

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia bisnis berkembang pesat akibat globalisasi, menuntut organisasi untuk menjadi lebih fleksibel, adaptif terhadap perubahan, dan mampu bergerak maju dengan cepat. Dalam konteks ini, fungsi sumber daya manusia (SDM) harus berperan sebagai mitra strategis yang andal bagi manajemen perusahaan, guna memastikan keberlanjutan dan daya saing organisasi.

Sumber daya manusia yang dimiliki harus kompeten dan memiliki tingkat kinerja yang tinggi dalam menjalankan tanggung jawab yang diberikan (Memon et al., 2022). Sebagai elemen kunci dalam organisasi, SDM bertanggung jawab untuk mengatur dan mengelola sumber daya lainnya guna mendukung pencapaian tujuan organisasi. Pengelolaan tenaga kerja yang efektif dan terarah menjadi kunci dalam meningkatkan produktivitas karyawan. Oleh karena itu, perusahaan perlu merancang strategi yang mampu menggerakkan tenaga kerja agar lebih produktif sesuai dengan rencana perusahaan. Prinsip ini berlaku di berbagai sektor organisasi dan instansi, termasuk perpustakaan pada instansi pemerintah.

Penyederhanaan birokrasi yang dialami oleh pustakawan di instansi pemerintah merupakan bagian dari reformasi yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Reformasi ini melibatkan penghapusan jenjang struktural, eselon III, IV, dan V, yang mengubah posisi administratif menjadi jabatan fungsional. Langkah ini diharapkan mempercepat proses

pengambilan keputusan dan meningkatkan kualitas layanan. Namun, perubahan tersebut juga berdampak pada pengurangan jumlah SDM serta meningkatnya tuntutan terhadap kompetensi pustakawan dalam jabatan fungsional.

Di sisi lain, reformasi ini menghadirkan tantangan bagi pustakawan untuk beradaptasi dengan standar profesionalisme baru. Mereka dituntut untuk meningkatkan kualitas SDM, menguasai teknologi informasi, serta menghadapi beban kerja yang lebih tinggi akibat penyederhanaan struktur organisasi.

Tantangan lain yang dihadapi dalam reformasi birokrasi adalah meningkatnya beban kerja akibat pengurangan jumlah SDM, sementara pustakawan tetap diharapkan mempertahankan kualitas pelayanan publik dan memenuhi target kinerja yang semakin ketat. Penyederhanaan birokrasi ini menuntut pustakawan untuk bekerja lebih efisien dengan sumber daya yang terbatas, yang pada akhirnya dapat meningkatkan tekanan kerja.

Dalam konteks ini, peran tindakan sukarela dari pustakawan menjadi semakin penting. Pustakawan mungkin perlu mengambil inisiatif tambahan di luar tanggung jawab formalnya untuk memastikan layanan perpustakaan tetap berjalan dengan baik. Namun, berkurangnya jumlah staf berpotensi memengaruhi motivasi pustakawan dalam melakukan upaya ekstra tersebut, terutama jika tidak diimbangi dengan dukungan yang memadai dari organisasi.

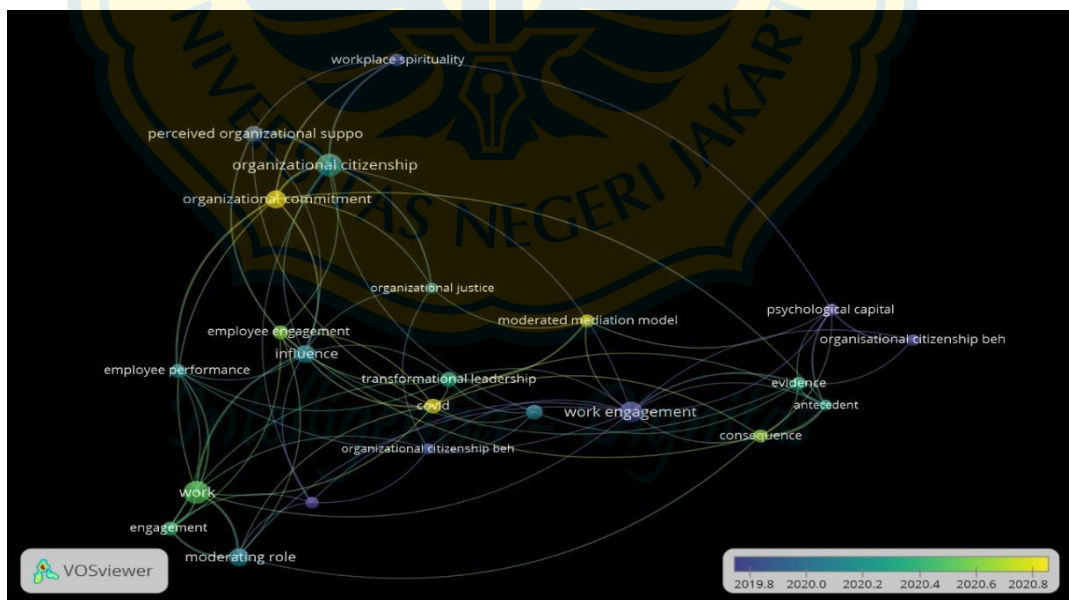
Istilah Perilaku Kewarganegaraan Organisasional (PKO) pertama kali diperkenalkan oleh Organ (1988b) untuk merujuk pada tindakan sukarela dan diskresi yang dilakukan oleh pekerja di luar tanggung jawab kerja formal mereka. Meskipun tidak secara eksplisit diakui dalam sistem penghargaan organisasi, PKO berkontribusi secara signifikan terhadap kesuksesan dan fungsi keseluruhan

organisasi.

PKO mencakup tindakan sukarela yang dilakukan oleh pekerja di luar persyaratan pekerjaan formal dan tidak secara eksplisit dinyatakan dalam kontrak kerja (Thiruvenskadam et al., 2017). Meskipun perilaku ini mungkin tidak selalu dihargai dalam bentuk kenaikan gaji atau promosi, PKO tetap dapat berdampak positif terhadap penilaian kinerja, baik melalui evaluasi dari penyelia maupun apresiasi dari rekan kerja.

