

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia menurut (Nainggolan et al., 2022) adalah ilmu dan seni mengatur peranan serta hubungan tenaga kerja agar efektif dan efisien untuk mewujudkan tujuan organisasi atau perusahaan. Sumber Daya Manusia itu sendiri menjadi faktor yang penting untuk memajukan suatu organisasi atau perusahaan, karena segala kegiatan yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan tidak akan berjalan tanpa didukung oleh SDM yang berkualitas serta profesional. Dapat disimpulkan bahwa dalam hal ini suatu organisasi atau perusahaan membutuhkan SDM yang berkualitas.

Sumber daya manusia yang berkualitas adalah manusia yang mampu serta mau melakukan hal – hal yang dapat melebihi tuntutan dari standar suatu organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia menjadi aset yang sangat penting untuk pengembangan serta pencapaian dari tujuan yang telah ditentukan suatu organisasi atau perusahaan, karena itulah suatu organisasi atau perusahaan sangat membutuhkan partisipasi dari para pegawainya agar dapat mencapai tujuan dan melakukan yang baik bagi organisasi (Sofie &Fitria, 2018).

Suatu organisasi yang baik tentu membutuhkan pegawai yang akan melakukan lebih dari tugas formal mereka sehari-hari dan mau memberikan kinerja terbaik melebihi yang ditugaskan serta melebihi yang dihadapkan organisasi. Oleh karena itu, organisasi tidak hanya mengharapkan pegawai dengan kinerja yang baik saja, melainkan juga membutuhkan karyawan yang mampu memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap organisasi. Kontribusi yang dimaksud adalah kontribusi dari setiap individu yang lebih besar dari tuntutan peran dan memiliki inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan lain diluar *job description* yang telah ditentukan. Perilaku atau kemampuan pegawai seperti ini yang disebut dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) (Harwiki, 2016).

OCB merupakan perilaku karyawan yang secara sukarela mengerjakan pekerjaan yang melebihi dari standar tugas yang diberikan kepadanya, demi membantu keberlangsungan perusahaan dalam mencapai tujuan. Menurut (Arifiani &

Putri, 2021) *Organizational Citizenship Behavior* adalah sebagai perilaku individual yang bersifat bebas, yang tidak secara langsung mendapat pengharapan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan membuat keefektifan fungsi-fungsi dari organisasi. Bersifat bebas, sikap menolong, patuh terhadap aturan, sikap sportif dan positif karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi, melainkan pilihan dari personal. Faktor yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya perilaku OCB pada pegawai, dukungan dari *supervisor*, karir internal, dan juga *work family conflict* atau konflik pekerjaan-keluarga.

Konflik pekerjaan-keluarga yaitu konflik antara pekerjaan dan keluarga dimana suami dan istri yang sama-sama bekerja sehingga menimbulkan peluang munculnya konflik dari tuntutan dalam mengoptimalkan peran di tempat kerja dan di rumah (Wahab 2019). Peran tersebutlah terkadang dapat menimbulkan konflik disaat mereka tidak dapat mengatasi atau mengelola dengan baik setiap peran yang mereka jalani serta tugas dan tanggung jawab bagi para orang dewasa yang memiliki pekerjaan dan telah berkeluarga. Membahas *work family conflict* tidak hanya terjadi pada satu jenis kelamin saja, melainkan masing-masing dari jenis kelamin memiliki tugas dan tanggung jawab sesuai dengan kodratnya. Pada pria yang bekerja dan telah menikah tentunya perlu seimbang dalam menjalani karir dan kehidupan berumah tangga, sehingga menimbulkan beban dan permasalahan pada *work family* (Madumalika & Galhena, 2019).

Menurut Gayyur dan Jamal (dalam Imelda & Nahrisah, 2018) *Work family conflict* memang dapat dirasakan oleh pria maupun wanita, akan tetapi tingkatan atau jumlah konflik yang dirasakan tentunya akan berbeda antara pria dengan wanita. Konflik pekerja keluarga yang dialami wanita lebih tinggi dibandingkan oleh konflik yang dialami pria. Hal ini karena wanita lebih memandang keluarga sebagai suatu kewajiban utama yang harus diperhatikan dan diurus dibandingkan dengan pekerjaan yang mereka lalukan. Hal ini disebabkan karena sifat alamiah dari seorang wanita yang pada dasarnya memiliki karakteristik tingkah laku yang berbeda sesuai dengan kebutuhannya untuk itulah perlunya mengetahui tentang karakteristik individu.

