

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen strategis yang menentukan keberhasilan organisasi publik maupun privat. Di antara seluruh sumber daya yang dimiliki organisasi, SDM adalah satu-satunya faktor yang memiliki kemampuan berpikir, berinovasi, dan beradaptasi terhadap perubahan lingkungan kerja. Dalam konteks organisasi publik, SDM memiliki peran fundamental dalam mendukung tercapainya pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepentingan Masyarakat (Robbins, & Coulter 2020).

Organisasi publik merupakan entitas strategis yang berperan penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama dalam bidang pelayanan sosial yang bersifat mendasar. Organisasi publik memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien dengan mengedepankan perilaku organisasi yang adaptif dan berorientasi pada kepentingan umum (Robbins, 2017). Dalam tata kelola pemerintahan dan organisasi sektor publik, prinsip akuntabilitas dan transparansi merupakan salah satu fenomena penting dalam reformasi sektor publik (Wang, 2020). Konteks akuntansi sektor publik, hal ini bukan saja terjadi di Indonesia namun juga di negara-negara lain. Dinas Sosial sebagai bagian dari sektor publik bertanggung jawab memberikan pelayanan sosial yang berkualitas dan berkeadilan, terutama dalam upaya peningkatan kesejahteraan Masyarakat (Rahmawati & Prasetyo, 2021).

Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan sumber daya manusia yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga mampu bekerja sama serta menunjukkan perilaku prososial dalam kesehariannya. Salah satu bentuk perilaku prososial yang penting adalah *helping behavior*. Keberhasilan organisasi publik tidak hanya ditentukan oleh kompetensi teknis pegawainya, tetapi juga oleh perilaku kerja prososial seperti *helping behavior*. *Helping behavior* merupakan salah satu dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yakni perilaku sukarela yang tidak diatur secara formal dalam sistem penghargaan, tetapi berkontribusi signifikan terhadap efektivitas organisasi (Podsakoff, 2018).

Selain memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Dinas Sosial Kota Tasikmalaya merupakan instansi yang menghadapi kompleksitas permasalahan sosial yang beragam dan terus berkembang. Kompleksitas tersebut mencakup penanganan kemiskinan, rehabilitasi sosial, perlindungan anak, penanganan penyandang disabilitas, hingga respon terhadap kedaruratan sosial yang memerlukan koordinasi lintas unit. Beban kerja yang tinggi, keterbatasan sumber daya manusia, serta tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan humanis seringkali menimbulkan kesenjangan antara kebutuhan layanan dan kapasitas organisasi. Kondisi ini menjadikan Dinas Sosial sebagai lingkungan kerja yang menuntut kolaborasi kuat antarpegawai, komunikasi yang efektif, serta perilaku prososial yang konsisten. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji faktor-faktor internal seperti *knowledge sharing* dan *work experience* yang berpotensi memengaruhi kemampuan pegawai dalam menghadapi tekanan kerja dan memberikan pelayanan secara optimal. Dengan memahami dinamika tersebut,

organisasi dapat merumuskan strategi penguatan kapasitas pegawai yang lebih tepat sasaran dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan sosial.

Tabel 1.1
Pra Survei *Helping Behavior* Pegawai Dinas Sosial Kota Tasikmalaya

No	Pernyataan
<i>Emphaty</i> (Empati)	
1	Saya merasa peduli terhadap rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam pekerjaannya.
2	Saya berusaha memahami rekan kerja ketika mereka menghadapi masalah.
<i>Responsibility</i> (Rasa Tanggung Jawab)	
3	Saya merasa memiliki tanggung jawab moral untuk membantu rekan kerja yang membutuhkan.
4	Saya berinisiatif membantu rekan kerja tanpa diminta terlebih dahulu.
<i>Awareness of other needs</i> (Kesadaran akan kebutuhan orang lain)	
5	Saya peka terhadap situasi ketika rekan kerja membutuhkan bantuan.
6	Saya memperhatikan kebutuhan rekan kerja untuk memastikan pekerjaan berjalan lancar.
<i>Intention to help</i> (Niat untuk menolong)	
7	Saya memilih keinginan untuk membantu rekan kerja dalam menyelesaikan tugasnya.
8	Saya berniat menolong rekan kerja meskipun hal tersebut bukan bagian dari tugas saya.