Selain itu, PKO berkontribusi pada peningkatan aspek sosial dan psikologis di tempat kerja, yang pada gilirannya dapat mendukung pencapaian organisasi secara lebih efektif (Hoang Nguyen Tran, 2024).

Berdasarkan pengertian PKO yang dikemukakan oleh para ahli terdahulu, peneliti melakukan penelusuran variabel-variabel yang terkait dengan Perilaku Kewarganegaraan Organisasional (PKO). Penelusuran dilakukan melalui situs

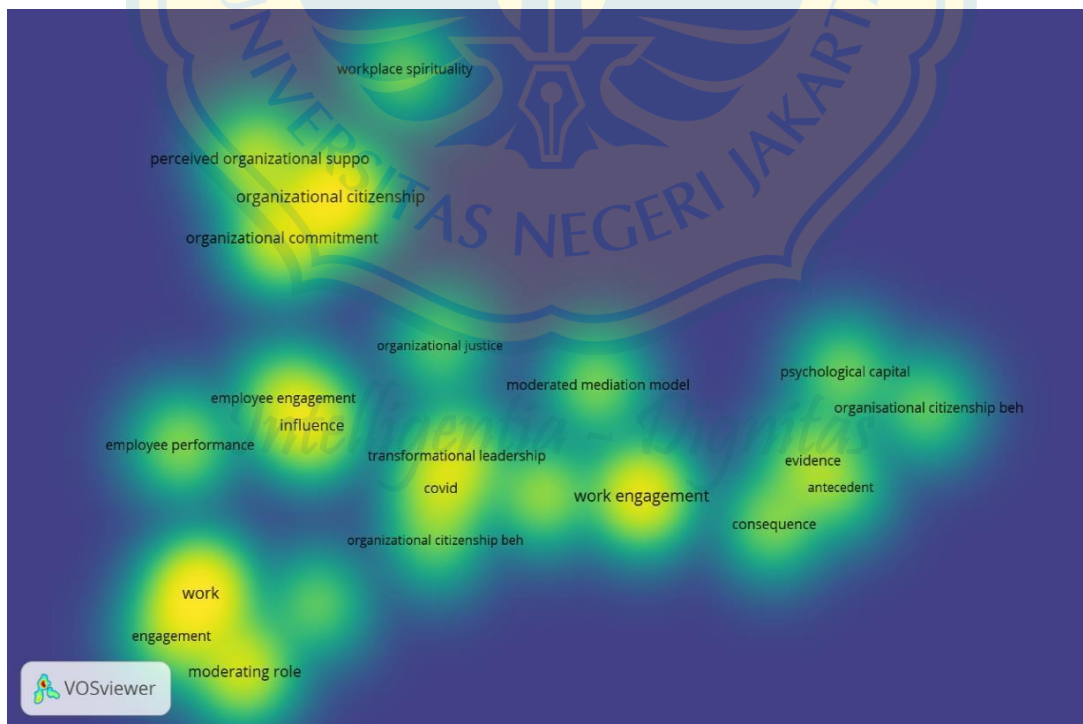


Gambar 1 Visualisasi Overlay Antar Variabel

Dimensions.ai dengan kata kunci: (*organizational OR organisational*) AND *citizenship* AND (*behavior OR behaviour*).

Pencarian ini dibatasi pada periode 2018–2022 dengan jenis publikasi berupa artikel. Selain itu, bidang riset yang dipilih mencakup *Strategy*, *Management and Organizational Behaviour*; dan *Human Resources and Industrial Relations*. Dari hasil pencarian, 500 artikel pertama diekspor dalam format csv dan dianalisis menggunakan VOSviewer. Visualisasi hasil VOSviewer dapat dilihat pada Gambar 1 di halaman sebelumnya.

Pada gambar tersebut, terlihat garis kurva yang menggambarkan keterhubungan antara variabel-variabel yang berkaitan dengan Perilaku Kewarganegaraan Organisasional (PKO) pada periode 2018-2022. Warna dalam visualisasi menunjukkan kecenderungan kemunculan variabel berdasarkan tahun publikasi. Semakin ke kanan, warna yang lebih terang, seperti kuning, menunjukkan bahwa variabel tersebut lebih baru dan cenderung muncul dalam penelitian yang dilakukan pada tahun-tahun terakhir dalam periode analisis.



Gambar 2 Visualisasi Densitas Variabel Sumber: Diolah oleh Penulis

Pada Gambar 2, terlihat berbagai variabel yang muncul terkait Perilaku Kewarganegaraan Organisasional (PKO) pada periode 2018–2022. Variabel-variabel tersebut membentuk beberapa klaster yang menunjukkan keterkaitan tematik di antara konsep-konsep yang diteliti.

Beberapa variabel utama yang teridentifikasi dalam analisis ini antara lain adalah: *Perceived Organizational Support*, *Organizational Commitment*, *Employee Engagement*, *Employee Performance*, *Transformational Leadership*, dan lainnya. Klasterisasi ini memberikan Gambaran mengenai fokus penelitian dalam bidang PKO serta hubungan antarvariabel yang menjadi tren dalam studi terbaru.

Hal yang menarik dari hasil analisis periode 2018-2022 ini adalah kemunculan istilah COVID dalam penelitian terkait Perilaku Kewarganegaraan Organisasional (PKO). Hal ini dapat dikaitkan dengan pandemi COVID-19 yang mulai melanda dunia pada akhir 2019 dan berdampak signifikan terhadap berbagai aspek organisasi, termasuk perubahan pola kerja, peningkatan tuntutan fleksibilitas, serta adaptasi terhadap sistem kerja jarak jauh. Kondisi ini kemungkinan besar memengaruhi dinamika PKO, di mana karyawan dituntut untuk menunjukkan inisiatif dan kontribusi di luar tanggung jawab formal mereka guna menjaga keberlangsungan organisasi selama krisis.

