



BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Seiring dengan adanya perkembangan sebuah modernisasi sebuah organisasi untuk mendorong sumber daya manusia yang ingin mengembangkan kepribadian yang berkualitas tinggi sebagai dasar loyalitas pada organisasi, maka organisasi menerapkan sistem kepercayaan yang harus dijunjung tinggi dalam peningkatan efektifitas organisasi.

Karakteristik yang dimiliki oleh setiap individu dalam menyikapi sebuah kepercayaan dari masing-masing individu dapat menimbulkan tanggapan yang baik maupun buruk dari keadaan yang terjadi melalui sikap yang ditunjukkan orang lain dalam lingkungan organisasi. Sikap yang ditunjukkan dalam sebuah kepribadian dan keyakinan orang lain melalui kepercayaan yang dimiliki dapat membangun sebuah integrasi dalam diri setiap individu yang bekerja serta memiliki rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan masalah, sehingga kepercayaan tersebut dapat membuat individu menanggapi secara positif dan menanggapi secara negatif, salah satunya menanggapi secara negatif masalah yang ada melalui kepercayaan dari sebuah perilaku yang tidak diharapkan oleh setiap organisasi melalui sebuah perilaku menyimpang dalam organisasi yang diarahkan pada perilaku organisasi seperti pencurian, suap, sabotase dan sejenisnya (Bennett & Robinson, 63: 2000), sehingga organisasi berperan penting dalam memfasilitasi masalah-masalah yang timbul dengan cara meminimalisir

kejadian yang berkaitan dengan pribadi secara individu maupun kelompok, dan agar organisasi tersebut dengan tetap berada pada keterbukaan, serta keinginan yang dimaksudkan oleh setiap individu tersampaikan dengan semestinya.

Organizational trust merupakan sebuah kepercayaan yang dibangun pada suatu organisasi untuk meningkatkan hubungan keintiman organisasi, untuk memperoleh lingkungan organisasi yang sehat serta terarah mencapai tujuan dan membawa lebih banyak kepercayaan dengan semangat yang tinggi dan setiap individu, maka dengan demikian dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas (Landi dan Konte, 2010). Konsep kepercayaan menjadi faktor yang utama dalam menanggapi sebuah kejadian perilaku yang tidak diharapkan dalam sebuah organisasi, karena kepercayaan mengatur dari seluruh segi yaitu segi etika sosial, kepemimpinan, sosiologi, psikologi, serta ekonomi yang menjadikan kepercayaan sangat penting dalam perkembangan dan kemajuan organisasi (O'Neill dan Hastings, 2011). Sehingga kepercayaan dapat membangun sebuah hubungan yang bersinergi serta meminimalisir kejadian terhadap perilaku yang tidak sesuai.

Kepercayaan yang dibentuk atau ditunjukkan dalam *organizational trust* merupakan sebuah kepercayaan pada setiap masing-masing individu dalam memandang individu lain yang secara bersamaan memiliki sebuah keyakinan diri akan sebuah tindakan yang dilakukan pada suatu organisasi, karakteristik yang dimiliki setiap individu merupakan ciri khas pribadi untuk mempengaruhi serta menyikapi sebuah keadaan yang menunjukkan emosional atau tingkat keyakinan terhadap orang lain dalam menanggapi sebuah masalah dan menyelesaikan

masalah dengan sikap kepercayaan yang diterapkan pada masing-masing individu sebagai sikap loyalitas dan kualitas individu (Farris *et al.*, 1993).

Kepercayaan merupakan faktor interpersonal yang dimiliki setiap orang dalam mempengaruhi niat dan tindakan atas dasar kebaikan maupun keburukan (McAllister, 2005), sehingga keyakinan yang dimiliki setiap orang akan mempengaruhi sesama rekan kerja dalam menyakini keputusan yang akan diambil yang sangat beresiko. Budaya kerja yang dimiliki setiap perusahaan mempengaruhi lingkungan interpersonal seseorang melalui niat ataupun tindakan dalam menyelesaikan permasalahan serta pekerjaan yang membutuhkan kemampuan rekan-rekan kerja untuk saling percaya satu sama lain. Kemampuan pekerjaan yang dimiliki setiap individu dalam perusahaan harus dapat dipertanggungjawabkan sebagai kebenaran yang telah diyakini serta kepercayaan akan suatu tindakan yang benar, serta meninggalkan tindakan buruk yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan, karena kemampuan pekerjaan yang dimiliki merupakan sebuah predictor terkuat dalam suatu produktivitas perusahaan (Mastroski *et al.*, 1994).

Job performance merupakan suatu indikator pengukur dalam suatu tindakan yang terjadi dalam sebuah lingkungan perusahaan untuk jangka panjang melalui kemampuan yang dimiliki. Kemampuan maupun perilaku yang ditunjukkan pada setiap individu karyawan akan mengendalikan atau menghasilkan suatu budaya kerja yang dapat mempengaruhi peningkatan produktivitas maupun pertumbuhan dalam suatu perusahaan, serta dapat memupuk sikap kepercayaan para pemimpin dengan anggotanya yang

mempengaruhi produktivitas perusahaan dalam mendorong suatu kinerja yang memuaskan (Nyhan, 2000).