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Tabel 1.2
Hasil Uji Validitas Pra Survei

Item Pernyataan	Nilai R Tabel	Nilai R Hitung	Keterangan
Y_1	0,6319	0,98	VALID
Y_2	0,6319	0,98	VALID
Y_3	0,6319	0,98	VALID
Y_4	0,6319	0,95	VALID
Y_5	0,6319	0,873	VALID
Y_6	0,6319	0,873	VALID
Y_7	0,6319	0,98	VALID
Y_8	0,6319	0,98	VALID

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas menunjukkan hasil uji validitas terhadap 10 pegawai PNS dan PPPK Dinas Sosial Kota Tasikmalaya, dimana hasil dari uji validitas tersebut menunjukkan valid untuk pra survei yang dilakukan untuk pegawai PNS dan PPPK Dinas Sosial Kota Tasikmalaya, dikarenakan nilai dari semua item pernyataan menunjukkan bahwa nilai R hitung lebih besar daripada R tabel. Sementara itu untuk pengujian SPSS pada uji validitas ini, peneliti melampirkan pada bagian lampiran 1.

Tabel 1.3
Hasil Uji Reliabilitas Pra Survei

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.983	8

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas hasil uji reliabilitas terhadap 10 orang pegawai PNS dan PPPK Dinas Sosial Kota Tasikmalaya, dimana hasil uji reliabilitas diatas bahwa realible dikarenakan nilai alpha menunjukkan angka 0,983, dimana angka alpha melebihi 0,7 sebagai batas minimum untuk pengujian uji reliabilitas itu sendiri.

Penelitian ini difokuskan pada pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja PNS dan P3K yang berstatus penuh waktu. Pemilihan subjek tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa pegawai PNS dan P3K penuh waktu memiliki intensitas keterlibatan kerja yang lebih tinggi, baik dari segi durasi kerja maupun tanggung jawab yang diemban dalam pelaksanaan tugas organisasi. Kondisi ini memungkinkan terbentuknya interaksi kerja yang lebih konsisten,

sehingga relevan untuk mengamati dinamika perilaku *helping behavior* dalam lingkungan kerja.

Sementara itu, pegawai P3K paruh waktu tidak diikutsertakan dalam penelitian ini. Hal ini disebabkan oleh perbedaan karakteristik pola kerja, terutama dalam hal waktu kerja yang terbatas serta tingkat keterlibatan yang relatif lebih rendah dalam aktivitas organisasi sehari-hari. Perbedaan tersebut berpotensi memengaruhi proses terbentuknya perilaku *helping behavior*, sehingga dikhawatirkan dapat menimbulkan bias dalam hasil penelitian apabila disatukan dalam satu kelompok analisis.

Dengan demikian, pembatasan subjek penelitian ini dimaksudkan untuk menjaga homogenitas karakteristik responden, sehingga hasil penelitian yang diperoleh diharapkan lebih akurat dalam menggambarkan hubungan antara *knowledge sharing*, *work experience*, dan *helping behavior* dalam konteks kerja yang relatif seragam.

Secara keseluruhan, pra survey ini menunjukkan bahwa tingkat *helping behavior* pegawai di Dinas Sosial Kota Tasikmalaya berada pada kategori sangat kurang. Pegawai masih kurang senang dan tidak positif berada di lingkungan kerja, hal ini sangat berbahaya apabila dilakukan secara terus menerus. Setiap pegawai harus memiliki kesadaran masing-masing akan hal *helping behavior* ini, apalagi Dinas Sosial ini merupakan organisasi publik yang berperan sangat penting untuk masyarakat. Dengan memperbaiki internal antar pegawai itu sendiri sudah baik, maka untuk melayani kepada masyarakat juga akan lebih baik dan nyaman.

