

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap organisasi pemerintahan dituntut untuk harus bisa mengoptimalkan sumber daya manusia dan bagaimana sumber daya manusia ini di kelola. (Robbins & Judge , 2012) mengemukakan bahwa organisasi unit sosial yang terkoordinasi secara sadar, terdiri dari dua orang atau lebih banyak dan berperan secara terus menerus untuk satu rangkaian tujuan bersama.

Pelayanan publik yang baik tidak hanya diprakarsai oleh pemerintah di tingkat pusat, tetapi juga ditingkat daerah, khusus untuk daerah yang memiliki populasi warga terpadat. Pelayanan publik di wilayah Jakarta harus dilihat secara keseluruhan dari semua aspek, termasuk perawatan infrastruktur *public* di wilayah Jakarta

Dalam rangka mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat terutama di sarana dan prasarana umum DKI Jakarta terdepan. Jabatan tertinggi di Provinsi DKI Jakarta yaitu Gubernur DKI Jakarta dengan memperkenalkan kebijakan tingkat kelurahan di provinsi DKI Jakarta ribuan tenaga tenaga kerja merupakan program andalan Pemprov DKI Jakarta dikenal sebagai Penanganan Prasarana dan Sarana Umum atau dikenal sebagai pasukan oranye

Akhirnya terdapat sebuah regulasi baru dimana regulasi tersebut merupakan jawaban dari permasalahan DKI Jakarta mengenai kebersihan dan penanganan lingkungan. Dalam hal ini adalah para petugas penanganan prasarana dan sarana umum (PPSU), dimana mereka adalah petugas yang sigap terhadap adanya permasalahan terkait sarana dan prasarana yang terjadi di wilayah tersebut.

Tugas mereka memang difokuskan pada masalah-masalah umum seperti kebersihan, kerapihan wilayah atau adanya kendala pada prasarana yang tidak dapat berjalan atau beroperasi dengan baik.

Gagasan PPSU pertama kali dicetuskan oleh Gubernur DKI Jakarta, Basuki Tjahaja Purnama, yang saat itu mulai risih melihat banyaknya sampah, saluran air tersumbat, dan jalanan rusak di DKI Jakarta, padahal sudah ada puluhan ribu pekerja di lapangan. Walaupun demikian, Basuki yang akrab dipanggil Ahok menyadari bahwa Jakarta merupakan kawasan ibukota yang sangat ramai dan penuh. PPSU dinaungi oleh pemerintah yang diatur dalam Peraturan Gubernur No 169 Tahun 2015 tentang penanganan prasarana dan sarana umum tingkat kelurahan. Perekrutan anggota PPSU juga terbuka bagi wanita seperti ibu rumah tangga dan wanita lajang. Sudah banyak juga wanita yang bergabung dalam satuan PPSU. Pekerja wanita biasanya ditugaskan pada bagian kebersihan seperti menyapu jalanan dan merapihkan dedaunan yang mengotori jalan. Sedangkan dibagian seperti membersihkan saluran air dan patroli siaga diserahkan pada laki-laki.

Harapannya petugas PPSU ini bisa mengatasi permasalahan difasilitas infrastruktur publik dan menanggapi keluhan publik dengan sigap. Beberapa fakta menarik tentang PPSU sebagai berikut :

1. Karena keberadaan petugas PPSU sebagian besar warga percaya itu semua bahkan menangani tugas terkait sarana dan prasarana umum sampah rumah tangga menjadi tanggung jawab petugas PPSU.
2. Memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat karena tanggung jawab terkait sarana dan prasarana publik, sehingga tugas PPSU menjadi fokus perhatian dan objek kritik warga negara.

Menurut Greenberg dari Baron (2003) *organizational citizenship behavior* merupakan tindakan yang dilakukan oleh anggota organisasi di luar peraturan resmi pekerjaan. Secara umum, ada tiga komponen utama OCB yaitu :

1. Perilaku ini bukan hanya peraturan formal atau deskripsi pekerjaan yang pasti,
2. Perilakunya tidak butuh latihan (bersifat alami), dengan kata lain seseorang melakukan tindakan secara sukarela.
3. Tindakan tersebut tidak layak untuk diapresiasi sebagai imbalan atas hadiah resmi dari organisasi.