Menurut (Hanifah, 2019) Karakteristik individu ialah bahwa setiap orang mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan, dan kemampuan yang berbeda satu sama

lainnya. Perbedaan yang ada di dunia kerja yang menyebabkan kepuasan satu orang dengan yang lain berbeda juga, meskipun sekalipun bekerja ditempat yang sama. Karakteristik individu yang baik tentu akan menjadikan pegawai lebih mudah dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga pekerjaan yang dihasilkan akan lebih optimal. Begitu sebaliknya, jika pegawai memiliki karakteristik yang buruk, maka itu akan dapat menghambat pekerjaan serta kegiatan organisasi dan menyebabkan hasil dari pekerjaannya kurang optimal serta kurang tidak efektifitasnya fungsi – fungsi dari organisasi. Kegiatan organisasi kerja itulah yang dapat memastikan bahwa organisasi memiliki kriteria tertentu mengenai pegawai yang akan mereka pekerjaan sesuai dengan kebutuhan organisasi, termasuk organisasi kerja pada Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial.

Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial Padang yang beralamat di Jl. Alai No.27, Kapala Koto, Kec, Pauh, Kota Padang. Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan merupakan salah satu lembaga sosial berperan pada pelayanan kepada masyarakat dan juga bergerak dibidang jasa yang berfungsi untuk memberi pelatihan-pelatihan kepada masyarakat sesuai dengan bidang kegiatan yang telah ada dan ditentukan oleh lembaga itu sendiri guna meningkatkan kualitas kemampuan masyarakat.

Berdasarkan survei awal peneliti menyebarkan kuesioner yang berhubungan dengan *work family conflict*, karakteristik individu dan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB), kepada 30 responden yaitu pegawai Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial Padang. Hasil survei awal yang diperoleh yaitu sebagai berikut:

Table 1.1
Hasil Survei Awal terhadap OCB dan karakteristik individu

No	Pernyataan	Ya	Tidak	% tidak
<i>Organizational Citizenship Behaviour (OCB)</i>				
1	Saya bersedia bekerja lembur untuk membantu rekan kerja menyelesaikan pekerjaannya meskipun saya tidak mendapatkan imbalan	29	1	3,333%
2	Saya selalu sharing dengan rekan kerja atau atasan mengenai kendala atau kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan	25	5	16,66%
3	Saya selalu memperhatikan hal – hal terbaik demi kemajuan perusahaan tempat saya	28	2	6,666%

	bekerja			
4	Saya selalu ikut berpartisipasi dalam fungsi – fungsi perusahaan tempat saya bekerja	27	3	10%
Karakteristik Individu				
1	Kemampuan saya bekerja sama dengan rekan kerja membantu saya dalam menjalankan tugas	28	2	6,666%
2	Saya selalu menjalankan setiap pekerjaan yang dijalankan memiliki nilai- nilai yang sesuai dengan karakteristik tugas individu	27	3	10%
3	Saya mempunyai minat yang tinggi terhadap pekerjaan yang saat ini dalam pengembangan karir kedepan	25	5	16,66%