Selain itu, munculnya istilah *moderated mediation model* dalam analisis menunjukkan bahwa Perilaku Kewarganegaraan Organisasional (PKO) dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor dan memainkan peran sebagai variabel yang dimoderasi dan memediasi dalam sebuah model penelitian. Dalam konteks penelitian ini, PKO pustakawan dipengaruhi oleh Persepsi Dukungan Organisasi

dan Kesesuaian Individu Organisasi, dengan Komitmen Afektif sebagai variabel mediator yang menjembatani hubungan tersebut, Sementara itu, Keseimbangan Pekerjaan-Kehidupan berperan sebagai variabel moderator yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara Komitmen Afektif dan PKO.

Selain melakukan analisis terhadap publikasi ilmiah, peneliti juga melakukan pengamatan langsung terhadap permasalahan yang dihadapi pustakawan perpustakaan instansi pemerintah. Namun, pengamatan belum bisa dilaksanakan di perpustakaan instansi pemerintah. Namun, karena keterbatasan cakupan pengamatan, penelitian ini difokuskan pada pustakawan di perpustakaan instansi pemerintah di DKI Jakarta

Peneliti memilih wilayah penelitian di DKI Jakarta karena wilayah ini merupakan pusat pemerintahan, di mana perpustakaan instansi pemerintah memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan informasi yang lebih besar dan kompleks dibandingkan daerah lain. Pustakawan di DKI Jakarta berinteraksi langsung dengan berbagai kementerian, lembaga negara, serta masyarakat yang lebih luas dan beragam, yang menuntut mereka untuk beradaptasi dengan kebutuhan informasi yang dinamis.

Selain itu, pustakawan di Jakarta menghadapi tantangan birokrasi yang lebih intens dan kompleks dibandingkan daerah lain, terutama dalam konteks reformasi birokrasi dan perubahan kebijakan terkait sumber daya manusia. Dengan demikian, penelitian di wilayah ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai bagaimana pustakawan mengelola tuntutan pekerjaan, menyesuaikan diri dengan kebijakan organisasi, serta mempertahankan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dalam lingkungan kerja

yang penuh dinamika.

Melalui wawancara terbuka, pustakawan di DKI Jakarta mengungkapkan tantangan yang mereka hadapi terkait dukungan organisasi, terutama akibat kebijakan penyederhanaan birokrasi. Banyak perpustakaan instansi pemerintah mengalami penurunan struktur organisasi, yang berdampak pada berkurangnya anggaran serta potensi kurangnya perhatian terhadap pengembangan profesional pustakawan. Monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh Perpustakaan Nasional juga menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan Perilaku Kewarganegaraan Organisasional (PKO) di perpustakaan instansi pemerintah guna memperkuat kualitas layanan.

Sejatinya, pustakawan memiliki peran kunci dalam mendukung pelayanan publik, pendidikan, dan pemerintahan. PKO dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Namun, dalam praktiknya pustakawan sering menghadapi keterbatasan sumber daya serta tekanan kerja yang tinggi. Penelitian ini mengkaji bagaimana PKO membantu mereka mengatasi tantangan tersebut.

Sebagai pusat pemerintahan, DKI Jakarta memiliki dinamika unik yang membuat studi tentang PKO di perpustakaan instansi pemerintah menjadi sangat relevan. Banyak instansi pemerintah yang berpusat di Jakarta, sehingga perpustakaan di wilayah ini berhadapan dengan prosedur birokrasi dan regulasi yang lebih kompleks dibandingkan daerah lain. Hal ini memengaruhi cara pustakawan bekerja dan berinteraksi dengan pengguna. Selain itu, sebagai pusat layanan publik, perpustakaan di Jakarta dituntut untuk memberikan layanan yang prima, yang pada akhirnya dapat meningkatkan tekanan kerja. Dalam konteks ini,

PKO menjadi faktor krusial, karena perilaku ekstra peran pustakawan tidak hanya membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan, tetapi juga berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Selain itu, di kalangan pustakawan, terdapat permasalahan terkait kurangnya kolaborasi lintas instansi dan pemangku kepentingan lainnya. Dalam diskusi terbaru, disarankan agar dinas perpustakaan meningkatkan kerja sama antar lembaga, termasuk instansi lain seperti Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo), guna memperkuat kegiatan perpustakaan serta keterlibatan komunitas. Hal ini relevan dengan konsep Perilaku Kewarganegaraan Organisasional (PKO) yang menekankan kontribusi sukarela pustakawan dalam mendukung rekan kerja serta tujuan organisasi yang lebih luas,

Hasil wawancara peneliti menunjukkan bahwa masih terdapat keterbatasan dalam kontribusi pustakawan terhadap pekerjaan rekan kerja mereka. Hal ini disebabkan oleh adanya klasifikasi tugas yang sudah ditetapkan dengan jelas, sehingga banyak pustakawan merasa tidak perlu membantu rekan sejawat dalam menjalankan tugasnya. Padahal, dalam konteks organisasi yang dinamis, PKO dapat mendorong lingkungan kerja yang lebih kolaboratif dan meningkatkan efisiensi operasional.

Melalui pengamatan langsung, peneliti mengidentifikasi beberapa variabel yang relevan dengan objek penelitian, yaitu Persepsi Dukungan Organisasi, Kesesuaian Individu Organisasi, Komitmen Afektif, dan Keseimbangan PekerjaanKehidupan. Variabel-variabel ini berperan dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi PKO pustakawan, terutama dalam menghadapi tantangan birokrasi dan tuntutan kerja di lingkungan perpustakaan instansi

pemerintah di DKI Jakarta.

Hasil wawancara peneliti memberikan gambaran bahwa pustakawan di perpustakaan instansi pemerintahan sering kali merasa bahwa kontribusi ekstra mereka, seperti membantu rekan kerja atau memberikan layanan tambahan kepada pengguna, kurang dihargai atau diakui oleh manajemen. Kondisi ini berpotensi menurunkan motivasi mereka untuk menunjukkan Perilaku Kewarganegaraan Organisasional (PKO). Selain itu, peluang pengembangan karier yang terbatas, termasuk minimnya akses terhadap pelatihan atau promosi, semakin memperburuk situasi. Ketika pustakawan merasa bahwa usaha tambahan mereka tidak mendapatkan imbalan atau pengakuan, dorongan untuk menunjukkan perilaku sukarela seperti PKO cenderung melemah.