Helping behavior menjadi elemen penting dalam penelitian ini, karena mampu memperkuat sinergi antarpegawai, mengurangi beban kerja individual, serta meningkatkan efektivitas pelayanan sosial yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, keberadaan *helping behavior* tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap perilaku kerja antar pegawai, melainkan sebagai faktor strategis yang berkontribusi langsung terhadap keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesejahteraan sosial. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna menganalisis pengaruh *knowledge sharing* dan *work experience* terhadap *helping behavior* pada pegawai Dinas Sosial Kota Tasikmalaya.

Helping behavior merupakan tindakan sukarela untuk menolong orang lain tanpa mengharapkan imbalan. Dalam konteks pelayanan publik, *helping behavior* mencerminkan sikap empatik dan komitmen terhadap nilai-nilai kemanusiaan, solidaritas, dan tanggung jawab sosial (Khaola & Rambe, 2021).

Namun, perilaku menolong di tempat kerja tidak muncul begitu saja. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa *helping behavior* dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya adalah *knowledge sharing* dan *work experience*. *Knowledge sharing* didefinisikan sebagai proses pertukaran pengetahuan, pengalaman, dan informasi antarpegawai yang bertujuan meningkatkan kinerja serta inovasi organisasi (E.-H. & E. Al-Kurdi, 2020). Sementara itu *knowledge sharing* dipengaruhi oleh motivasi individu, kepercayaan antarpegawai, serta budaya organisasi yang mendukung keterbukaan. Pengetahuan memungkinkan pegawai untuk belajar dari pengalaman satu sama lain, memperkuat kolaborasi, dan menciptakan solusi yang lebih efektif dalam menghadapi permasalahan pekerjaan

(Razmerita, 2016). Pegawai yang aktif berbagi pengetahuan cenderung menunjukkan perilaku menolong karena adanya rasa keterhubungan dan tanggung jawab sosial terhadap rekan kerja (Chen, 2022).

Selain itu, *work experience* juga berperan penting dalam membentuk perilaku prososial di tempat kerja. Pengalaman kerja tidak hanya mencerminkan lama masa kerja, tetapi juga kedalaman pemahaman dan keterampilan yang diperoleh selama menjalankan tugas (Wang, 2020). Pegawai dengan pengalaman kerja yang lebih tinggi biasanya memiliki kemampuan interpersonal yang lebih baik, empati yang lebih tinggi, serta kecenderungan lebih besar untuk membantu rekan kerja yang membutuhkan (H. , L. J. , & P. J. Lee, 2019).

Dalam konteks Dinas Sosial Kota Tasikmalaya, tantangan utama adalah memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan humanis. Hal ini hanya dapat dicapai jika para pegawai mampu bekerja sama, berbagi pengalaman, serta menunjukkan solidaritas antaranggota tim. Namun, realitas menunjukkan bahwa tidak semua pegawai menunjukkan konsistensi dalam perilaku saling membantu, karena sebagian lebih fokus pada tugas individu dan kurang aktif berbagi pengetahuan. Kondisi ini dapat menjadi hambatan dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Selain itu, dinamika organisasi publik di era digital menuntut adaptasi yang cepat terhadap perubahan lingkungan dan ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan publik. Transformasi digital dalam pemerintahan tidak hanya berkaitan dengan penerapan teknologi informasi, tetapi juga menuntut perubahan pola pikir dan budaya kerja pegawai. Dalam konteks ini,

knowledge sharing menjadi faktor kunci yang memungkinkan proses pembelajaran organisasi berjalan secara berkelanjutan. Melalui praktik berbagi pengetahuan, pegawai dapat saling bertukar informasi, ide, dan pengalaman yang berguna untuk meningkatkan efektivitas pelayanan sosial. Dengan demikian, *knowledge sharing* bukan sekadar aktivitas administratif, melainkan strategi penting dalam membangun organisasi pembelajar yang adaptif dan inovatif.