Berdasarkan fenomena yang terjadi anggota organisasi yang sifatnya sukarelawan. Petugas PPSU harus siap siaga setiap waktu baik ketika cuaca sedang hujan atau panas, petugas dituntut harus sigap melakukan pekerjaan diluar jobdesknya misalnya, terjadi longsor ataupun banjir akibat penumpukan sampah yang dibuang warga sembarangan. Mereka beranggapan bahwa membersihkan lingkungan sudah menjadi tugas dan tanggung jawab dari PPSU. Faktor penentu yang mempengaruhi OCB adalah kepuasan kerja sebuah tanggapan perasaan terhadap pekerjaan (Krieter dan Kinicki, 2004). Kepuasan kerja adalah perasaan positif tentang pekerjaan merupakan hasil dari beberapa evaluasi karakteristik. Di tempat kerja banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan seseorang bisa puas dengan elemen kerja, tetapi tidak untuk elemen pekerjaan lain. Unsur – unsur pekerjaan adalah pekerjaan sendiri, gaji/upah, promosi, pengawasan, kolega dan pekerjaan menyeluruh (Robbins dan Judge, 2007). Faktor yang menimbulkan kepuasan dan ketidakpuasan adalah realisasi permintaan, pencapaian tujuan, penyimpangan dari yang seharusnya diterima dengan yang

didapatkan dan keadilan (Krieter dan Kinicki, 2004). Berdasarkan fenomena yang terjadi tentang kepuasan kerja ini merasa kurang puas karena kurang seimbangnya pekerjaan dengan pendapatan yang diterima petugas PPSU walaupun terkadang seringkali petugas PPSU bekerja diluar *job description* yang ada, adanya pengulangan perekrutan di setiap tahun yang membuat kegelisahan serta nasib kedepannya, dan susahnyanya menikmati hari-hari tertentu bersama keluarga.

Menurut Hughes et al., (2012:542) menyatakan bahwa kepemimpinan tranformasional memiliki visi, keterampilan retorika dan manajemen kesan yang baik guna untuk membangun ikatan emosional yang kuat dengan orang lain. Dengan demikian dapat menginspirasi dan kemauan para pengikut untuk bekerja keras agar dapat mewujudkan visi pemimpin. Definisi kepemimpinan tranformasional sebagai sebuah perilaku, sikap proaktif, tingkatan fokus pada minat yang sama agar dapat memberikan bantuan untuk mencapai tujuan mereka dilevel tertinggi. Kepemimpinan tranformasional juga mendorong agar selalu mengubah motivasi, keyakinan, nilai dan kemampuan untuk mendapatkan keuntungan dan tujuan kepribadian pengikut dapat diselaraskan dengan visi dan tujuan organisasi (Goodwin et al., 2001)

Para peneliti juga telah mengidentifikasi dan mengembangkan dimensi yang menjadi ciri kepemimpinan tranformasional. Dimensi pertama adalah motivasi inspiratif, yaitu pemimpin yang memiliki visi, misi dan nilai yang kuat, tercermin dan ditanamkan pada anggota tim (Bono & Judge, 2004). Dimensi kedua adalah pengaruh yang di idealkan, yaitu pemimpin memiliki standar moral dan etika serta menunjukkan loyalitas kepada tim dan organisasi (Bass et al., 2003). Dimensi ketiga, pertimbangan pribadi yaitu pemimpin yang berfokus pada kebutuhan individu untuk mencapai tujuan dan mengembangkan diri melalui