Faktanya, pustakawan di perpustakaan instansi pemerintah di DKI Jakarta sering kali dibebani dengan tugas-tugas administratif dan operasional yang berat, namun tidak mendapatkan dukungan organisasi yang memadai, baik dalam bentuk tenaga kerja tambahan maupun fasilitas yang memadai. Situasi ini menyulitkan mereka untuk melakukan tugas di luar pekerjaan formal, yang sebenarnya merupakan salah satu karakteristik PKO.

Dari sisi konseptual, Persepsi Dukungan Organisasi (PDO) sebagai salah satu variabel eksogen memiliki pengaruh signifikan terhadap PKO sebagaimana didukung oleh penelitian sebelumnya (Chernyak-Hai et al., 2023; Chiang & Hsieh, 2012). Ketika organisasi menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan dan kekhawatiran karyawannya, hal ini dapat meningkatkan rasa adanya dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan. Akibatnya, pekerja akan memiliki persepsi yang lebih positif terhadap organisasi, yang pada gilirannya mendorong

mereka untuk menginvestasikan lebih banyak usaha dalam pekerjaan serta merangsang perilaku proaktif, termasuk dalam bentuk PKO.

Chernyak-Hai et al. (2023) menjelaskan bahwa terdapat pengaruh langsung Persepsi Dukungan Organisasi (PDO) terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasional (PKO). Namun, pengaruh langsung ini menjadi tidak signifikan ketika model penelitian memasukkan mediator seperti Komitmen Afektif (KA) dan Harapan. Oleh karena itu, menurut Chernyak-Hai et al. (2023), untuk memahami lebih dalam bagaimana PDO memengaruhi PKO, peneliti perlu mengeksplorasi proses psikologis yang mendasari hubungan tersebut, salah satunya melalui KA sebagai mediator. Berdasarkan rekomendasi Chernyak-Hai et al. (2023), penelitian ini juga menggunakan KA sebagai variabel mediator untuk menjelaskan mekanisme pengaruh PDO terhadap PKO.

Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, lemahnya dukungan organisasi terhadap pustakawan berdampak pada rendahnya keterikatan emosional mereka terhadap organisasi, yang sering dianggap sebagai indikator lemahnya komitmen organisasi. Namun, komitmen organisasi sendiri terdiri atas tiga dimensi utama, yaitu komitmen afektif, normatif dan berkelanjutan. Dalam konteks ini, pustakawan yang merasa bahwa keberadaan dan kontribusi mereka tidak signifikan bagi organisasi cenderung menunjukkan komitmen afektif yang rendah. Akibatnya, mereka enggan berinisiatif membantu di luar tugas formal karena merasa upaya mereka tidak dihargai.

Selain itu, jika pustakawan tidak merasa bahwa nilai dan tujuan perpustakaan selaras dengan nilai-nilai pribadi mereka, maka kecenderungan untuk secara sukarela melakukan tugas-tugas tambahan yang tidak diwajibkan

juga akan menurun. Oleh sebab itu, penelitian ini secara khusus membatasi Komitmen Afektif sebagai variabel mediator. Hal ini relevan dengan temuan yang peneliti dapatkan, di mana ketidaksesuaian antara nilai pribadi dan nilai organisasi berkontribusi pada lemahnya keterikatan emosional pustakawan terhadap institusi tempat mereka bekerja. Rendahnya Komitmen Afektif ini berimplikasi pada kurangnya rasa memiliki dan loyalitas terhadap organisasi, yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya kecenderungan untuk menunjukkan PKO.

Kebijakan penurunan eselon serta penggabungan institusi perpustakaan dengan bidang lain, seperti kearsipan, berpotensi memengaruhi kesesuaian individu dalam organisasi. Pustakawan mungkin merasa bahwa peran dan fungsi mereka kurang dihargai dalam struktur yang lebih kecil atau lebih luas, yang dapat menyebabkan ketidakcocokan antara individu dan organisasi. Perubahan ini berimplikasi penurunan komitmen afektif pustakawan, terutama di DKI Jakarta, akibat berkurangnya ruang pengembangan karir. Evaluasi berkala yang dilakukan oleh Perpustakaan Nasional menekankan pentingnya meningkatkan keterlibatan dan dukungan bagi pustakawan guna menjaga komitmen mereka terhadap organisasi.

Di sisi lain, penyederhanaan birokrasi dan pengurangan jumlah SDM meningkatkan beban kerja pustakawan, sehingga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi mereka menjadi lebih sulit dijaga. Perubahan struktur organisasi ini seringkali mengakibatkan peningkatan tanggung jawab tanpa disertai dengan fasilitas atau dukungan yang memadai. Dalam konteks ini, kesesuaian individu dengan organisasi (Kesesuaian Individu-Organisasi atau KIO) menjadi aspek krusial dalam menentukan sejauh mana pustakawan merasa

selaras dengan nilai dan tujuan organisasi tempat mereka bekerja.

Sejatinnya, KIO mencerminkan tingkat kesesuaian antara nilai-nilai individu dan nilai-nilai organisasi, yang memainkan peran penting dalam mendorong PKO (Ashfaq, 2021; Kaur & Kang, 2021a; Ruiz-Palomino & Martínez-Cañas, 2014). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa KIO dapat secara langsung memengaruhi PKO (Kaur & Kang, 2021a; Ruiz-Palomino & Martínez-Cañas, 2014) atau melalui mediator seperti Keterikatan Kerja (Ashfaq, 2021) dan Kepuasan Kerja (Kaur & Kang, 2021a). Selain itu, KIO terbukti memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap PKO dibandingkan dengan kesesuaian individu terhadap pekerjaan (Kesesuaian Individu-Pekerjaan atau KIP) (Kaur & Kang, 2021a). Oleh karena itu, dalam penelitian ini, KIO dipilih sebagai salah satu variabel eksogen yang akan diteliti guna memahami bagaimana keselarasan nilai individu dan organisasi dapat memengaruhi PKO pustakawan di perpustakaan instansi pemerintah di DKI Jakarta.