Berdasarkan hasil survei awal pada tabel 1.1 di atas peneliti menemukan beberapa fenomena – fenomene yang terkait dengan variabel penelitian pada Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial Padang. Fenomena yang tampak pada variabel *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) yakni sebanyak 3,333% bahwa pegawai kurang bersedia bekerja lembur untuk membantu rekan kerja menyelesaikan pekerjaannya karena tidak ada imbalannya. Pegaiwai ini akan membantu rekan kerjanya sampai lembur jika ia mendapatkan imbalan. Permasalahn ini akan membuat kurang efesien dan efektifnya tujuan dari organisasi karena merasa lembur membantu rekan kerja bukanlah tugas dari pekerjaannya ditambah melakukan itu tanpa imbalan. Sebanyak 16,66% pegawai kurang untuk selalu berbagi informasi dengan rekan kerja atau atasan mengenai kendala atau kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan. Permasalahan ini terjadi karena pegawai takut untuk berbagi informasi atau memberitahu kesulitannya kepada siapapun untuk mencari solusi atas permasalahan yang ia rasakan, ini disebabkan kurang komunikasi antara pegawai dengan atasan sehingga pegawai tidak bisa terbuka dengan atasannya. Sebanyak 6,666% pegawai yang kurang untuk selalu memperhatikan hal – hal terbaik demi kemajuan organisasi maksud dari memperhatikan hal – hal terbaik ini adalah memberikan hasil pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab serta. Sebanyak 10% pegawai yang masih kurang untuk selalu ikut berpartisipasi dalam fungsi – fungsi organisasi. Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial memiliki fungsi untuk menyelenggarakan serta pelayanan pendidikan dan pelatihan bagi SDM yang bergerak di bidang kesejahteraan sosial. Bagaimana pegawai tersebut mampu untuk selalu memberikan pelayanan lebih terhadap masyarakat.

Berdasarkan hasil survei awal mengenai permasalahan karakteristik individu adalah sebanyak 6,666% pegawai menyatakan bahwa masih kurang terhadap kemampuan bekerja sama dengan rekan kerja membantu dalam menjalankan tugas ini

karena pegawai tidak mampu untuk bekerja dengan tim dan merasa lebih mementingkan pekerjaannya sendiri. Sebanyak 10% pegawai menyatakan bahwa masih kurang untuk selalu menjalankan setiap pekerjaan yang dimiliki memiliki nilai – nilai yang sesuai dengan karakteristik tugas individu. Nilai – nilai yang dimaksud yaitu didasarkan pada pekerjaan yang memuaskan, dapat dinikmati serta hubungan dengan orang – orang. Telihat bahwa pegawai merasa pekerjaan tidak memuaskan dan tidak dapat dinikmati dan menyebabkan kurang baiknya hubungan dengan rekan kerja yang akan membuat pekerjaan terhambat dan tidak maksimal. Sebanyak 16,66% pegawai menyatakan bahwa tidak mempunyai minat yang tinggi terhadap pekerjaan yang saat ini dalam pengembangan karir kedepan. Permasalahan ini disebabkan karena jika pengembangan karir maka tugas dan tanggungjawab merekapun menjadi lebih besar yang nantinya akan menjadi beban terhadap pekerjaan serta beban di keluarganya.

Work family conflict berdampak pada pegawai fenomena ini terjadi ketika suami dan istri sama – sama harus bekerja yang membuat kurangnya perhatian lebih kepada keluarga yang dirumah sehingga akan lebih beresiko mengalami *work family conflict*. Berdasarkan wawancara kepada pegawai di balai besar pendidikan & pelatihan kesejahteraan sosial Padang menyatakan bahwa harus menyeimbangkan waktu untuk bekerja dan waktu untuk keluarga dirumah karena waktu bekerja lebih banyak dihabiskan dikantor mereka merasa sampai dirumah lelah sehingga dirumah hanya untuk beristirahat saja dan kurang memeperhatikan keluarganya. *Work family conflict* juga berpengaruh pada organisasi yang pegawai menyatakan bahwa kurang fokusnya saat bekerja jika ada masalah dirumah. Konflik batin yang terjadi membuat tidak mampunya memaksimalkan dalam menjalankan kondisi yang berdebd. Hal ini yang juga bisa berdampak pada penurunan terhadap OCB pegawai.

