

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan mencapai tujuannya tidak lepas dari peran penting dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimilikinya. Karena SDM adalah penggerak keseluruhan aktivitas dalam organisasi tersebut, sehingga tidak dapat ditepis bahwa salah satu tugas berat bagi organisasi dalam hal ini pimpinan organisasi harus mampu menjaga, memelihara serta mengembangkan SDM yang ada di bawahnya. Sebagai aset penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, maka dalam mengelola SDM diperlukan kebijakan-kebijakan atau strategi yang tepat dari seorang pimpinan atau manajer sehingga mampu memunculkan kinerja yang optimal. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dilakukan oleh pegawai yang melebihi standar kerja dalam kerangka waktu yang telah ditentukan. Kinerja pegawai berkaitan dengan prestasi kerja yaitu dengan cara membandingkan antara standar yang telah ditetapkan dengan hasil yang dicapai (Kusumaningrum et al., 2020). Tomizh et al., (2022) menyatakan bahwa proses penilaian kinerja merupakan sebuah indikator positif kekuatan kinerja manajemen dan berfungsi untuk mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan yang mungkin dihadapi oleh karyawan dengan cepat.

Pemerintah memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memenuhi hak-hak dasar masyarakat, oleh karenanya pemerintah memegang peran sentral dalam menyelenggarakan kesejahteraan sosial. Berbagai strategi pemerintah diluncurkan dalam upaya mengentaskan kemiskinan di tanah air. Tujuan utama pemerintah

mengelontorkan dana melalui serangkaian program tersebut adalah dalam rangka menekan dan mengurangi angka kemiskinan di Indonesia. Selain itu pemerintah juga memiliki peran sebagai pembuat kebijakan (*regulator*) serta penyedia dan pengelola anggaran. Dinas Sosial kabupaten/kota merupakan instansi pemerintahan atau perangkat daerah di bidang sosial yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang sosial. Dinas Sosial kabupaten/kota dipimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Wali Kota melalui Sekretaris Daerah.

Meskipun demikian dalam mengimplementasikan pembangunan kesejahteraan sosial tersebut pemerintah tidak dapat bekerja sendiri tanpa dukungan dari Masyarakat. Sebagaimana amanat Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, cita-cita mewujudkan kesejahteraan sosial tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah saja, tetapi menjadi tugas bersama antara pemerintah dan Masyarakat. Penyelenggaraan kesejahteraan sosial sebagai upaya yang terarah, terpadu, dan berkelanjutan yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat dalam bentuk pelayanan sosial untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara. Keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial ini dikenal dengan sebutan Pendamping Sosial. Hal ini tertuang dalam Peraturan Menteri Sosial Nomor 16 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Sumber Daya Manusia Penyelenggara Kesejahteraan Sosial. Pendamping sosial merupakan individu atau kelompok yang memiliki kapasitas untuk bersinergi dengan *stakeholder* dan menumbuhkan ide serta program. Para Pendamping Sosial ini mempunyai kapasitas dan kewajiban untuk menjaga kelancaran program-program yang berkaitan dalam penanggulangan

kemiskinan. Dalam hal ini pendamping tidak sekedar memastikan bantuan itu sampai kepada masyarakat, tetapi juga lebih dari itu, yakni mereka benar-benar memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat bantuan. Dalam rangka mewujudkan kesejahteraan sosial yang kontinyu dan memberikan dampak nyata dibutuhkan ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas.

Pendamping sosial dituntut kreatif dalam rangka melakukan fungsi-fungsi kemanusiaan yang lebih produktif lagi. Pendampingan sosial dapat diartikan sebagai interaksi dinamis antara kelompok miskin dan pekerja sosial untuk secara bersama-sama menghadapi beragam tantangan seperti merancang program perbaikan kehidupan ekonomi, mobilisasi sumber daya setempat, memecahkan masalah sosial, menciptakan atau membuka akses bagi pemenuhan kebutuhan, menjalin kerja sama dengan pihak lainnya yang sesuai dengan konteks pemberdayaan masyarakat (Suharto, 2017). Program Keluarga Harapan (PKH) merupakan salah satu program pengentasan kemiskinan yang pertama kali diluncurkan oleh pemerintah pusat. Dalam penyaluran bantuannya program ini didampingi oleh Pendamping Sosial PKH. Pendamping Sosial PKH merupakan sumber daya manusia yang telah disiapkan oleh Kementerian Sosial RI untuk mensukseskan penyelenggaraan dan pelayanan kesejahteraan sosial melalui program PKH.