Penelitian Hermanto et al. (2024) membuktikan bahwa Kualitas Kerja Kehidupan (KKK) dan Komitmen Organisasi (KO) berpengaruh positif dan signifikan terhadap PKO. KKK terbentuk ketika terdapat keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, yang dalam penelitian ini diidentifikasi sebagai variabel moderator. Selain itu, salah satu aspek KO yang diteliti dalam penelitian Hermanto et al. (2024) adalah Komitmen Afektif (KA), yang berperan penting dalam mendorong perilaku ekstra peran di lingkungan kerja.

Penelitian H. Kim (2012) mendapatkan hasil bahwa Komitmen Organisasi tidak berpengaruh langsung terhadap PKO tetapi melalui KA sebagai mediator. Sementara itu, Wang et al. (2021) menemukan bahwa KA berfungsi sebagai

mediator parsial dalam hubungan antara Persepsi Dukungan Pimpinan (*Perceived Boss Support* – PBP) dan PKO. KA dalam organisasi mencerminkan keterikatan emosional pekerja terhadap organisasi, yang berpengaruh terhadap perilaku mereka berdasarkan nilai-nilai internal dan sikap psikologis (Wang et al., 2021).

Berdasarkan penelitian sebelumnya (Chernyak-Hai et al., 2023; Hermanto et al., 2024; H. Kim, 2012; Wang et al., 2021), KA telah terbukti sebagai faktor yang memengaruhi PKO. Selain itu peran KA sebagai mediator dalam berbagai penelitian menunjukkan bagaimana variabel ini menjelaskan mekanisme pengaruh faktor organisasi terhadap PKO, yang disebut sebagai “*black box*” dalam hubungan kausal antara faktor organisasi dan perilaku individu (Chernyak-Hai et al., 2023; H. Kim, 2012; Wang et al., 2021).

Penentuan variabel moderator dalam penelitian ini didasarkan pada *research gap* yang ditemukan dalam penelitian Chang et al. (2019), yang menyatakan bahwa Keseimbangan Pekerjaan-Kehidupan secara signifikan memoderasi hubungan antara Komitmen Organisasi dan niat pekerja untuk bertahan di organisasi. Namun, penelitian Christian et al. (2023) menekankan bahwa Keseimbangan Pekerjaan-Kehidupan tidak memiliki peran moderasi yang kuat dalam konteks pusat distribusi, yang menunjukkan bahwa pengaruhnya dapat bervariasi tergantung pada sektor pekerjaan.

Selain itu, penentuan variabel mediasi dalam penelitian ini didasari pada Model MARS McShane & Von Glinow (2018), yang menekankan bahwa motivasi adalah elemen penting yang mendorong individu untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam kerangka penelitian ini, KA mewakili motivasi intrinsik yang

menjembatani hubungan antara dukungan organisasi dan perilaku ekstra peran pustakawan. KA memungkinkan pustakawan untuk menunjukkan Perilaku Kewarganegaraan Organisasional yang melebihi tugas formal mereka dalam memberikan layanan informasi yang lebih baik.

Dari *state of the art* yang dilakukan, penulis menemukan belum ada penelitian yang meneliti variabel Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (PKO), Persepsi Dukungan Organisasi (PDO), Kesesuaian Individu-Organisasi (KIO), Komitmen Afektif (KA), dan Keseimbangan Pekerjaan-Kehidupan (KPK) secara bersamaan dalam satu penelitian. Dengan demikian, kebaruan penelitian ini terletak pada pengintegrasian kelima variabel dalam literatur Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) ke dalam satu model teori yang komprehensif. Selain itu, model yang dikembangkan meneliti pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi (PDO) dan Kesesuaian Individu-Organisasi (KIO) terhadap PKO dengan KA sebagai mediator dan Keseimbangan Pekerjaan-Kehidupan sebagai moderator. Dengan demikian model teori pada penelitian ini diharapkan dapat melengkapi dan memperkaya kajian SDM, khususnya dalam konteks perpustakaan instansi pemerintah.

Kemajuan teknologi informasi dan kecerdasan buatan (AI) telah membawa perubahan signifikan dalam profesi pustakawan. Digitalisasi perpustakaan, sistem manajemen informasi otomatis, dan pencarian berbasis AI telah mengurangi ketergantungan pada pustakawan dalam tugas-tugas rutin seperti pengelolaan katalog, pencarian referensi, dan layanan informasi dasar. Teknologi memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi secara mandiri melalui sistem daring, *chatbot* berbasis AI, serta repositori digital yang kaya akan

sumber daya. Seiring dengan ini, peran pustakawan bergeser dari sekadar penyedia informasi menjadi fasilitator, kurator konten, serta pendamping dalam literasi informasi dan riset.

Meskipun teknologi telah mengotomatisasi banyak aspek pekerjaan pustakawan, peran mereka belum sepenuhnya tergantikan. Justru, mereka dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan digital dan meningkatkan keterampilan dalam pengelolaan informasi, teknologi perpustakaan, serta pelayanan berbasis data. Dalam konteks perpustakaan instansi pemerintahan, pustakawan tetap memiliki peran strategis dalam mendukung kebijakan informasi, pengelolaan sumber daya digital, serta memastikan aksesibilitas dan validitas informasi bagi pegawai pemerintah dan masyarakat luas.

Penelitian ini tetap relevan karena menyoroti bagaimana pustakawan beradaptasi dengan perubahan tersebut serta bagaimana faktor organisasi, seperti dukungan institusi dan keseimbangan pekerjaan-kehidupan, memengaruhi motivasi mereka dalam bekerja. Dukungan organisasi menjadi semakin penting dalam membantu pustakawan menghadapi transformasi digital, terutama dalam memberikan pelatihan, pengakuan terhadap kontribusi mereka, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk inovasi.