proses bimbingan dan bimbingan (Bass, Avolio, Jung dan Berson, 2003). Aspek terakhir dari gaya kepemimpinan transformasional adalah stimulasi intelektual, yaitu pemimpin menantang dan mengajak anggota timnya untuk melihat masalah dari berbagai sudut pandang untuk membantu mereka meningkatkan produktivitas dan inovasi (Bass, Avolio, Jung dan Berson, 2003). Berdasarkan fenomena petugas PPSU menyatakan bahwa pimpinan mereka selalu merangkul dan memotivasi orang-orang dibawah tanggungjawabnya untuk bekerja sama. Petugas merasa pimpinan mereka selalu menyamaratakan semuanya serta tidak membanding bandingkan antar petugas yang lain. Selain itu sebelum petugas menjalankan pekerjaannya selalu diberikan arahan agar bertambahnya semangat pada petugas.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja ialah *teamwork* yaitu sebuah tim yang dibentuk agar lebih efektif daripada bekerja secara individu. Menurut (West, 2002) banyak penelitian membuktikan pekerjaan ini menuju ke efisiensi dan efektivitas yang lebih tinggi. Selain itu keuntungan kerjasama akan dapat menstimulasi seseorang berkontribusi dalam kelompoknya (Dewi, 2005). Kerja sama merupakan partisipasi spriritual dan emosional orang – orang agar dapat berkontribusi pada tujuan kelompok atau berbagai tugas untuk pencapaian tujuan (Davis, 2005). Fenomena yang terjadi pada petugas PPSU di Kelurahan Ciganjur yaitu petugas harus mampu berkerja sama dengan rekan kerja yang ada karena untuk menghadapi pekerjaan yang berat maka dibutuhkan kekompakan dan kebersamaan dalam tim agar pekerjaan lebih ringan serta tidak boleh adanya rasa saling mengandalkan. Selain itu *teamwork* juga mengajarkan kepada petugas arti dari kekeluargaan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis akan meneliti ***“Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Teamwork Terhadap Organizational***

Citizenship Behavior melalui Kepuasan Kerja” yang ditelaah pada petugas penanganan prasarana dan sarana umum (PPSU) di Kelurahan Ciganjur Jakarta Selatan.

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

1. Penelitian yang diteliti penulis berupa modifikasi model berdasarkan dua penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Winarto & Purba, 2018) dan (Gebi Devina, 2018) yaitu dilakukan dengan mengambil dan menggabungkan beberapa variabel serta melakukan pengujian dengan model maupun objek yang berbeda. Pada penelitian (Winarto & Purba, 2018) membahas mengenai pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap *organizational citizenship behavior* melalui kepuasan kerja. Pada penelitian yang dilakukan (Gebi Devina, 2018) membahas tentang pengaruh *teamwork* terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan fenomena yang penulis teliti maka penulis mengambil dan menggabungkan beberapa variabel untuk diteliti. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kepemimpinan transformasional, *teamwork* terhadap *organizational citizenship behavior* melalui kepuasan kerja.
2. Mengingat luasnya ruang lingkup pembahasan yang dikaji, maka dilakukan pembatasan terhadap ruang lingkup penelitian agar pembahasan menjadi fokus dan terarah. Variabel independen yang ada didalam penelitian adalah kepemimpinan transformasional, *teamwork*. Variabel dependen adalah *organizational citizenship behavior*, kepuasan kerja.
3. Objek penelitian ini adalah petugas penanganan prasarana dan sarana umum (PPSU) Di Kelurahan Ciganjur Jakarta Selatan. Penelitian ini akan mengukur tingkat gaya kepemimpinan transformasional, *teamwork* terhadap *organizational citizenship behavior* melalui kepuasan kerja.

1.3 Identifikasi Masalah

Pada penelitian ini, penulis meneliti bagaimana petugas penanganan prasarana dan sarana umum (PPSU) dalam menjalankan pekerjaannya. kepemimpinan transformasional berasal dari bagaimana pimpinan dari petugas PPSU ini menjalankan kewajibannya sebagai pemimpin yang bijaksana dalam menyikapi petugas PPSU dan selalu memberi support untuk menjalankan pekerjaannya dengan baik. Fenomena yang terjadi pada petugas PPSU adalah dalam *teamwork* sebagai keberhasilan organisasi dalam menjalankan tugasnya, penerapan pada *teamwork* yang diperlukan untuk dapat meningkatkan efisiensi kerja. Pada dasarnya *teamwork* pada PPSU di Kelurahan Ciganjur mencakup nilai yang penting bahwa setiap kegiatan *teamwork* yang dijalankan semua petugas yang didasari oleh sikap saling menghargai, selalu berfikir positif serta mengutamakan kepentingan *teamwork* agar menghasilkan kerja yang optimal (Gebi Devina, 2018). Hal lain yang ingin diteliti adalah mengenai kepuasan kerja pada petugas PPSU.

1.4 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada petugas penanganan prasarana dan sarana umum di Kelurahan Ciganjur?
2. Apakah *teamwork* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada petugas penanganan prasarana dan sarana umum di Kelurahan Ciganjur?
3. Apakah gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada petugas penanganan prasarana dan sarana umum Di Kelurahan Ciganjur?