Kinerja SDM akan maksimal, ketika mereka berada pada zona yang nyaman sehingga mereka terpacu untuk berinovasi, semangat bekerja dan berkinerja serta tentu dibarengi dengan upaya *feedback* (timbang balik) dari organisasi atau perusahaan. Timbal balik ini erat kaitannya dengan kesejahteraan, kesehatan dan jaminan hari tua dari para pegawai atau karyawan dalam organisasi tersebut. Bentuk dari *feedback* yang akan diterima oleh pegawai atau karyawan adalah gaji/upah,

tunjangan, insentif, bonus atau bahkan penghargaan (*reward*) atas kinerjanya. Berdasarkan data, diketahui bahwa Pendamping Sosial PKH di Kabupaten Jember mendapatkan gaji dari Kementerian Sosial Republik Indonesia sebesar Rp3,1 juta per bulan untuk Pendamping Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dan Rp4,1 juta per bulan untuk Koordinator Kabupaten.

Instrumen semacam ini akan mendorong mereka untuk rela mengorbankan tenaga dan pikirannya sehingga mereka dapat menunjukkan performa terbaiknya (Fermayani et al., 2023). Sumber daya manusia merupakan faktor penunjang agar organisasi tetap bertahan di dalam persaingan. Potensi sumber daya manusia yang ada pada organisasi perlu dikembangkan dan diperhatikan untuk menjadi sumber daya manusia yang profesional dan berkualitas sehingga akan berdampak pada meningkatnya kinerja. Beberapa ahli mengatakan bahwa terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai, baik faktor internal maupun faktor eksternal. Salah satunya adalah kompensasi. Kompensasi memegang peranan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, salah satu alasan utama seseorang bekerja adalah untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Seseorang akan bekerja maksimal agar mendapatkan kompensasi yang sesuai dengan harapan. Kebijakan kompensasi selain memberikan imbalan kepada karyawan atas pekerjaan yang dilakukan karyawan juga merupakan salah satu cara untuk mempertahankan karyawan yang potensial. Menurut Wibowo (2016) dilihat dari cara pemberiannya, kompensasi dapat dibedakan menjadi kompensasi langsung dan kompensasi tidak langsung. Kompensasi langsung merupakan kompensasi manajemen seperti upah dan gaji atau *pay for performance*, seperti insentif dan *gain sharing*. Sementara kompensasi tidak langsung berupa tunjangan atau jaminan keamanan dan

Kesehatan. Karyawan yang diberikan kompensasi langsung yang layak dan sesuai akan membuat mereka bekerja lebih maksimal dan lebih berkomitmen di perusahaan tempat mereka bekerja. Beberapa penelitian yang telah dilakukan semakin memperkuat teori tersebut. Kinerja pegawai terbukti sangat dipengaruhi oleh kompensasi (Suhardi, 2019); (R. Sutrisno et al., 2022); (Shyreen A et al., 2022); (Widodo & Yandi, 2022); (Isvandiari & Fuadah, 2017); (Sutoro et al., 2020); (Marliani et al., 2016); (Zulkarnaen & Herlina, 2018); (Jufrizen, 2016); (Paramitadewi, 2017); (Seran et al., 2023); (Yulandri & Onsardi, 2020); (Hidayat, 2021); (R. Astuti & Suhendri, 2019); (Dwianto et al., 2019); (S. Arifin et al., 2019); (Sugiarti, 2020); (Sinaga & Hidayat, 2020); (Alwi & Sugiono, 2019). Namun hasil penelitian lain justru menunjukkan hal yang sebaliknya yaitu kompensasi tidak berpengaruh terhadap kinerja (Faiza et al., 2022); (Jufrizen, 2016); (M. Arifin, 2017). Selain itu juga terdapat hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kompensasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Irawati et al., 2021); (Sari et al., 2020); (Arismunandar & Khair, 2020).