Selain itu, penelitian ini berfokus pada aspek manajerial dan perilaku organisasi, bukan hanya aspek teknis pekerjaan pustakawan. Meskipun teknologi dapat menggantikan beberapa tugas administratif dan operasional, peran pustakawan dalam membangun jejaring kerja, membimbing pengguna dalam pemanfaatan informasi, serta menjaga kualitas layanan tetap menjadi faktor kunci dalam efektivitas perpustakaan instansi pemerintahan. Dengan demikian, faktor

seperti Persepsi Dukungan Organisasi (PDO), Kesesuaian Individu-Organisasi (KIO), serta Komitmen Afektif (KA) tetap relevan dalam menentukan seberapa besar pustakawan berkontribusi di luar tugas formal mereka (PKO).

Selain tantangan adaptasi terhadap teknologi, pustakawan juga menghadapi beban kerja yang berubah, tuntutan untuk memiliki keterampilan digital yang lebih tinggi, serta tekanan akibat kebijakan organisasi yang semakin menekankan efisiensi birokrasi. Perubahan ini berpotensi mempengaruhi Keseimbangan Pekerjaan-Kehidupan mereka, yang dalam penelitian ini dianalisis sebagai variabel moderator dalam hubungan antara komitmen afektif dan PKO.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini tetap memiliki nilai akademik dan praktis yang kuat. Justru, dengan semakin kompleksnya peran pustakawan di era digital, pemahaman mengenai faktor-faktor yang mendorong mereka untuk tetap menunjukkan Perilaku Kewarganegaraan Organisasional menjadi semakin penting. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi instansi pemerintah dalam merancang kebijakan yang mendukung kesejahteraan dan produktivitas pustakawan di tengah perubahan zaman.

Berdasarkan permasalahan faktual dan konseptual yang telah dipaparkan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk menghitung serta menganalisis pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kesesuaian Individu-Organisasi terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasional. Dalam model ini, Komitmen Afektif sebagai variabel mediator, sementara Keseimbangan Pekerjaan-Kehidupan berfungsi sebagai variabel moderator. Penelitian difokuskan pada pustakawan di perpustakaan instansi pemerintahan di DKI Jakarta, mengingat dinamika birokrasi dan tuntutan layanan publik yang lebih kompleks di wilayah

ini.

B. Identifikasi Masalah

Perilaku Kewarganegaraan Organisasional (PKO) pustakawan di perpustakaan instansi pemerintahan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Namun, terdapat beberapa permasalahan yang dapat menghambat munculnya PKO di kalangan pustakawan, khususnya di DKI Jakarta.

1. Kurangnya Dukungan Organisasi

Pustakawan sering kali merasa bahwa organisasi tidak memberikan dukungan yang memadai terhadap peran dan kontribusi mereka. Penyederhanaan birokrasi dan penggabungan institusi perpustakaan dengan bidang lain telah menyebabkan berkurangnya struktur organisasi, anggaran, serta perhatian terhadap pengembangan pustakawan. Akibatnya, persepsi terhadap dukungan organisasi menurun, yang berpotensi melemahkan motivasi untuk melakukan PKO.

2. Kesenjangan antara Individu dan Organisasi

Perubahan dalam struktur dan kebijakan organisasi dapat menyebabkan ketidaksesuaian antara nilai individu pustakawan dengan nilai organisasi. Jika pustakawan merasa bahwa peran dan kontribusi mereka kurang dihargai dalam struktur organisasi yang lebih kecil dan lebih luas, maka komitmen afektif mereka terhadap organisasi cenderung menurun.

3. Terbatasnya Pengakuan terhadap PKO

Meskipun PKO berkontribusi terhadap keberlangsungan organisasi, pustakawan sering kali merasa bahwa kontribusi ekstra mereka, seperti

membantu rekan kerja atau memberikan layanan tambahan kepada pengguna, tidak dihargai atau diakui oleh manajemen. Minimnya penghargaan formal dalam bentuk promosi atau kenaikan gaji dapat mengurangi motivasi pustakawan untuk melakukan PKO.

4. Ketidakseimbangan Pekerjaan dan Kehidupan

Beban kerja pustakawan semakin meningkat akibat pengurangan jumlah SDM dan tanggung jawab tambahan yang tidak selalu diimbangi dengan fasilitas atau dukungan yang memadai. Kondisi ini berpotensi mengganggu keseimbangan pekerjaan-kehidupan pustakawan, yang pada akhirnya dapat berdampak pada rendahnya motivasi untuk menunjukkan PKO.

Berdasarkan permasalahan di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi (PDO) dan Kesesuaian Individu-Organisasi (KIO) terhadap PKO, dengan mempertimbangkan Komitmen Afektif (KA) sebagai mediator dan Keseimbangan Pekerjaan-Kehidupan sebagai moderator. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi PKO pustakawan, serta memberikan rekomendasi bagi instansi terkait dalam meningkatkan keterlibatan dan kesejahteraan pustakawan di perpustakaan instansi pemerintahan.

C. Pembatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki batasan tertentu agar tetap fokus pada ruang lingkup yang telah ditentukan. Adapun pembatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel penelitian

a. **Variabel eksogen:** Persepsi Dukungan Organisasi (PDO) dan Kesesuaian

Individu-Organisasi (KIO).

b. **Variabel mediator:** Komitmen Afektif (KA).

c. **Variabel moderator:** Keseimbangan Pekerjaan-Kehidupan (KPK).

d. **Variabel endogen:** Perilaku Kewarganegaraan Organisasional (PKO).

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan korelasional, untuk menguji hubungan antarvariabel laten dalam model struktural yang melibatkan pengaruh langsung, tidak langsung (mediasi), dan interaksi (moderasi).

3. Wilayah dan Populasi

Data dikumpulkan dari pustakawan yang bekerja di Perpustakaan Instansi Pemerintahan di DKI Jakarta. Perbedaan konteks geografis, teknologi, dan organisasi di daerah lain membatasi generalisasi hasil secara nasional.

