

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya merupakan sumber energi, tenaga, kekuatan (power), yang diperlukan untuk menciptakan daya, gerakan, aktivitas, kegiatan, dan tindakan. Sumber daya tersebut antara lain terdiri atas sumber daya alam, sumber daya finansial, sumber daya manusia, sumber daya ilmu pengetahuan, dan sumber daya teknologi. Di antara sumber daya tersebut, sumber daya yang terpenting adalah sumber daya manusia (*human resources*). Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang digunakan untuk mensinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Tanpa sumber daya manusia, sumber daya lainnya menganggur dan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi. Aset kunci yang sangat penting untuk pengembangan dan pencapaian tujuan organisasi, atau perusahaan adalah sumber daya manusia. Organisasi memandang pentingnya diadakan pengembangan sumber daya manusia, sebab pada saat ini karyawan merupakan aset yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Disamping itu dalam kegiatan pengembangan sumber daya manusia, perlu adanya koordinasi yang cukup baik antara setiap unit kerja yang ada di dalam organisasi dengan bagian kepegawaian. Hal ini penting mengingat bahwa setiap unit kerja lebih mengetahui kebutuhan pengembangan yang bersifat pengetahuan dan ketrampilan teknis dari pegawai yang berada di bawahnya. Oleh karena itu, bagian kepegawaian dalam hal ini pengembangan tersebut berperan sebagai pendukung dalam pelaksanaan aktivitas pengembangan dan berhubungan dengan peningkatan ketrampilan dan pengetahuan teknis dari setiap unit kerja, bagian kepegawaian dapat melakukan perencanaan pengembangan karier pegawai agar organisasi memiliki pegawai yang siap pakai pada saat dibutuhkan untuk posisi atau jabatan baru. Dalam tahap pengembangan sumber daya manusia ini terdapat dua aspek kegiatan penting yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain, yakni kegiatan pelatihan dan kegiatan pengembangan sumber daya manusia itu sendiri yang dimaksudkan agar potensi yang dimiliki pegawai dapat digunakan secara efektif. Kegiatan pelatihan dipandang sebagai awal yaitu dengan diadakannya proses orientasi yang kemudian dilanjutkan secara berkelanjutan selama pegawai tersebut berada di dalam organisasi.

Pengembangan sumber daya manusia adalah proses untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam membantu tercapainya tujuan organisasi (Bangun, 2012). Menurut Priansa (2014:146), pengembangan sumber daya manusia dapat di pahami sebagai penyiapan individu karyawan untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi di dalam organisasi. Pengembangan biasanya

berhubungan dengan peningkatan kemampuan intelektual atau emosional yang diperlukan untuk menuaikan pekerjaan yang lebih baik. Pengembangan sumber daya manusia merupakan sebuah bagian dari sistem manajemen sumber daya manusia, di dalamnya termasuk pelatihan dan pengembangan (*training and development*), pengembangan karir (*career development*) dan program serta proses dari pengembangan organisasi (*organization development*). Berdasarkan beberapa pengertian para ahli di atas, maka dapat di simpulkan bahwa pengembangan sumber daya manusia merupakan kegiatan yang dilakukan organisasi dalam rangka meningkatkan keterampilan yang dimiliki karyawannya, demi memenuhi tuntutan perubahan dan perkembangan lingkungan yang terjadi di organisasi. Mangkunegara (2010: 67) mendefinisikan kinerja karyawan (Prestasi Kerja) adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut (Natsir, 2004), prestasi atau kinerja diartikan sebagai hasil dari usaha, kemampuan dan persepsi tugas. Berdasarkan konsep ini maka harus ada usaha dari pimpinan untuk membangun fungsi kepemimpinan yang kuat. Kepemimpinan yang kuat merupakan cerminan dari perilaku pimpinan yang dapat diterima oleh semua pihak di dalam perusahaan. Demikian pula unsur kemampuan yang dimaksud dalam konsep itu. Kemampuan kerja dapat dicapai bila ada pola pengembangan karir yang jelas dan tersistimatis dengan baik. Semua pihak di dalam perusahaan harus memiliki persepsi dengan memahami tugas dan memperlakukan tugasnya sesuai norma-norma yang dianut oleh perusahaan. Ada yang menganggap bahwa seorang pemimpin itu dilahirkan artinya, seorang memang sudah berbakat untuk menjadi seorang pemimpin. Tapi ada juga yang menganggap bahwa pemimpin itu dibentuk. Perusahaan telokomunikasi sudah ada sejak masa hindia belanda dan yang menyelenggarakan adalah pihak swasta.