Faktor lain yang menentukan keberhasilan organisasi dan menarik untuk dikaji adalah kepuasan kerja, karena karyawan yang puas akan lebih produktif, begitu juga sebaliknya karyawan yang tidak puas terhadap pekerjaannya cenderung untuk berperilaku tidak maksimal dan tidak mencoba untuk melakukan hal-hal yang terbaik. Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, kantor dan masyarakat. Bagi individu, kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan kebahagiaan hidup mereka. Bagi kantor, kepuasan kerja dilakukan dalam rangka usaha peningkatan kinerja melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawannya.

Sedangkan bagi masyarakat, tentu akan menikmati hasil kapasitas pelayanan serta naiknya nilai manusia di dalam konteks pekerjaan. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negatif dan pada gilirannya akan dapat menimbulkan frustrasi, sebaliknya karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja (Aghnia & Sunarsi, 2023). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kinerja juga dipengaruhi oleh kepuasan kerja (Sanosra et al., 2020); (Islam et al., 2022) (Ariani, 2023); (Bushra et al., 2011); (Jufrizen, 2016); (Widayati et al., 2020); (Changgriawan, 2017); (Wijaya, 2018); (Nurrohmat & Lestari, 2021); (Rosita & Yuniati, 2016); (Bodroastuti & Tirtono, 2019). Kepuasan kerja menggambarkan bagaimana perasaan orang tentang pekerjaan mereka dan berbagai aspek pekerjaan mereka, sehingga dapat diartikan bahwa semakin bahagia seseorang dalam pekerjaannya, maka semakin puas mereka. Pegawai yang puas dengan pekerjaannya akan cenderung produktif dalam bekerja. Pegawai dengan Tingkat kepuasan yang lebih tinggi cenderung mengalami peningkatan produktivitasnya (Akram et al., 2021); (Giao et al., 2020). Kepuasan kerja yang tinggi dikaitkan dengan kesejahteraan, komitmen organisasi, keterlibatan kerja, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sedangkan kepuasan kerja yang rendah dikaitkan dengan adanya depresi, kecemasan, kelelahan, keinginan untuk berhenti kerja (*turn over*), peningkatan ketidakhadiran, dan perilaku kerja yang kontraproduktif (Chi et al., 2016). Namun hasil penelitian yang dilakukan Fauziek & Yanuar (2021) dan Hakim & Suryawirawan (2023) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Kepuasan kerja

tidak signifikan berpengaruh terhadap kinerja (Arda, 2017); (Anwar & Ahmadi, 2021). Kepuasan Kerja tidak mampu memediasi pengaruh yang terjadi antara Kompensasi terhadap kinerja karyawan (Hidayat, 2021).

Selain itu, beberapa penelitian telah membuktikan bahwa kompensasi memiliki peran dalam mendorong kepuasan kerja pegawai dalam suatu organisasi. Kepuasan kerja karyawan memegang peranan yang sangat vital terhadap kinerja suatu organisasi. Kepuasan kerja akan sangat mempengaruhi karyawan untuk bekerja produktif dengan motivasi intrinsik yang baik, karena kepuasan kerja dapat menghasilkan tindakan dan menunjang sikap terbaik karyawan. Kepuasan kerja merupakan sesuatu yang dinikmati karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, hal ini merupakan aspek yang utama, karena dapat berhubungan langsung dengan ketidakhadiran, stres mental, dan *turnover*. Organisasi harus memahami dan menguasai setiap hal yang dapat memberikan kepuasan kerja kepada karyawannya. Karyawan akan menampilkan perilaku positif yang menyenangkan dan bekerja maksimal bila merasa puas dengan pekerjaannya. Upaya meningkatkan kepuasan kerja dapat dicoba dengan melakukan manajemen kompensasi yang tepat, yaitu mengakui kompensasi pegawai sehingga membantu organisasi untuk meningkatkan komitmen organisasi di antara para anggotanya (Baqi & Indradewa, 2021). Besar kecilnya kompensasi mencerminkan status, pengakuan, dan tingkat pemenuhan kebutuhan yang dinikmati oleh karyawan bersama keluarganya. Jika balas jasa yang diterimanya semakin tinggi, statusnya semakin baik, dan pemenuhan kebutuhan yang dinikmatinya semakin banyak pula. Dengan demikian kepuasan kerjanya semakin baik. Sekalipun kepuasan kerja karyawan pada dasarnya bersifat individual dengan tingkatan yang berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan sistem