4. Apakah *teamwork* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada petugas penanganan prasarana dan sarana umum Di Kelurahan Ciganjur?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada petugas penanganan prasarana dan sarana umum Di Kelurahan Ciganjur?
6. Apakah gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap *organization citizenship behavior* melalui kepuasan kerja pada petugas penanganan prasarana dan sarana umum Di Kelurahan Ciganjur?
7. Apakah *teamwork* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* melalui kepuasan kerja pada petugas penanganan prasarana dan sarana umum Di Kelurahan Ciganjur?

1.5 Pembatasan Masalah

Penulis membatasi masalah pada ruang lingkup penelitian agar lebih terarah. Pada gaya kepemimpinan transformasional yang menyatakan bahwa pimpinan sangat merangkul dan selalu memberi motivasi untuk melakukan pekerjaannya harus dengan penuh tanggung jawab. Pada *teamwork* dibatasi dengan kerjasama yang baik akan menghasilkan pekerjaan yang optimal karena adanya kekompakan dan kebersamaan. Pada kepuasan kerja dibatasi dengan konflik yang timbul dikarenakan kurang seimbangnya pekerjaan dengan pendapatan yang diterima, sering melakukan pekerjaan diluar *job description* dan tidak adanya waktu bersama keluarga dihari – hari tertentu. Objek yang menjadi penelitian oleh penulis adalah petugas penanganan prasarana dan sarana umum Di Kelurahan Ciganjur.

1.6 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, peneliti bertugas untuk membuktikan dan menganalisa kebenaran atas hal – hal berikut:

1. Menguji dan menganalisa apakah gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada petugas penanganan prasarana dan sarana umum di Kelurahan Ciganjur.
2. Menguji dan menganalisis apakah *teamwork* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada petugas penanganan prasarana dan sarana umum di Kelurahan Ciganjur.
3. Menguji dan menganalisis apakah gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada petugas penanganan prasarana dan sarana umum di Kelurahan Ciganjur.
4. Menguji dan menganalisis apakah *teamwork* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada petugas penanganan prasarana dan sarana umum di Kelurahan Ciganjur.
5. Menguji dan menganalisis apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organization citizenship behavior* pada petugas penanganan prasarana dan sarana umum di Kelurahan Ciganjur.
6. Menguji dan Menganalisis gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap *organizatonal citizenship behavior* melalui kepuasan kerja pada petugas penanganan prasarana dan sarana umum di Kelurahan Ciganjur
7. Menguji dan menganalisis *teamwork* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* melalui kepuasan kerja pada petugas penanganan prasarana dan sarana umum di Kelurahan Ciganjur.

1.7 Manfaat Penelitian

Peneliti menyimpulkan beberapa manfaat dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti, serta dapat membuktikan sendiri teori – teori gaya kepemimpinan transformasional, *teamwork* terhadap *organizational citizenship behavior* melalui kepuasan kerja.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi dan membuktikan hubungan variabel gaya kepemimpinan transformasional, *teamwork* terhadap *organizational citizenship behavior* melalui kepuasan kerja pada petugas penanganan prasarana dan sarana umum di Kelurahan Ciganjur agar dapat digunakan sebagai masukan dan dapat mengembangkan sesuai visi misi perusahaan yang sudah ditetapkan.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan baru pada penelitian yang berkaitan dengan gaya kepemimpinan transformasional *teamwork* terhadap *organizational citizenship behavior* melalui kepuasan kerja.

1.8 Sistematika Penulisan Penelitian

Terdapat lima bab pada penelitian ini, terdapat sistematika pembahasan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan teori dasar penelitian yang berisi manajemen sumber daya manusia dan teori variabel yang digunakan untuk melakukan penelitian. Serta menyajikan kerangka konseptual, model hipotesis dan beberapa hasil penelitian

terdahulu.

BAB III METODOLOGI TEORI

Bab ini menguraikan mengenai objek, desain dan jenis penelitian, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, pembahasan hasil penelitian dan mengembangkan dari hasil pengujian yang dikaitkan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis penelitian pada bab sebelumnya dan saran yang diberikan bagi peneliti terhadap praktik yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN