



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Reformasi peningkatan mutu pendidikan merupakan respon terhadap perkembangan tuntutan global sebagai suatu upaya untuk mengadaptasikan sistem pendidikan yang mampu mengembangkan mutu sumber daya manusia untuk memenuhi tuntutan zaman yang sedang berkembang. Melalui reformasi pendidikan, pendidikan harus berwawasan masa depan yang memberikan jaminan bagi perwujudan hak-hak azasi manusia untuk mengembangkan seluruh potensi dan prestasinya secara optimal guna kesejahteraan hidup di masa depan.

Seiring perkembangan zaman yang sangat cepat dan modern membuat dunia pendidikan semakin penuh dengan dinamika. Di Indonesia sendiri dinamika itu tampak dari tidak henti-hentinya sejumlah masalah yang melingkupi dunia pendidikan. Merosotnya mutu pendidikan di Indonesia secara umum dan mutu pendidikan tinggi secara spesifik dilihat dari perspektif makro dapat disebabkan oleh buruknya sistem pendidikan nasional dan rendahnya sumber daya manusia.¹

Idealnya, ada beberapa karakteristik pegawai yang baik, diantaranya komunikator yang baik, pekerja keras, mampu bekerja secara tim, mudah beradaptasi dan mampu bekerja dengan baik, optimis dan selalu memotivasi diri, membantu orang lain, jujur, sopan dan beretika, serta menghormati privasi pegawai yang lain.²

¹ Hadis, Abdul dan Nurhayati. *Manajemen Mutu Pendidikan*, Bandung: Penerbit Alfabeta, 2010.

² <http://lp3ipusat.blogspot.co.id/2012/12/karakteristik-karyawan-yang-baik.html>.



Keterlibatan pegawai tidak hanya pada aspek-aspek normatif saja yang tertulis dalam tugas pokok dan fungsi (Tupoksi), namun dibutuhkan kerelaan pegawai untuk bersedia berperilaku dalam bekerja melebihi dari yang diharapkan. Dalam konteks ini maka kerelaan tersebut diistilahkan dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) atau Perilaku Warga Organisasi. Konsep ini menekankan pada pentingnya kesediaan pegawai untuk saling membantu dengan rekan kerja, mau menolong kesulitan yang dihadapi oleh rekan kerja dan memberikan perhatian pada kesulitan atau permasalahan rekan kerja. Sedangkan dari sisi organisasi, seorang pegawai dikatakan memiliki tingkat *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) yang baik apabila memiliki catatan yang baik pada kehadiran kerja, ketaatan pada aturan formal dan kesediaan memelihara ketertiban serta mementingkan organisasi di atas kepentingannya pribadi. Dengan adanya *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) ini diharapkan pegawai memahami kesulitan-kesulitan yang dihadapi organisasi dan berupaya semaksimal mungkin membantu secara sukarela demi meringankan beban organisasi.

Namun yang masih disayangkan dari Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru adalah bahwa masih ditemukan banyak pegawai yang masih enggan menunjukkan keikhlasan untuk berperilaku *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) sebagaimana yang diharapkan. Suasana kerja yang egosektoral dimana pegawai acuh dengan kesulitan rekan-rekan kerja masih menjadi budaya yang menyulitkan munculnya tingkat *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) yang baik, terlebih jika membantu rekan-rekan kerja bisa menyebabkan mereka harus melakukan pekerjaan tambahan tanpa dibayar dengan kompensasi tambahan.

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rasa memiliki pegawai terhadap organisasi juga kurang kuat dimana hal ini ditunjukkan dengan ketidakdisiplinan mereka dalam mentaati aturan-aturan yang ada seperti penggunaan asset organisasi secara bijaksana. Sejumlah peralatan dan perlengkapan kerja cukup sering mengalami kehilangan ataupun kerusakan akibat penggunaan dan keperdulian pegawai masih rendah. Artinya, pegawai kurang menempatkan kepentingan organisasi diatas kepentingannya pribadi. Sikap ini tentu saja mencerminkan masih rendahnya *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) yang dimiliki.