yang dianutnya, akan tetapi seringkali kepuasan karyawan terhadap evaluasi kerja yang dilakukan oleh perusahaan akan tercipta jika dihubungkan langsung kepada kompensasi atau imbalan, baik berupa kenaikan gaji, kenaikan pangkat, dan kenaikan tugas pokok dan fungsinya dalam perusahaan (Fatimah & Ratnasari, 2018). Penelitian lain yang dilakukan juga mengungkap hal yang sama yaitu kepuasan kerja erat kaitannya dipengaruhi oleh kompensasi yang diterimanya (Agathanisa & Prasetyo, 2018); (Veriyani & Prasetyo, 2018); (Lubis et al., 2021); (Puspitawati & Atmaja, 2020); (Prawira, 2020b); (Damayanti & Ismiyati, 2020); (Hermingsih & Purwanti, 2020); (Parimita et al., 2018); (Farisi & Pane, 2020); (Azhar et al., 2020). Pemberian kompensasi kepada karyawan dapat memotivasi dan memberikan kepuasan kerja (Retnoningsih et al., 2016); (Nugraha & Surya, 2016). Karyawan akan puas terhadap pekerjaannya apabila mereka merasakan kompensasi yang didapat sesuai dengan harapan mereka. Namun hasil penelitian Harahap & Khair (2019) menolak pendapat tersebut dan menyimpulkan sebaliknya bahwa kompensasi tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Peneliti juga menemukan adanya penelitian terdahulu yang meneliti hubungan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan kinerja. OCB merupakan sikap atau perilaku individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. Luthans et al. (2021) menyatakan bahwa individu yang menunjukkan OCB memiliki kinerja lebih baik dan menerima evaluasi kinerja yang lebih tinggi. OCB juga berkaitan dengan kinerja dan efektivitas organisasi. Oleh sebab itu seorang pimpinan harus dapat meningkatkan OCB karyawannya. Berdasarkan penelitian sebelumnya, menunjukkan bahwa kinerja dipengaruhi oleh OCB (Wiguna et al., 2022); (Putri & Utami, 2017); (Lestari & Ghaby, 2018); (Anwar,

2021); (Anwar & Ahmadi, 2021); (Rahayu & Rozak, 2015); (Novelia et al., 2016); (Ariesta, 2016); (Nahrizah & Imelda, 2019); (Suhardi, 2019); (Harahap & Dilla, 2020); (Alhasani et al., 2021); (Amal, 2022); (Putra & Candana, 2020). Namun pada beberapa penelitian dengan variabel yang sama dijumpai penolakan terhadap simpulan tersebut yaitu OCB tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Faiza et al., 2022); (Wati & Surjanti, 2018); (Lukito, 2020). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Purwanto et al., 2022) menyimpulkan bahwa OCB berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Beberapa penelitian juga menunjukkan adanya hubungan OCB sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai (Lestari & Ghaby, 2018); (Anwar, 2021); (Lukito, 2020); (Aghnia & Sunarsi, 2023); (Anwar & Ahmadi, 2021); (Rosmika, 2023); (Ariadi et al., 2023); (Fabanyo et al., 2023); (Sya'bania et al., 2023). Namun demikian hasil penelitian Dewi (2019) menolak pendapat tersebut dan mengungkapkan bahwa OCB tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja.

Adapun perkembangan kemiskinan di Kabupaten Jember dalam kurun waktu 5 (lima) tahun terakhir dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini.