Lebih jauh, pengalaman kerja atau *work experience* juga memainkan peran strategis dalam memperkuat kinerja dan perilaku prososial di lingkungan organisasi publik. Pegawai yang telah lama berkecimpung dalam bidang pelayanan sosial umumnya memiliki pemahaman yang lebih mendalam terhadap kebutuhan masyarakat serta tantangan operasional yang dihadapi instansi. Pengalaman tersebut berkontribusi pada peningkatan empati, kemampuan mengambil keputusan, dan kesiapan menghadapi situasi kompleks yang sering muncul dalam pelayanan sosial. Oleh karena itu, kombinasi antara pengalaman kerja yang luas dan budaya berbagi pengetahuan dapat menciptakan sinergi positif dalam membentuk perilaku menolong (*helping behavior*) yang berkelanjutan di kalangan pegawai.

Selanjutnya, peningkatan *helping behavior* di lingkungan Dinas Sosial juga memiliki implikasi langsung terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan. Pegawai yang memiliki kepedulian sosial tinggi dan terbiasa saling membantu akan lebih responsif terhadap permasalahan masyarakat dan bekerja secara kolaboratif dalam memberikan solusi. Hal ini dapat memperkuat citra positif instansi pemerintah sebagai lembaga yang humanis, transparan, dan berorientasi

pada kepentingan publik. Dengan demikian, upaya memahami dan mengembangkan faktor-faktor yang memengaruhi *helping behavior*, seperti *knowledge sharing* dan *work experience*, menjadi langkah strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan berintegritas.

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas mengenai *helping behavior* sebagai bagian dari perilaku organisasi, termasuk faktor-faktor yang memengaruhinya. Namun demikian, kajian yang mengaitkan secara bersamaan antara *knowledge sharing* dan *work experience* terhadap *helping behavior* masih belum banyak ditemukan, khususnya dalam konteks organisasi sektor publik di tingkat daerah.

Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak dilakukan pada sektor privat, sehingga karakteristik organisasi publik yang memiliki kompleksitas tugas, tuntutan pelayanan sosial, serta tekanan akuntabilitas yang tinggi belum sepenuhnya terakomodasi dalam kajian empiris yang ada.

Berangkat dari kondisi tersebut, penelitian ini berupaya untuk mengkaji pengaruh *knowledge sharing* dan *work experience* terhadap *helping behavior* pada pegawai Dinas Sosial Kota Tasikmalaya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan tidak hanya memperkaya kajian mengenai perilaku organisasi, tetapi juga memberikan pemahaman yang lebih kontekstual terkait perilaku prososial pegawai dalam lingkungan organisasi publik.

Selain itu, pemilihan objek penelitian pada Dinas Sosial Kota Tasikmalaya memberikan kontribusi kontekstual yang relevan, mengingat tingginya tuntutan pelayanan publik dan keterbatasan sumber daya manusia, sehingga hasil penelitian

diharapkan mampu memperkaya kajian manajemen sumber daya manusia sektor publik dengan perspektif yang lebih aplikatif dan berbasis kondisi nyata.

Oleh karena itu, penting untuk meneliti sejauh mana *knowledge sharing* dan *work experience* berpengaruh terhadap *helping behavior* pada pegawai Dinas Sosial Kota Tasikmalaya.

Pemahaman ini diharapkan mampu membantu organisasi merancang strategi pengembangan sumber daya manusia yang berorientasi pada kolaborasi dan solidaritas kerja. Organisasi publik yang mendorong budaya berbagi pengetahuan dan memperhatikan *work experience* pegawainya akan lebih adaptif dalam menghadapi perubahan lingkungan dan kebutuhan Masyarakat (Robbins, 2020).