Organizational Citizenship Behaviour (OCB) yang baik tentu tidak datang dengan sendirinya. Agar bisa memperoleh pegawai yang memiliki tingkat *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) yang tinggi dibutuhkan para pegawai yang merasa puas dengan pekerjaannya.³ Konsep ini secara empiris pernah dibuktikan dalam penelitian dimana mereka menemukan adanya pengaruh signifikan dari kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB).⁴ Konsep ini menjadi landasan pemikiran bahwa masih rendahnya *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) di kalangan pegawai Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru berkemungkinan diakibatkan oleh masih kurang mampunya organisasi dalam memberikan kepuasan kerja pada pegawainya.

Kondisi kurang puasnya pegawai Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru tampaknya dirasakan oleh pimpinan-pimpinan di unit kerja yang ada. Gejala yang terlihat adalah kurang bersemangatnya pegawai dalam bekerja, banyak pegawai

³ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Raja Grafindo Press, 2011), Hlm: 518.

⁴ Amira, C., R. Lubis dan Hafasnuddin, *Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Serta Dampaknya Pada Kinerja Organisasi Pada PT. Lafarge Cement Indonesia (LCI) Aceh Besar*. Jurnal Manajemen, vol. 4, No. 1, ISSN: 2302-0199, 2015, Hlm : 201-210.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang kurang aktif mengikuti kegiatan-kegiatan organisasi baik yang sifatnya formal maupun informal. Selain itu, dorongan pegawai untuk berprestasi lebih baik juga masih terlihat lemah dikarenakan organisasi kurang memberikan apresiasi atau umpan balik yang positif bagi pencapaian pegawai.

Selain itu menurut Spector & Fox dalam Devina faktor tingkat efikasi atau kepercayaan diri merupakan bagian karakteristik individu yang bisa mempengaruhi *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) seseorang.⁵ Konsep ini diperkuat dalam penelitian Shahidi, *et.,al* yang menemukan bahwa seluruh dimensi dalam efikasi diri mempengaruhi *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) secara signifikan.⁶ Konsep ini menjadi landasan pemikiran bahwa masih rendahnya *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) di kalangan pegawai Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru berkemungkinan diakibatkan oleh masih banyak pegawai yang kurang memiliki tingkat keyakinan diri yang tinggi.

Gejala yang terlihat adalah cukup banyak pegawai yang kurang percaya diri pada kemampuannya dalam menjalankan tupoksi yang dimilikinya, ini dapat dilihat dari banyaknya pegawai yang mengerjakan pekerjaan yang lebih praktis dan mudah. Jika dalam hal normatif seperti tupoksi saja banyak pegawai kurang percaya diri, tentu akan sulit untuk mengharapkan mereka percaya diri untuk berkenan membantu rekan kerja lain yang mengalami kesulitan dalam

⁵ Devina, Monica, *Pengaruh Self Efficacy Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Studi Kasus Pada Dinas Pendidikan DKI Jakarta)*. Mini Economica, edisi 43, ISSN: 0216-9711, 2014, Hlm: 108-110.

⁶ Shahidi, N., S.A. Shamsnia dan S. Baezat, *Studying the Relationship Between Self-Efficacy and Organizational Citizenship Behavior (Case Study: Islamic Azad University – Zone 1)*. *International Research Journal of Applied and Basic Sciences*, vol. 9, No. 9, pp. 1499-1503. ISSN: 2251-838X, 2015.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melaksanakan pekerjaannya. Kepercayaan diri yang rendah ini menjadi alasan mengapa cukup banyak pegawai yang kurang berani dalam mengambil keputusan, berani bertanggung jawab atau tampil dengan kesan diri yang kuat. Adapun alasan pemilihan sampel dalam penelitian ini adalah karena SKPD ini dianggap dapat mewakili fokus penelitian.

Hal ini terlihat dari hasil pengamatan peneliti dan laporan absensi pegawai dinas pendidikan, dimana masuh ada beberapa pegawai yang melakukan tindakan-tindakan yang kurang mematuhi aturan seperti datang terlambat masuk kerja dan tidak melakukan absensi pada jam sebelum bekerja dan setelah bekerja. Banyak faktor yang menyebabkan sumber daya manusia (SDM) absen atau tidak masuk kerja, seperti sakit, upacara, alasan penting seperti anak atau istri sakit, membolos, lalu lintas macet.