**Tabel 1. Kinerja SDM dan Graduasi KPM PKH di Kabupaten Jember
Tahun 2019 - 2023**

No	Tahun	Kinerja SDM PKH	Graduasi KPM PKH
1	2019	Baik= 266	505
		Cukup= 67	
		Kurang= 1	
2	2020	Baik= 356	348
		Cukup= 28	
		Kurang= 0	
3	2021	Baik= 374	384
		Cukup= 0	
		Kurang= 5	
4	2022	Baik= 357	195
		Cukup= 3	
		Kurang= 0	
5	2023	Baik= 362	205
		Cukup= 0	
		Kurang= 0	

Sumber: BPS Kabupaten Jember (2024)

Dari tabel 1 tersebut diatas dapat dilihat bahwa hasil penilaian kinerja dari Pendamping Sosial PKH. Berdasarkan wawancara awal dengan Sdr. Otong Muji Nugroho, SH selaku Koordinator Kabupaten Pendamping Sosial PKH Kabupaten Jember, pada setiap akhir tahun berjalan, kinerja SDM PKH akan dinilai dengan 3 (tiga) macam skala nilai yaitu Kurang, Cukup, dan Baik. Penilaian kinerja SDM PKH tersebut ditetapkan berdasarkan 5 (lima) kriteria yaitu: penguasaan data, penguasaan lapangan, koordinasi, disiplin kerja, dan pelaporan. Dari hasil penilaian kinerja tersebut kemudian akan diberikan rekomendasi kepada masing-masing SDM PKH. Terdapat 3 (tiga) jenis rekomendasi yaitu Diperpanjang, Diperpanjang

Dengan Pemantauan dan Bimbingan, dan Tidak Diperpanjang.

Dari tabel tersebut juga dapat dilihat jumlah graduasi KPM PKH selama 5 (lima) tahun terakhir. Graduasi adalah berakhirnya kepesertaan KPM PKH karena kondisi sosial ekonomi yang sudah meningkat dan dikategorikan mampu sehingga sudah tidak layak lagi mendapatkan bantuan sosial PKH yang disebut graduasi sejahtera mandiri. Graduasi juga bisa terjadi karena tidak adanya komponen PKH (komponen Pendidikan, komponen kesehatan, dan komponen kesejahteraan sosial) karena sebab alami yang disebut sebagai graduasi alami. Terlihat bahwa jumlah KPM PKH yang digraduasi trendnya menurun dari tahun ke tahun. Hal ini menjadi hal yang kontradiktif mengingat penilaian kinerja dari pendamping sosial PKH justru mengalami kenaikan.

Di sisi lain, berdasarkan hasil wawancara dengan Koordinator Kabupaten Pendamping Sosial PKH Kabupaten Jember, Sdr. Multazam Maulana, S.Sos menyatakan bahwa Kabupaten Jember merupakan salah satu daerah yang melaksanakan Program Keluarga Harapan (PKH) dengan jumlah Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) pada tahun 2023 sebanyak 89.986 Keluarga Penerima Manfaat (KPM). Pendamping PKH di Kabupaten Jember tahun 2023 berjumlah 362 orang, terdiri dari 358 Pendamping Sosial dan 4 orang Koordinator Kabupaten. Jumlah tersebut menduduki peringkat ketiga terbesar di Indonesia setelah Kabupaten Garut dan Kabupaten Cianjur, yang artinya jumlah tersebut merupakan yang terbesar di Jawa Timur. Pendamping Sosial PKH tersebut tugas utamanya adalah melaksanakan seluruh tahapan pelaksanaan PKH, yaitu pertemuan awal, validasi calon KPM, pemutakhiran data, verifikasi komitmen kehadiran di layanan Pendidikan dan Kesehatan, mengawal penyaluran bantuan,

melakukan Pertemuan Peningkatan Kemampuan Keluarga (P2K2), melakukan penanganan pengaduan, membuat laporan serta menyelesaikan permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan program PKH di lapangan.

Selain fenomena tersebut, berdasarkan pengamatan dan pemberitaan di media cetak maupun media elektronik masih ditemukan isu-isu yang mengindikasikan belum optimalnya peran dari pendamping sosial PKH di Kabupaten Jember, yaitu:

1. Masih terdapat bantuan yang disalurkan tidak tepat sasaran yaitu terdapat keluarga berkecukupan yang mendapatkan bantuan, sedangkan warga miskin justru tidak mendapatkan bantuan pemerintah,
2. Kurangnya pemutakhiran data, seperti orang yang telah meninggal dunia tetapi masih terdaftar atau orang yang telah pindah daerah masih terdaftar,
3. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang program PKH karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dari tenaga pendamping sosial,
4. Kurangnya komunikasi antara tenaga pendamping sosial dengan instansi terkait seperti puskesmas, dan sekolah yang ada di Kabupaten Jember.

