحُوا وَاعْتَصَمُوا بِاللَّهِ وَأَخْلَصُوا دِينَهُمْ لِلَّهِ

فَأُولَٰئِكَ مَعَ الْمُؤْمِنِينَ وَسَوْفَ يُؤْتِي اللَّهُ الْمُؤْمِنِينَ أَجْرًا عَظِيمًا

Artinya: “Kecuali orang-orang yang taubat dan Mengadakan perbaikan (Mengadakan perbaikan berarti berbuat pekerjaan-pekerjaan yang baik untuk menghilangkan akibat-akibat yang jelek dan kesalahan-kesalahan yang dilakukan)

*dan berpegang teguh pada (agama) Allah dan tulus ikhlas (mengerjakan) agama mereka karena Allah. Maka mereka itu adalah bersama-sama orang yang beriman dan kelak Allah akan memberikan kepada orang-orang yang beriman pahala yang besar. (QS. An-Nisa (4) : 146)*

Dalam melaksanakan komitmennya, umat manusia diberi contoh teladan dengan diutusnya Nabi Muhammad SAW yang merupakan representasi ideal dalam melaksanakan amanahnya. Selain komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior*, proses perubahan organisasi tentunya akan memberikan dampak pada keadaan lingkungan internal organisasi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan diatas, perlu adanya penelitian mengenai pengaruh Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan di Dinas KUKMP. Adapun, pokok masalah yang diteliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kinerja karyawan, komitmen organisasi, dan *organizational citizenship behavior* di Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah serta Perdagangan?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah serta Perdagangan?
3. Apakah *organizational citizenship behavior* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah serta Perdagangan?
4. Apakah komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* dapat dijadikan model yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah serta Perdagangan?

5. Bagaimana pandangan Islam mengenai kinerja karyawan, komitmen organisasi, dan *organizational citizenship behavior* di Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah serta Perdagangan?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan penelitian, maka tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan memahami gambaran dari kinerja karyawan, komitmen organisasi, *organizational citizenship behavior* di Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah serta Perdagangan.
2. Untuk menganalisis dan memahami pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan di Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah serta Perdagangan.
3. Untuk menganalisis dan memahami pengaruh *organizational citizenship behavior* pada kinerja karyawan di Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah serta Perdagangan.
4. Untuk mengetahui dan memahami apakah komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* dapat dijadikan model yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah serta Perdagangan.
5. Untuk mengetahui pandangan Islam mengenai kinerja karyawan, komitmen organisasi, dan *organizational citizenship behavior* di Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah serta Perdagangan.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

##### 1. Manfaat Akademis

- a. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar studi perbandingan dan referensi bagi penelitian lain yang sejenis dan sebagai bahan masukan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.
- b. Bagi para pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

##### 2. Manfaat Praktisi

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada Lembaga pemerintah yang memiliki fungsi pelayanan bagi masyarakat ataupun praktisi untuk melakukan peningkatan atau melaksanakan perbaikan khusus pada komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* agar kinerja karyawan meningkat dan tujuan perusahaan dapat berjalan secara optimal.
- b. Bagi para pengambil keputusan *executive*, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan dasar dalam melakukan pertimbangan bagi Lembaga Pemerintah untuk memberikan dukungan yang baik pada pegawai.