Uraian pada latar belakang tersebut diatas telah memberikan gambaran awal bahwa rendahnya tingkat kepuasan kerja dan efikasi diri berkemungkinan menjadi penyebab mengapa tingkat *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) para pegawai di Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru masih kurang optimal. Hal inilah yang hendak diuji dalam penelitian berbentuk tesis ini dengan judul: **Pengaruh Kepuasan Kerja dan Efikasi Diri terhadap Organizational Citizenship Behaviour pada Pegawai Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru.**

B. Definisi Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami makna judul penelitian, perlu dijelaskan beberapa istilah yang digunakan sebagai berikut:

1. Kepuasan Kerja adalah Suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya.⁷
2. Efikasi diri adalah “*people's judgments of their capabilities to organize and execute courses of action required to attain designated types of performances*”⁸. Artinya, efikasi diri merupakan keyakinan seseorang bahwa dia dapat menjalankan suatu tugas pada suatu tingkat tertentu, yang mempengaruhi tingkat pencapaian tugasnya.
3. *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang pegawai, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.⁹
4. Pegawai adalah dalam Bahasa Indonesia kata pegawai berasal dari kata pe- dan gawai. Pe adalah sebuah awalan yang menunjukkan arti orang yang mengerjakan atau mempunyai pekerjaan seperti yang disebutkan oleh kata dasar, sedangkan gawai berarti kerja. Jadi pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta.¹⁰

⁷ Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta:Salemba Empat, 2008).

⁸ Bandura A. (1986). *Social foundation of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, hlm; 61

⁹ Robbins, Op Cit, Hlm: 40.

¹⁰ <http://noviyanti31.blogspot.com/2016/08/arti-dan-pengertian-pegawai.html>

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Dinas Pendidikan adalah unsur pelaksana urusan pemerintahan dalam bidang pendidikan.¹¹

C. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka ditemukan permasalahan sebagai berikut :

- a. Masih lemahnya pegawai dinas pendidikan dalam bidang administrasi.
- b. Masih kurangnya implementasi kerja pegawai dinas pendidikan.
- c. Masih lemahnya suasana kerja sehingga bersifat egosektoral pegawai dan acuh dengan kesulitan rekan-rekan kerja.
- d. Masih kurangnya kedisiplinan pegawai dalam mentaati aturan-aturan yang ada.
- e. Masih kurangnya pegawai dalam menyimpan sejumlah peralatan dan perlengkapan kerja sering hilang atau rusak akibat penggunaan dan kepedulian pegawai masih rendah.

2. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini dapat terarah dan mendalam serta tidak terlalu luas jangkauannya, maka permasalahan yang akan diteliti hanya berkenaan dengan Kedisiplinan pegawai dalam mentaati aturan-aturan yang ada.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka penulis rumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

¹¹ <https://www.banyuwangikab.go.id/skpd/unit/10101/dinas-pendidikan.html>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pegawai Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru?
- b. Apakah terdapat pengaruh efikasi diri terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pegawai Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru?
- c. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja dan efikasi diri terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pegawai Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru?

D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah tersebut maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk:

- a. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pegawai Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh efikasi diri terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pegawai Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru.
- c. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kepuasan kerja dan efikasi diri terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) pegawai Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang bisa didapatkan oleh sejumlah pihak berkepentingan adalah:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Bagi Peneliti, Hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan terutama dalam bidang Kepuasan Kerja dan Efikasi Diri Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* Pada Pegawai Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru”, dan penelitian ini sekaligus memberikan sumbangan pemikiran bagi peneliti selanjutnya.
- b. Bagi Pegawai Dinas Pendidikan Kota, diharapkan memperoleh bekal pengetahuan tentang kontribusi motivasi kerja dan iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai untuk bersama-sama dengan semua pihak menciptakan kondisi atau iklim komunikasi yang kondusif dan senantiasa memiliki motivasi kerja yang tinggi, sehingga dapat tercipta kinerja pegawai yang tinggi.
- c. Bagi Kantor Dinas Pendidikan Kota, agar dapat menindaklanjuti hasil penelitian dalam peningkatan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dan kepuasan kerja pegawai melalui penguatan pada tingkat efikasi diri pegawai.
- d. Secara teoritis diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan dalam bidang manajemen sumber daya manusia.
- e. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi nyata penulis dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pendidikan.