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya kajian perilaku organisasi, khususnya tentang pengaruh *knowledge sharing* dan *work experience* terhadap *helping behavior*. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi dasar bagi Dinas Sosial Kota Tasikmalaya untuk membangun budaya kerja yang kolaboratif dan berorientasi pelayanan, sehingga mampu meningkatkan kinerja dan kualitas layanan publik.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh *Knowledge Sharing*, *Work Experience* dan *Helping Behavior* pada pegawai Dinas Sosial Kota Tasikmalaya ?

2. Bagaimana Pengaruh *Knowledge Sharing* terhadap *Helping Behavior* pada pegawai Dinas Sosial Kota Tasikmalaya ?
3. Bagaimana Pengaruh *Work Experience* terhadap *Helping Behavior* pada pegawai Dinas Sosial Kota Tasikmalaya ?
4. Bagaimana Pengaruh *Knowledge Sharing* dan *Work Experience* terhadap *Helping Behavior* pada Pegawai Dinas Sosial Kota Tasikmalaya ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menguji secara empiris:

1. Mengetahui Pengaruh *Knowledge Sharing*, *Work Experience* dan *Helping Behavior* pada pegawai Dinas Sosial Kota Tasikmalaya
2. Mengetahui Pengaruh *Knowledge Sharing* terhadap *Helping Behavior* pada pegawai Dinas Sosial Kota Tasikmalaya
3. Mengetahui Pengaruh *Work Experience* terhadap *Helping Behavior* pada pegawai Dinas Sosial Kota Tasikmalaya
4. Mengetahui Pengaruh *Knowledge Sharing* dan *Work Experience* terhadap *Helping Behavior* pada Pegawai Dinas Sosial Kota Tasikmalaya

1.4. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat berguna serta bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan baik secara teoritis maupun praktis antara lain sebagai berikut:

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah

ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia, dengan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh *knowledge sharing* dan *work experience* terhadap *helping behavior*.

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan bagi akademisi maupun peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi perilaku kerja prososial dalam organisasi, terutama pada sektor publik. Dengan demikian, penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan teori mengenai perilaku organisasi dan praktik manajemen yang relevan.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Dinas Sosial Kota Tasikmalaya dalam merumuskan kebijakan maupun strategi pengelolaan pegawai, khususnya dalam mendorong budaya berbagi pengetahuan dan memanfaatkan *work experience* sebagai modal penting dalam meningkatkan *helping behavior*. Dengan meningkatnya perilaku saling membantu antarpegawai, diharapkan tercipta lingkungan kerja yang lebih harmonis, kolaboratif, dan produktif.

Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi pimpinan dalam merancang program pelatihan, pengembangan kompetensi, maupun strategi peningkatan kinerja organisasi melalui penguatan aspek sumber daya manusia.

1.5. Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian

1.5.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Dinas Sosial Kota Tasikmalaya yang beralamat di kompleks perkantoran Jl. Ir. H. Djuanda, Panyingkiran, Kecamatan

Indihiang, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada relevansi permasalahan yang diteliti, yaitu terkait perilaku *helping behavior* pegawai dalam lingkungan kerja sektor publik yang memiliki tuntutan kolaborasi dan pelayanan yang tinggi. Selain itu, Dinas Sosial Kota Tasikmalaya memiliki jumlah pegawai yang representatif serta dinamika kerja yang kompleks, sehingga dianggap tepat sebagai objek penelitian untuk menganalisis pengaruh *knowledge sharing* dan *work experience* terhadap *helping behavior*.

1.5.2. Jadwal Penelitian

Jadwal Penelitian akan dilaksanakan selama 1 tahun mulai dari bulan September 2025 sampai dengan tahun 2026. Dimulai dari yang pertama yaitu Pengajuan judul dan rekomendasi pembimbing dilaksanakan satu minggu di minggu keempat bulan September 2025, Lalu Konsultasi awal dan Menyusun rencana kegiatan dilaksanakan dua minggu di minggu pertama dan kedua bulan oktober 2025, lalu di minggu selanjutnya sampai sekarang sedang melakukan proses bimbingan untuk menyelesaikan naskah skripsi yang dibuat penulis.