4. Kriteria Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pustakawan yang memenuhi kriteria berikut:

- a. Memiliki pengalaman kerja minimal 1 tahun di perpustakaan instansi pemerintahan.
- b. Telah lulus uji kompetensi dalam bidang perpustakaan.
- c. Berasal dari beragam usia dan terdiri dari laki-laki dan perempuan.

5. Keterbatasan Metodologis

- a. Desain potong lintang (*cross-sectional*): Penelitian dilakukan dalam satu waktu, sehingga tidak dapat menangkap dinamika perubahan maupun menyimpulkan hubungan kausal antarvariabel.

- b. Bias persepsi: Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner berbasis persepsi, yang dapat dipengaruhi oleh bias sosial atau subjektivitas responden.
- c. Representativitas terbatas: Jika metode sampling yang digunakan bukan probabilistik, maka representasi terhadap populasi pustakawan secara keseluruhan bisa terbatas.
- d. Adaptasi instrumen: Jika terdapat adaptasi instrumen asing, maka perbedaan budaya dan konteks organisasi lokal dapat memengaruhi interpretasi item.

Pembatasan ini ditetapkan agar penelitian lebih terarah dan menghasilkan temuan yang lebih fokus serta dapat dipertanggungjawabkan secara akademik. Selain itu pembatasan-pembatasan ini perlu diperhatikan dalam menafsirkan hasil penelitian. Meski demikian, penulis meyakini bahwa temuan yang diperoleh tetap memberikan kontribusi bermakna bagi pengembangan manajemen pustakawan di era digital.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Persepsi Dukungan Organisasi berpengaruh positif terhadap Komitmen Afektif pustakawan pada perpustakaan instansi pemerintahan DKI Jakarta?
2. Apakah Persepsi Dukungan Organisasi berpengaruh positif terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasional pustakawan pada perpustakaan instansi pemerintahan DKI Jakarta?

3. Apakah Kesesuaian Individu-Organisasi berpengaruh positif terhadap Komitmen Afektif pustakawan pada perpustakaan instansi pemerintahan DKI Jakarta?
4. Apakah Kesesuaian Individu-Organisasi berpengaruh positif terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasional pustakawan perpustakaan instansi pemerintahan di DKI Jakarta?
5. Apakah Komitmen Afektif berpengaruh positif terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasional pustakawan pada perpustakaan instansi pemerintahan DKI Jakarta?
6. Apakah Keseimbangan Pekerjaan-Kehidupan memoderasi hubungan Komitmen Afektif terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasional pustakawan pada perpustakaan instansi pemerintahan DKI Jakarta?
7. Apakah Komitmen Afektif memediasi hubungan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasional pustakawan pada perpustakaan instansi pemerintahan DKI Jakarta?
8. Apakah Komitmen Afektif memediasi hubungan Kesesuaian Individu-Organisasi terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasional pustakawan pada perpustakaan instansi pemerintahan DKI Jakarta?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Komitmen Afektif pustakawan pada perpustakaan instansi pemerintahan DKI Jakarta.

2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasional pustakawan pada perpustakaan instansi pemerintahan DKI Jakarta.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Kesesuaian Individu Organisasi terhadap Komitmen Afektif pustakawan pada perpustakaan instansi pemerintahan DKI Jakarta.
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Kesesuaian Individu Organisasi terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasional pustakawan perpustakaan instansi pemerintahan di DKI Jakarta.
5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Komitmen Afektif terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasional pustakawan pada perpustakaan instansi pemerintahan DKI Jakarta.
6. Mengetahui dan menganalisis moderasi Keseimbangan Pekerjaan- Kehidupan terhadap hubungan Komitmen Afektif dan Perilaku Kewarganegaraan Organisasional pustakawan pada perpustakaan instansi pemerintahan DKI Jakarta.
7. Mengetahui dan menganalisis mediasi Komitmen Afektif antara Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasional pustakawan pada perpustakaan instansi pemerintahan DKI Jakarta.
8. Mengetahui dan menganalisis mediasi Komitmen Afektif antara Kesesuaian Individu Organisasi terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasional pustakawan pada perpustakaan instansi pemerintahan DKI Jakarta.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dilakukan ini dapat dibagi menjadi dua

bagian, yaitu:

1. Kegunaan Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dan menambah ilmu, baik dalam teori maupun praktek. Dapat membandingkan, menambah, dan mengembangkan ilmu manajemen Sumber Daya Manusia yang telah penulis pelajari, khususnya mengenai Persepsi Dukungan Organisasi dan Kesesuaian Individu-Organisasi terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasional dengan Komitmen Afektif sebagai mediator dan Keseimbangan Pekerjaan-Kehidupan sebagai moderator. Selain itu diharapkan juga hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

Bagi pihak manajerial, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam melakukan identifikasi faktor-faktor yang memiliki peluang untuk mempengaruhi secara dominan terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasional dari pada setiap karyawan terutama dalam hal ini adalah para pustakawan perpustakaan khusus di DKI Jakarta.

3. Kegunaan bagi Pustakawan

Penelitian ini membantu pustakawan memahami sejauh mana persepsi pustakawan terhadap dukungan organisasi (seperti pelatihan, apresiasi, dan lingkungan kerja yang kondusif) dapat meningkatkan Komitmen Afektif mereka, yaitu rasa keterikatan emosional dan kebanggaan terhadap organisasi.

Penelitian ini menyoroti bagaimana kesesuaian antara nilai-nilai individu

dengan organisasi dapat memengaruhi komitmen dan perilaku pustakawan. Informasi ini dapat membantu pustakawan memilih atau menyesuaikan diri dengan organisasi yang selaras dengan nilai pribadi mereka.

Dengan memahami moderasi Keseimbangan Pekerjaan-Kehidupan, pustakawan dapat menyadari pentingnya menjaga keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi untuk mendukung perilaku positif di tempat kerja.

Pengetahuan dari penelitian ini dapat digunakan oleh pustakawan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan, seperti menerima pelatihan lebih lanjut, membangun hubungan kerja yang positif, atau meningkatkan adaptasi dengan budaya organisasi.