Berdasarkan *research gap* dan fenomena tersebut diatas, maka permasalahan kinerja pendamping sosial di Kabupaten Jember menjadi sesuatu hal yang menarik untuk diteliti. Dalam hal *novelty* atau kebaruan, penting untuk dilakukan analisis guna menguji peningkatan kinerja pendamping sosial PKH melalui pengaruh kompensasi langsung dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening berdasarkan analisis dari beberapa permasalahan. Adanya inkonsistensi hasil penelitian sebelumnya perlu untuk dikaji lebih dalam untuk mengetahui permasalahan-permasalahan dalam mencapai kinerja

pendamping sosial yang optimal. Oleh karena itu, maka penelitian ini mengambil judul “Analisis Pengaruh Kompensasi Langsung dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Pendamping Sosial Program Keluarga Harapan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Dinas Sosial Kabupaten Jember)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan teori, empiris dan dengan didukung data identifikasi permasalahan berdasarkan observasi awal tersebut, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kompensasi langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada Pendamping Sosial PKH di Dinas Sosial Kabupaten Jember?
2. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada Pendamping Sosial PKH di Dinas Sosial Kabupaten Jember?
3. Apakah kompensasi langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pada Pendamping Sosial PKH di Dinas Sosial Kabupaten Jember?
4. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pada Pendamping Sosial PKH di Dinas Sosial Kabupaten Jember?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pada Pendamping Sosial PKH di Dinas Sosial Kabupaten Jember?

6. Apakah kompensasi langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pada Pendamping Sosial PKH di Dinas Sosial Kabupaten Jember melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening?
7. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pada Pendamping Sosial PKH di Dinas Sosial Kabupaten Jember melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dibangun ialah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompensasi langsung terhadap kepuasan kerja pada pendamping sosial PKH di Dinas Sosial Kabupaten Jember
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kepuasan kerja pada pendamping sosial PKH di Dinas Sosial Kabupaten Jember
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompensasi langsung terhadap kinerja pada Pendamping Sosial PKH di Dinas Sosial Kabupaten Jember.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja pada Pendamping Sosial PKH di Dinas Sosial Kabupaten Jember.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pada Pendamping Sosial PKH di Dinas Sosial Kabupaten Jember.

6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompensasi langsung terhadap kinerja pada Pendamping Sosial PKH di Dinas Sosial Kabupaten Jember melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja Pendamping Sosial PKH di Kabupaten Jember melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi tambahan dan sebagai bukti empiris penerapan teori-teori kinerja yang terkait dengan sumber daya manusia dan pelayanan publik, sehingga nantinya dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi ilmu pengetahuan pada umumnya dan khususnya bagi Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia.
- b. Bagi penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan bukti empiris tentang variabel yang diteliti, sehingga dapat dikembangkan dengan menambah variabel yang berbeda seperti kompetensi, motivasi kerja, pelatihan serta variabel lain dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusia.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh pemerintah daerah dalam meningkatkan kinerja pendamping sosial Program Keluarga Harapan (PKH) yang bermuara pada pencapaian target-target pada Dinas Sosial Kabupaten Jember. Selain itu hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan evaluasi bagi Dinas Sosial Kabupaten Jember untuk memperoleh gambaran tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai.

1.4.3 Manfaat Kebijakan

Penelitian ini secara empiris dapat membantu pimpinan organisasi untuk memahami pengaruh dari kompensasi langsung dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja Pendamping Sosial Program Keluarga Harapan (PKH) pada Dinas Sosial Kabupaten Jember. Berdasarkan manfaat kebijakan tersebut, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu pertimbangan dan masukan bagi pihak pemerintah pusat dalam membuat kebijakan yang lebih baik dalam menerapkan prinsip-prinsip *good governance* terhadap pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH).

