

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan aset paling penting dalam suatu organisasi, karena merupakan sumber yang mengendalikan organisasi serta mempertahankan dan mengembangkan organisasi dalam menghadapi berbagai tuntutan zaman. Oleh karena itu sumber daya manusia harus diperhatikan, dijaga dan dikembangkan. Sumber daya manusia perlu dikembangkan secara terus menerus agar diperoleh sumber daya manusia yang bermutu dalam artian sebenarnya yaitu pekerjaan yang dilaksanakan akan menghasilkan sesuatu yang dikehendaki. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik dibutuhkan untuk menciptakan iklim *good governance* pada birokrasi publik, khususnya fungsi pengembangan sumber daya manusia hendaknya dirancang dengan memperhatikan kebutuhan-kebutuhan riil dari *good governance*. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka, diperlukan sumber daya manusia yang memiliki satu tujuan untuk memajukan organisasi dengan menunjukkan kinerja yang tinggi dan memiliki karakter perilaku kewargaan organisasional. OCB dianggap penting Karena merupakan perilaku kesukarelaan karyawan diluar pekerjaan formal, namun bisa memberikan dampak positif untuk meningkatkan kemajuan organisasi, Oleh karena itu ada deskripsi formal tentang perilaku yang harus dikerjakan (*intra-role*), dan yang tidak terdeskripsi secara formal yang dilakukan oleh pegawai (*extra-role*). Hal ini biasa dikenal dengan sebutan *Organizational*

*Citizenship Behaviour (OCB).*

Untuk menciptakan iklim *good governance* pada birokrasi publik Sekretariat Daerah, Sebagai unsur *supporting unit* (unit pendukung) Biro Umum merupakan 1 (satu) dari 9 (sembilan) Biro pada Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat. Berada dibawah koordinasi Asisten Administrasi Umum, berdasarkan Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 69 Tahun 2017 Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat memperhatikan kebutuhan-kebutuhan riil dari *good governance*. Biro Umum memiliki tugas pokok “menyelenggarakan perumusan bahan kebijakan perencanaan dan program sekretariat daerah, koordinasi, fasilitasi, pelaporan serta evaluasi kebutuhan perlengkapan sekretariat daerah, tata usaha, keuangan sekretariat daerah, rumah tangga, tata usaha pimpinan, keprotokolan dan pelayanan tamu Pemda”.

Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat saat ini mengoperasionalkan unit usaha penyewaan asset/kekayaan daerah/pesanggrahan yang berkontribusi terhadap penerimaan dan retribusi daerah. Biro Umum sebagai unit pendukung pelayanan pimpinan dan kesekretariatan kedepannya akan menghadapi tantangan yang cukup berat dalam memberikan dukungan terhadap kesuksesan tugas-tugas kepala daerah dan wakil kepala daerah, dimana intensitas kunjungan kerja Pimpinan semakin tinggi dan intensitas kunjungan tamu yang juga semakin tinggi dan sulit diprediksi. Semakin tingginya intensitas pekerjaan yang dihadapi akan tetapi struktur organisasi justru mengecil, seolah menjadi tantangan tersendiri. Selain itu, tantangan juga akan datang dari aspek pelayanan

publik yang semakin menuntut standar pelayanan prima. Sehingga faktor kualitas SDM dan Sarana dan Prasarana menjadi dua aspek yang harus diperhatikan.

Peluang yang ada kedepannya cukup memberikan kesempatan bagi organisasi untuk terus berkembang. Pemanfaatan teknologi maju dalam pelayanan publik adalah salah satu peluang yang mesti direspon oleh Biro Umum, karena perubahan zaman yang begitu masih ini menuntut organisasi untuk bergerak cepat, mudah dan transparan. Selain itu, peluang juga terlihat pada aspek pengembangan manajemen SDM. Arah pembangunan Sumatera Barat pada periode RPJMD berikutnya menuntut peningkatan daya saing daerah, maka organisasi telah mesti mempersiapkan diri dengan meningkatkan kapasitas SDM yang dimilikinya sejak mulai dari sekarang.

Apabila dilihat dari kualitas SDM yang tersedia, maka tidak sebanding dengan beban tugas Biro Umum yang cukup besar dan luasnya ruang lingkup pekerjaan. Dilihat dari jumlah SDM yang dimiliki cukup banyak, namun pada beberapa kompetensi yang sangat dibutuhkan justru terjadi kekurangan. Luasnya lingkup pekerjaan Biro Umum menuntut tersedianya tenaga-tenaga yang memiliki kemampuan atau skill khusus seperti tenaga keprotokolan, pembawa acara, penyanyi, pemusik, sopir, teknisi, pramu wisma, pramu pimpinan dan lain-lain. Rendahnya kualitas SDM sangat dipengaruhi oleh budaya kerja yang lamban, tidak ramah dan tidak transparan. Sementara itu, terbatasnya kewenangan Biro Umum dalam hal rekrutmen dan pengembangan ASN menjadi hambatan tersendiri dalam menghadapi keterbatasan ini.

Penyelenggaraan pemerintah yang baik sangat ditentukan oleh kualitas dan

kemampuan sumber daya manusianya. Perangkat daerah sebagai pelayan masyarakat di dalam menjalankan tugas-tugasnya haruslah profesional karena profesionalisme perangkat daerah seringkali dikumandangkan oleh berbagai kalangan yang menghendaki bahwa Aparatur Sipil Negara (ASN) harus memiliki kemampuan dan keterampilan dalam mewujudkan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, berkualitas dan tidak diskriminatif. ASN juga harus senantiasa berorientasi kepada peningkatan kinerja guna meningkatkan kepercayaan terhadap birokrasi Menurut Utami (2018) Pengelolaan sumber daya manusia yang baik dibutuhkan untuk menciptakan iklim *good governance* pada birokrasi publik, khususnya fungsi pengembangan sumber daya manusia hendaknya dirancang dengan memperhatikan kebutuhan-kebutuhan riil dari *good governance*. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka, diperlukan sumber daya manusia yang memiliki satu tujuan untuk memajukan organisasi dengan menunjukkan kinerja yang tinggi dan memiliki karakter perilaku kewargaan organisasional.

*Organizational citizenship behavior* (OCB) dianggap penting Karena merupakan perilaku kesukarelaan karyawan diluar pekerjaan formal, namun bisa memberikan dampak positif untuk meningkatkan kemajuan organisasi, hal tersebut dikarenakan karyawan yang memiliki perilaku OCB yang baik akan menampilkan kinerja secara efektif yang selanjutnya bisa mempengaruhi produktivitas organisasi yang lebih baik. Perilaku OCB pada karyawan yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja karyawan yang membantu pencapaian tujuan organisasi. Hal itu bisa dilakukan jika karyawan memiliki



perilaku, seperti melakukan kesalahan lebih sedikit, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan merasa senang saat bekerja (Hans dkk, 2015).

OCB sering disebut sebagai perilaku *extra role*, karena OCB termasuk perilaku diluar dari *job description* yang seharusnya dilakukan karyawan (Shanker, 2014). Perilaku OCB terwujud dalam sikap individu dengan secara sukarela mau membantu efektivitas organisasi dengan mengemukakan ide yang dipunyai, belajar hal baru, membantu rekan kerja yang kesulitan atau loyal terhadap organisasi. Shanker (2014) mengatakan, bahwa individu yang menampilkan perilaku OCB dengan baik disebut karyawan yang baik (*good citizen*). Contoh lain perilaku yang termasuk kelompok OCB yaitu membantu rekan kerja, sukarela melakukan kegiatan ekstra di tempat kerja, menghindari konflik dengan rekan kerja, melindungi properti organisasi, menghargai peraturan yang berlaku di organisasi, toleransi pada situasi yang kurang ideal atau menyenangkan di tempat kerja, memberi saran yang membangun, serta menggunakan waktu secara efektif di tempat kerja.

OCB pada Biro Umum, Sekretariat Daerah Sumatera Barat menginginkan pegawai mampu bekerja di bidangnya dan juga mampu memberikan nilai lebih dari sebatas tugas yang diemban. Ada beberapa kelemahan aplikasi OCB Biro Umum, Sekretariat Daerah Sumatera Barat, seperti yang telah disebutkan oleh Kepala Bagian SDM beberapa hal, antara lain masalah disiplin pegawai dan semangat dalam menjalankan tugas yang menunjukkan tingkat *conscientiousness* dan *sportmanship* pegawai yang rendah serta kompetensi pegawai yang masih belum mencapai standar untuk mengoperasikan teknologi saat ini, hal ini

memperlihatkan keinginan belajar yang kurang sehingga menggambarkan *courtesy* yang rendah. pegawai dengan usia muda lebih mudah dan cepat dalam memahami perangkat elektronik. Ini menunjukkan ada masalah pada perilaku OCB pada indikator *courtesy*.

Disisi lain terlihat adanya indikasikan dampak dari rendahnya *organizational citizenship behavior* adalah bila dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas saat lembur kecendrungan individual, tidak adanya pegawai yang memiliki inisiatif menawarkan bantuan. Pegawai kadang kala melalukukan komplain kepada atasan dan organisasi bila mereka tidak puas atas pekerjaan yang bebankan kepadanya. Teguran yang dilakukan atasan kadang kala tidak digubris, karena persepsi mereka adalah jika ASN bekerja baik ataupun kurang baik tetap posisi aman, hal tersebut menggambarkan permasalahan komitmen kerja. Adanya perarturan pemerintah tentang tambahan penghasilan/TPP terkait kinerja dan absensi dengan menggunakan sidik jari, ASN hanya berupaya memenuhinya saat absensi pulang. Kondisi keluar kantor disaat jam kerja untuk kepentingan pribadi yang tidak terkait dengan tugas masih terjadi dikalangan pegawai.

Selanjutnya dari hasil evaluasi penilaian pegawai Biro Umum, Sekretariat Daerah Sumatera Barat, dapat digambarkan sebagai berikut:



**Tabel 1.1**  
**Penilaian Pelaksanaan Tugas Pegawai Pada Biro Umum, Sekretariat Daerah Sumatera Barat Th 2016 sd 2017**

| No | Faktor                        | 2015  | 2016  | 2017  | Kriteria      |
|----|-------------------------------|-------|-------|-------|---------------|
|    |                               | Nilai | Nilai | Nilai |               |
| 1  | Disiplin                      | 91,5  | 92,7  | 91,5  | Sangat Baik   |
| 2  | Kepemimpinan                  | 76,9  | 79,4  | 78,7  | Baik          |
| 3  | Orientasi Pelayanan           | 76,0  | 79,1  | 79,9  | Baik          |
| 4  | <b>Pengembangan Karir</b>     | 58,8  | 59,3  | 57,6  | <b>Kurang</b> |
| 5  | Integritas                    | 79,1  | 76,9  | 79,6  | Baik          |
| 6  | Kerjasama                     | 69,0  | 64,0  | 61,5  | Cukup         |
| 7  | Ketepatan menyelesaikan tugas | 59,2  | 60,1  | 60,2  | Kurang        |
| 8  | <b>Lingkungan kerja</b>       | 59,2  | 60,4  | 58,8  | <b>Kurang</b> |
| 9  | Wawasan kerja                 | 78,1  | 79,1  | 80,4  | Baik          |
| 10 | Tanggung Jawab                | 62,5  | 61,4  | 63,6  | Cukup         |
| 11 | Prestasi kerja                | 78,1  | 79,0  | 71,7  | Baik          |
| 12 | <b>Komitmen</b>               | 58,8  | 59,2  | 60,2  | <b>Kurang</b> |

*Sumber: Biro Umum, Sekretariat Daerah Sumatera Barat 2015, 2016 & 2017, (diolah)*

Dari tabel 1.1 di atas, perbandingan tahun 2015 s.d. 2017 terjadi fluktuasi kenaikan dan penurunan terhadap penilaian pegawai, pada item aspek penilaian kinerja tersebut, diketahui bahwa setiap aspek memiliki nilai berbeda-beda yaitu; Disiplin kehadiran masuk jam kerja memiliki nilai 92,7 (Sangat Baik) tahun 2016, Terjadi penurunan menjadi 91,5 masih dalam kriteria sangat Baik kepemimpinan memiliki nilai 79,4% (Baik) juga memperlihatkan penurunan menjadi 78,7, orientasi pelayanan 79,1 (baik), pengembangan karir 59,3% (Kurang), juga mengalami penurunan pada tahun 2015, kerjasama 64,0% (Baik) mengalami penurunan. Dalam hal Ketepatan menyelesaikan tugas 60,1% terjadi peningkatan namun dalam kategori Kurang, lingkungan kerja 61,4% terjadi penurunan dalam kategori Kurang, wawasan kerja 79,1 (Baik) terjadi peningkatan, tanggung jawab 60,4 (Kurang), prestasi kerja 69,0 (Baik), dan komitmen 59,2% (Kurang) terjadi

penurunan dalam tahun 2016 bila dibandingkan dengan tahun 2015 secara keseluruhan berada dibawah tahun 2016 dan tahun 2017. Fluktuasi kriteria penilaian tersebut mencerminkan aspek penilaian terhadap pegawai masih belum maksimal, dilihat dari penilaian beberapa aspek sebagian besar berada pada kategori kurang baik.

Pelayanan yang diberikan Biro Umum, Sekretariat Daerah Sumatera Barat dipengaruhi oleh kepuasan masyarakat yang dilayani terlihat dari baik atau buruknya pelayanan yang diberikan pegawai. Pelayanan tidak lepas kaitannya dari kinerja pegawai yang salah satunya dipengaruhi oleh pelaksanaan tupoksi pegawai. Pekerjaan pegawai Biro Umum Sekretariat Daerah Sumatera Barat. Perilaku ASN dalam menjalankan tugas melayani publik memiliki keterkaitan dengan perilaku *organizational citizenship behavior* pegawai karena hal tersebut menggambarkan nilai tambah pegawai. Kontribusi pegawai yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan dimana OCB merupakan perilaku meliputi perilaku menolong pegawai lain, dapat menjadi *volunter* bagi pegawai lain untuk tugas-tugas tambahan, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di instansi. Namun hal tersebut tidak tercapai pada Biro Umum Sekretariat Daerah Sumatera Barat yang mana pegawai hanya beraktivitas sebatas rutinitas jam kerja tanpa adanya upaya peningkatan hasil kerja.

Pengembangan karir ASN di Biro Umum, Sekretariat Daerah Sumatera Barat masih belum merata Hal ini terlihat dari pegawai yang diberi kesempatan untuk mengikuti pelatihan dan pendidikan adalah pegawai yang pandai melobi atasan/pimpinan untuk mengikutinya. Tidak jarang diantara pegawai tersebut

yang kurang memahami pelatihan yang diikutinya karena tidak sesuai dengan kompetensinya sehingga hasil yang didapat dari pelatihan tersebut tidak sesuai dengan harapan. Dalam hal pengembangan karir juga tidak terlihat dasar yang jelas dalam penerapannya. Program pengembangan karir terkait dengan pendidikan pegawai maka kondisi saat ini kurang terprogram dengan baik. Seharusnya secara kontinui terus dilakukan pada hampir semua lapisan ASN, karena pengembangan karir ASN sejalan dengan program Pengembangan sumber daya manusia dalam upaya terciptanya *good governance*.

Sistem pengembangan karir jika tidak diarahkan dengan benar, tentunya pegawai akan mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya di jabatannya. Hal ini diasumsikan dapat memberikan pengaruh pada perilaku ASN itu sendiri. Setiap ASN tentunya mempunyai perencanaan sendiri mengenai karir mereka. Instansi pemerintah selaku lembaga yang menghimpun ASN, memberikan kepastian kepada pegawainya untuk meningkatkan kemampuan diri dan karirnya karena semakin besar kesempatan pegawai untuk pengembangan karirnya maka semakin meningkat harapan untuk berprestasi sehingga perilaku kewargaan organisasi akan meningkat sehingga berdampak pada hasil kerja yang lebih baik. Dengan adanya system pengembangan karir yang baik dan memuaskan dari pegawai tentunya akan tercipta pegawai yang berdedikasi tinggi dalam bekerja, berkualitas dan berkepribadian yang kuat

Pengembangan karir Selain ditentukan oleh *organizational citizenship behavior*, juga dipengaruhi lingkungan kerja yang kondusif serta komitmen organisasi yang dipenuhi secara baik oleh ASN. Lingkungan kerja yang kondusif

merupakan dasar untuk membentuk ASN yang kompeten dan mempunyai mutu dalam mengayomi dan melayani masyarakat. Sebaliknya, Lingkungan kerja yang pegawai yang kurang kondusif dalam bekerja pada suatu daerah akan menyebabkan kurangnya mutu pelayanan instansi terhadap masyarakatnya. Lingkungan kerja yang baik dimana ASN akan berusaha membuat suasana kantor menjadi lebih mencerminkan rasa kekeluargaan dan menjadi tempat yang nyaman untuk bekerja. Untuk mewujudkan hal tersebut, dibutuhkan etika berorganisasi yang santun oleh masing-masing diri. Etika berorganisasi tersebut akan ditampilkan dalam perilaku antar ASN dalam menjalankan tugas sehari-hari. Selain lingkungan non fisik sebagaimana uraian sebelumnya, lingkungan fisik seperti kondisi ruang kerja, ruang ventilasi dan kondisi fisik gedung, dan ruangan juga akan mempengaruhi kondisi lingkungan non fisik. Perkembangan teknologi dan kondisi sosial ekonomi yang mengalami perubahan dari waktu ke waktu, menuntut perkembangan sumber daya manusia. ASN akan menjalankan tugasnya secara maksimal apabila lingkungan kerja kondusif dan mendukung karena ASN merasa betah bertugas dengan lingkungan kerja yang ada.

Setiap Instansi pemerintahan dituntut memiliki aparatur yang cerdas mempunyai intelegensi yang tinggi, handal, bekerja keras dan mempunyai kedisiplinan dan dapat dipercaya hal ini dapat mewujudkan maksud dari pegawai yang dapat mengerjakan atau bekerja dengan maksimal dan berdaya guna bagi kepentingan bersama dalam suatu pemerintahan dan memiliki hal pembaharuan suatu kantor memerlukan pegawai yang memiliki komitmen yang tinggi dan kinerja yang baik. Komitmen menunjukkan sikap rela berkorban, keseriusan,

tanggungjawab (kehadiran dan keterlibatan dalam tugas) dan rasa bangga dengan organisasinya. Pegawai yang memiliki komitmen dalam bekerja akan memberikan kontribusi yang positif terhadap pekerjaan dan tujuan yang ingin dicapai instansi.

Dengan terbentuknya ASN yang menjalankan komitmen organisasi berkurangnya kemungkinan ASN untuk meninggalkan tugas yang di emban dalam satuan kerjanya. Sehingga berkurangnya buang-buang waktu dalam bekerja. Adanya rasa keterikatan pada falsafah dan satuan kerja kemungkinan untuk bertahan dalam satuan kerja akan lebih tinggi ketimbang pegawai yang tidak mempunyai rasa keterikatan pada satuan kerja. Menurut Salmah (2012) menyatakan bahwa pegawai yang mempunyai komitmen terhadap satuan kerja menunjukkan kuatnya pengenalan dan keterlibatan pegawai dalam satuan kerja. Pegawai yang memiliki komitmen terhadap satuan kerja kemungkinan untuk tetap bertahan lebih tinggi dari pada pegawai yang tidak mempunyai komitmen. Perhatian yang cukup bagi pegawai demi kemajuan Biro Umum, Sekretariat Daerah Sumatera Barat yang akhirnya juga bermuara pada peningkatan kinerjanya.

Pada Biro Umum, Sekretariat Daerah Sumatera Barat, kurang dijalankannya komitmen organisasi oleh pegawai. Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas dan memperhatikan fenomena, perlu dilakukan penelitian tentang "Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Pengembangan Karir, pada Biro Umum, Sekretariat Daerah Sumatera Barat"

## 1.2.Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh Komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Biro Umum, Sekretariat Daerah Sumatera Barat?
2. Bagaimanakah pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Biro Umum, Sekretariat Daerah Sumatera Barat?
3. Bagaimanakah pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Komitmen organisasi pada Biro Umum, Sekretariat Daerah Sumatera Barat?
4. Bagaimanakah pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Pengembangan Karir pada Biro Umum, Sekretariat Daerah Sumatera Barat?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Dengan melakukan pengumpulan, analisis dan interpretasi data yang mendalam dan terperinci diharapkan penelitian ini dapat menganalisis dan menguji secara empirik:

1. Untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh Komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Biro Umum, Sekretariat Daerah Sumatera Barat.
2. Untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Biro Umum, Sekretariat Daerah Sumatera Barat.
3. Untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Komitmen organisasi pada Biro Umum, Sekretariat Daerah Sumatera Barat.



4. Untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Pengembangan Karir pada Biro Umum, Sekretariat Daerah Sumatera Barat.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

##### 1. Manfaat teoritis

- a. Memperkuat secara empiris hubungan antar variabel Komitmen organisasi, Lingkungan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior* dan Pengembangan Karir
- b. Sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti berikutnya terhadap temuan pengaruh variabel Komitmen Organisasi, Lingkungan Kerja, dan Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* serta Pengembangan Karir

##### 2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai salah satu bahan masukan bagi pengambil kebijakan pada Biro Umum, Sekretariat Daerah Sumatera Barat dalam mengambil kebijakan untuk kemajuan Dinas Biro Umum, Sekretariat Daerah Sumatera Barat khususnya dan Dinas lainnya secara umum.
- b. Sebagai sumbangan ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang MSDM pada umumnya dan khususnya masalah Komitmen Organisasi, Lingkungan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior* dan Pengembangan Karir

#### 1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

Berdasarkan latarbalakang masalah dapat diketahui banyak faktor yang mempengaruhi *Pengembangan Karir*, Berdasarkan fenomena yang ada pada sebagaimana terurai di atas, dan dikarenakan Keterbatasan **waktu** dalam penelitian, **lokasi dan objek** penelitian Biro Umum, Sekretariat Daerah Sumatera Barat yang memberikan kemudahan bagi penulis dalam melakukan proses dan analisis penelitian maka penulis membatasi variabel yang mempengaruhi Pengembangan Karir pada variabel Komitmen Organisasi, Lingkungan Kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior* Dalam penelitian ini pada unit Biro Umum, Sekretariat Daerah Sumatera Barat dengan populasi sebanyak 180 orang. Adapun penelitian ini direncanakan 2 bulan, dari bulan Oktober sampai dengan bulan November 2018.

#### 1.6 Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan pada penelitian dengan kerangka sebagai berikut :

BAB I Merupakan bab pendahuluan menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan pada penelitian ini.

BAB II Merupakan bab merupakan tinjauan pustaka menguraikan teori yang mendukung dalam penelitian. Terdiri dari teori dan konsep Komitmen organisasi, Lingkungan Kerja, *organizational citizenship behavior* dan Pengembangan Karir. Selanjutnya Tinjauan Penelitian Terdahulu yang mengemukakan keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan serta Kerangka Konseptual.

BAB III Merupakan bab metode penelitian menguraikan objek penelitian, populasi dan sampel, operasional variabel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV Merupakan bab menjelaskan analisis dan pembahasan hasil penelitian. Dengan terlebih dahulu mengemukakan gambaran umum tentang Biro Umum, Sekretariat Daerah Sumatera Barat, mendeskripsikan karakteristik responden, mengemukakan hasil uji instrumen penelitian dan uji asumsi klasik, selanjutnya menjelaskan hasil uji hipotesis.

BAB V Bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dapat dijadikan rekomendasi kepada berbagai pihak sebagai masukan untuk bahan pertimbangan serta dapat menjadi acuan peneliti berikutnya dikarenakan adanya keterbatasan penelitian terkait topik ini.