G. State of the Art

Penelitian ini berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi Perilaku Kewarganegaraan Organisasional (PKO) pada pustakawan instansi pemerintahan di DKI Jakarta. Secara spesifik, penelitian ini meneliti bagaimana Persepsi Dukungan Organisasi (PDO) dan Kesesuaian Individu-Organisasi (KIO) sebagai variabel independen memengaruhi PKO sebagai variabel dependen. Selain itu, penelitian ini juga menguji Komitmen Afektif (KA) sebagai mediator yang menjelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen; serta Keseimbangan Pekerjaan-Kehidupan (KPK) sebagai variabel moderator yang dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh variabel lainnya terhadap PKO.

Studi ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang telah meneliti faktor-faktor yang berkontribusi terhadap PKO, namun dengan pendekatan yang berbeda. Sebagai contoh, Jehanzeb (2020) di Pakistan menggunakan metode

Structural Equation Modeling (SEM) untuk menganalisis PKO dengan PDO sebagai variabel eksogen dan Komitmen Organisasi sebagai mediator. Namun, penelitian ini berbeda karena menggunakan Komitmen Afektif sebagai mediator serta memasukkan KIO sebagai variabel eksogen dan KPK sebagai variabel moderator, yang belum banyak dikaji dalam konteks pustakawan instansi pemerintahan.

Dengan pendekatan ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai bagaimana faktor organisasi dan individu berinteraksi dalam membentuk PKO, serta bagaimana keseimbangan kehidupan-pekerjaan dapat berperan dalam memoderasi hubungan tersebut.

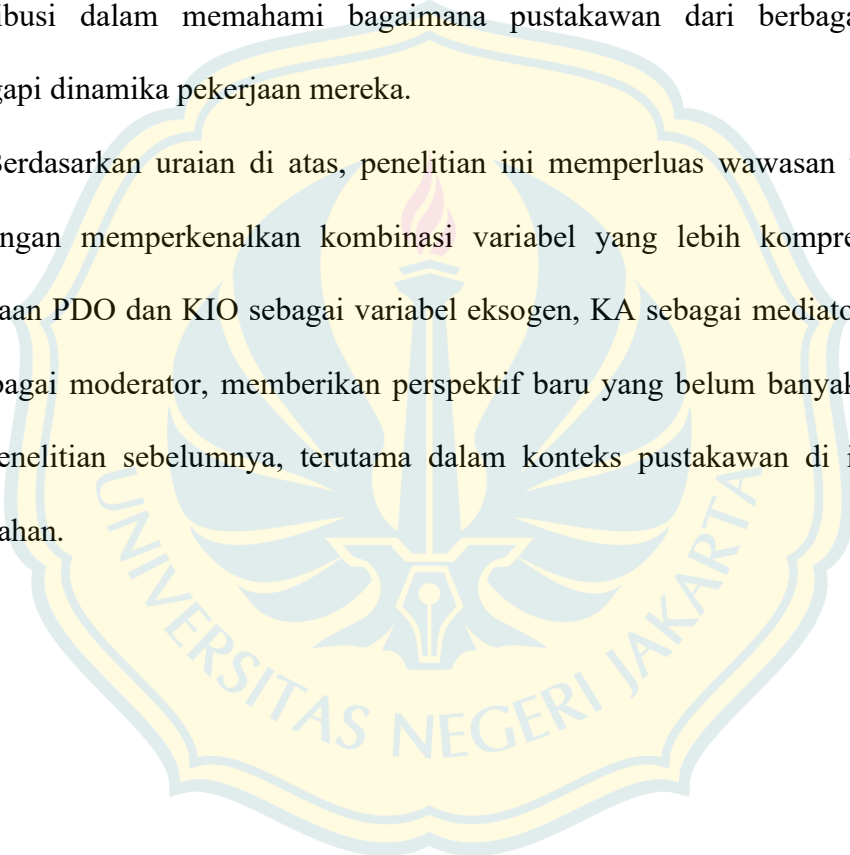
Penelitian Aftab et al. (2020) di Pakistan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan SPSS untuk menganalisis PKO. Namun, perbedaan utama terletak pada penggunaan variabel eksogen dan moderator yang digunakan. Aftab meneliti komitmen organisasi sebagai variabel eksogen dan gender sebagai moderator, sementara penelitian ini berfokus pada Persepsi Dukungan Organisasi (PDO) dan Kesesuaian Individu-Organisasi (KIO) sebagai variabel eksogen, dengan Keseimbangan Kehidupan-Pekerjaan (KPK) sebagai moderator.

Studi Kazemipour et al. (2012) di Iran menggunakan metode korelasi untuk meneliti PKO dengan Komitmen Afektif (KA) sebagai mediator. Namun, penelitian mereka menekankan spiritualitas tempat kerja sebagai variabel eksogen, sedangkan penelitian ini menggunakan PDO dan KIO sebagai variabel eksogen..

Penelitian Lin & Chang (2016) di Taiwan yang menggunakan SEM, juga meneliti PKO, tetapi dengan Komitmen Afektif (KA) sebagai variabel eksogen, bukan sebagai mediator seperti dalam penelitian ini.

Terakhir, penelitian Glazer et al. (2019) yang dilakukan di Facebook, meneliti komitmen organisasi antar generasi, menemukan bahwa generasi milenial memiliki tingkat komitmen yang lebih rendah dibandingkan generasi X, serta bahwa pengembangan karyawan lebih signifikan bagi generasi X. Meskipun penelitian ini tidak secara langsung meneliti perbedaan generasi, aspek keseimbangan pekerjaan-kehidupan yang digunakan sebagai moderator dapat berkontribusi dalam memahami bagaimana pustakawan dari berbagai usia menanggapi dinamika pekerjaan mereka.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini memperluas wawasan tentang PKO dengan memperkenalkan kombinasi variabel yang lebih komprehensif. Penggunaan PDO dan KIO sebagai variabel eksogen, KA sebagai mediator, serta KPK sebagai moderator, memberikan perspektif baru yang belum banyak dikaji dalam penelitian sebelumnya, terutama dalam konteks pustakawan di instansi pemerintahan.



Intelligentia - Dignitas