Organizational Deviant Behavior dikatakan sebagai pengujian komitmen atas penyimpangan atau pemanfaatan yang negatif dari sebuah kepercayaan yang ada pada organisasi, dilihat dari perilaku yang timbul karena kepribadian atau karakteristik dari setiap individu yang ditunjukkan dalam beberapa faktor seperti: Budaya perusahaan, kompensasi/gaji, serta hukum yang tidak adil (Smith, 2000), dimana budaya sebagai peranan dalam kehidupan atau lingkungan sosial yang terdapat pada organisasi dalam mempengaruhi perilaku, etika sosial, serta nilai-nilai budaya yang diatur dengan sebagaimana mestinya, sehingga individu yang memiliki karakteristik negatif maupun positif akan menciptakan lingkungan yang nantinya menjadikan sebuah identitas dalam organisasi dengan memberikan kebebasan berekspresi atau kebebasan untuk menyampaikan aspirasi pada sebuah organisasi dengan menunjang nilai positif dalam sebuah organisasi.

Apabila telah terjadi perbuatan yang melanggar tersebut, maka aturan yang berlaku di organisasi tersebut maupun aturan undang-undang menyatakan perbuatan tersebut melanggar hukum, tetapi setiap individu memiliki karakteristik atau kepribadian yang berbeda-beda dalam menyikapi masalah yang ada maupun tidak dengan logika pemikiran yang benar, hal itu yang membuat individu menjadi khilaf dalam melakukan perbuatan yang menyimpang untuk kepentingan pribadi.

KPP Pratama Surabaya Karangpilang sebagai instansi pemerintah yang memiliki komitmen tinggi terhadap negara serta menjunjung tinggi sebuah keselarasan, keseimbangan dalam menjaga organisasi melalui peraturan yang berlaku dan tuntutan memiliki integritas tinggi pada sikap perilaku yang terdapat di setiap pegawai di organisasi tersebut melalui penanaman *organizational trust* yang diduga dapat meminimalisir sebuah penyimpangan dalam beretika pada organisasi. Penyimpangan yang terjadi dalam organisasi ini merupakan sebuah perilaku individu yang ditunjukkan karena hasil dari ketidakpuasan harapan yang disampaikan terhadap organisasi, dimana perilaku tersebut tidak hanya merugikan organisasi tersebut tetapi merugikan seluruh jajaran yang menaungi terdapat negara dikarenakan kerugian tersebut melibatkan warga negara sebagai wajib pajak. Kerugian tersebut berupa tindakan dalam melaksanakan surat tugas luar yang melibatkan pegawai dalam penggantian uang transport, dimana salah satunya memanfaatkan surat tugas tersebut untuk pulang kerja sebelum waktunya, tetapi hal tersebut dapat terjadi apabila individu merasa tidak memiliki sikap integritas maupun ketidakadilan yang sebenarnya dilakukan organisasi terhadap individu tersebut. Oleh sebab itu penilaian *job performance* diperlukan untuk mengendalikan apabila terdapat *organizational deviant behavior* pada KPP Pratama Surabaya Karangpilang.

Berdasarkan uraian diatas, maka judul yang diajukan pada penelitian ini adalah "*Pengaruh Organizational Trust terhadap Job Performance melalui Organizational Deviant Behaviour pada Pegawai di KPP Pratama Surabaya Karangpilang.*"

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka terdapat bahasan masalah yang dihadapi dalam penelitian yang diuraikan sebagai berikut :

1. Apakah *Organizational Trust* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Deviant Behavior* pada Pegawai KPP Pratama Surabaya Karangpilang?
2. Apakah *Organizational Trust* berpengaruh signifikan terhadap *Job performance* pada Pegawai KPP Pratama Surabaya Karangpilang ?
3. Apakah *Organizational Deviant Behavior* berpengaruh signifikan terhadap *Job performance* pada Pegawai KPP Pratama Surabaya Karangpilang ?
4. Apakah *Organizational Trust* berpengaruh signifikan terhadap *Job Performance* melalui *Organizational Deviant Behavior* pada Pegawai di KPP Pratama Surabaya Karangpilang ?

I.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *Organizational Trust* terhadap *Organizational Deviant Behavior* pada Pegawai KPP Pratama Surabaya Karangpilang
2. Untuk mengetahui pengaruh *Organizational Trust* terhadap *Job performance* pada Pegawai KPP Pratama Surabaya Karangpilang
3. Untuk mengetahui pengaruh *Organizational Deviant Behavior* terhadap *Job performance* pada Pegawai KPP Pratama Surabaya Karangpilang

4. Untuk mengetahui pengaruh *Organizational Trust* terhadap *Job Performance* melalui *Organizational Deviant Behavior* pada Pegawai KPP Pratama Surabaya Karangpilang

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi pihak organisasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan sebagai informasi dalam menangani suatu permasalahan dalam organisasi untuk mengambil suatu kebijakan untuk pegawai dan organisasi mengenai *Organizational Trust*, *Organizational Deviant Behavior*, dan *Job Performance*.

2. Bagi pihak akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen tentang sejauh mana *Organizational Deviant Behavior* dapat menjadi mediasi dalam sebuah hubungan *Organizational Trust* dan *Job Performance*.

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi dalam membahas tentang Pengaruh *Organizational Trust* terhadap *Job Performance* yang melalui *Organizational Deviant Behavior*

I.5. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri atas 5 bab, dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, permasalahan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan landasan teori terdiri dari *Organizational Trust*, *Organizational Deviant Behaviour*, dan *Job Performance* yang nantinya akan sangat membantu dalam analisis hasil – hasil penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang deskripsi variabel - variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis, dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai deskripsi objek penelitian serta analisis data dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta sasaran – sasaran yang mungkin nantinya berguna bagi organisasi.