Peneliti melakukan survei awal dengan menyebarkan kuesiner untuk memperkuat hasil wawancara mengenai *work family conflict* kepada 30 responden. Hasil survei awal yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2**Hasil survei awal terhadap *work family conflict***

No	Pernyataan	Ya	Tidak	% Ya
<i>Work Family Conflict</i>				
1	Saya lebih banyak menghabiskan jam waktu untuk bekerja dari pada keluarga sehingga membuat kurangnya perhatian untuk keluarga	25	5	83,33%
2	Saya merasa bersalah ketika tidak mempunyai cukup waktu mengurus keluarga karena bekerja	25	5	83,33%
3	Saya terbebani dengan tanggung jawab pekerjaan Ketika berada di rumah	16	14	53,33%
4	Permasalahan keluarga mengurangi konsentrasi saya untuk menyelesaikan pekerjaan	13	17	43,33%
5	Pekerjaan membuat saya mengurangi waktu bersama keluarga demi tanggung jawab pada pekerjaan	24	6	80%
6	Saya tidak bisa melakukan hal – hal yang biasa saya lakukan di tempat kerja apabila di rumah	15	15	50%

Berdasarkan survei awal permasalahan mengenai *work family conflict* adalah 83,33% pegawai lebih banyak menghabiskan jam waktu bekerja dari pada keluarga sehingga membuat kurangnya perhatian untuk keluarga. 83,33% pegawai menyatakan merasa bersalah ketika tidak mempunyai cukup waktu mengurus keluarga karena bekerja. 53,33% pegawai yang terbebani dengan tanggung jawab pekerjaan ketika berada di rumah. 43,33% pegawai menyatakan bahwa permasalahan keluarga mengurangi konsentrasi untuk menyelesaikan pekerjaan. 80% pegawai menyatakan bahwa pekerjaan membuat kurangnya waktu bersama keluarga demi tanggungjawab pada pekerjaan. Sebanyak 50% pegawai menyatakan bahwa tidak bisa melakukan hal- hal yang biasa dilakukan di tempat kerja apabila di rumah. Dari permasalahan diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial mengalami *work family conflict* karena pegawai BBPPKS memiliki program pelayanan pendidikan dan pelatihan yang harus berjalan sesuai dengan tujuan dan memiliki batas waktu yang tidak panjang membuat banyaknya pekerjaan yang harus mereka selesaikan. Pegawai BBPPKS yang sering melakukan pekerjaan keluar kota, ini tentunya mereka harus meninggalkan rumah beberapa hari untuk melakukan perjalanan dinas keluar kota yang menyebabkan kurangnya waktu bersama keluarga.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Arifiani & Putri, 2021) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh *work family conflict* terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* dimediasi oleh komitmen organisasi” hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *work family conflict* tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sarahih (2020) yang berjudul “Pengaruh kepemimpinan dan karakteristik individu terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada PT. United Tractors TBK cabang Medan” hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB artinya karakteristik individu berpengaruh nyata dalam meningkatkan OCB.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti memfokuskan penelitian tentang *work family conflict* dan karakteristik individu sebagai faktor yang meningkatkan *Organizational Citizenship Behaviour* pada pegawai Kementerian Sosial RI Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial Padang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis dapat merumuskan pokok sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *work family conflict* terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada pegawai Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial?
2. Bagaimana pengaruh karakteristik individu terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada pegawai Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial?
3. Bagaimana pengaruh *work family conflict* dan karakteristik individu terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang akan dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *work family conflict* terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada pegawai Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial.
2. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada pegawai Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial.
3. Untuk mengetahui pengaruh *work family conflict* dan karakteristik individu terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada pegawai Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menjadi sarana bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis mengenai pengaruh *work family conflict* dan karakteristik individu terhadap OCB.

2. Bagi Instansi atau Perusahaan

Dapat sebagai acuan untuk meningkatkan dan memperbaiki OCB pada pegawai.

3. Bagi universitas

Sebagai tambahan literatur untuk mahasiswa Universitas Dharma Andalas yang bisa untuk dipakai untuk bahan bacaan mengenai pengaruh konflik peran ganda dan karakteristik individu terhadap OCB.

1.5 Batasan Masalah

Untuk menghindari perluasan masalah yang dibahas sehingga menyebabkan Pembahasan menjadi tidak konsisten dan teratur dengan rumusan masalah yang telah penulis buat di atas, maka penulis memberikan Batasan masalah ini hanya membahas tentang pengaruh *work family conflict* dan karakteristik individu terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* pada pegawai Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial Padang.