Perusahaan Telekomunikasi Indonesia (PT. TELKOM) sendiri juga termasuk bagian dari perusahaan tersebut yang mempunyai bentuk badan usaha post-en telegafrent dengan staats blaad no. 52 tahun 1884, dan perusahaan ini ditetapkan sebagai perusahaan negara berdasar staats blaad no.419 tahun 1927 tentang Indonesia Bedrijven Weet (I.B.W UU Perusahaan Negara). Di Jember sendiri PT. Telkom Witel Jember awalnya didirikan karena adanya surat edaran dari pusat pada tahun 1882 dengan nama kantor daerah telepon dan telegraf atau disingkat Kandagraf Jember yang memiliki dua kantor antara lain kantor tehnik yang berlokasi di JL. Kartini Jember dan JL. Pb. Sudirman. Kandagraf Jember meliputi area Kabupaten Jember yang memiliki usaha dibidang telepon dan telegraf. PT. Telkom Akses sendiri melakukan tranformasi logo dan organisasi. Area datel Jember yang meliputi enam kabupaten atau mengikuti Divisi Regional 5, Jawa Timur kandatel Jember sebagai salah satu ujung tombak PT. Telkom Divisi Regional 5, Jawa Timur wilayahnya meliputi: area pelayanan Jember, Kantor cabang pelayanan Telkom (Kancatel) sebagai berikut: Kancatel Banyuwangi, Kancatel Bondowoso, Kancatel Situbondo, Kancatel Lumajang, Kancatel

Probolinggo dan PT. Telkom Akses Jember sendiri memiliki jumlah karyawan sebanyak 120 karyawan.

Robbins (2013) mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi secara efektif. Perilaku tersebut bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi, melainkan sebagai pilihan personal. Beberapa faktor untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik bagi penyedia jasa adalah dengan menumbuhkan ketulusan, perasaan senang hati dan timbulnya suatu budaya dimana karyawan akan bekerja sama saling tolong-menolong demi memberikan yang terbaik kepada pelanggan. Selain itu menurut Robbins (2013), menunjukkan fakta bahwa organisasi yang pegawainya memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tinggi, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan kegiatan sukarela dari anggota organisasi yang mendukung fungsi organisasi sehingga perilaku ini lebih bersifat menolong yang dinyatakan dalam tindakan yang menunjukkan sikap tidak mementingkan diri sendiri, melainkan lebih berorientasi pada kesejahteraan orang lain.

Kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Jember dapat dilihat dari pencapaian target yang diberikan oleh karyawan setiap bulan untuk mencapai kinerja yang baik dan berkualitas yang mencapai pada kriteria visi dan misi PT. Telkom Akses Jember dalam mencapai kinerja yang lebih baik.

Data di bawah ini didapatkan hasil penilaian yang dilakukan oleh PT. Telkom Akses Jember sebagai berikut:

Tabel 1.1  
Penilaian Kinerja Karyawan  
PT. Telkom Akses Jember tahun 2017-2018

NO	Nilai	Februari	Desember
1.	C1	4,80	5,13
2.	C2	14,12	15,81
3.	C3	60,45	59,40
4.	C4	10,17	14,10
5.	C5	10,17	5,56

Hasil dari penilaian kinerja karyawan di PT. Telkom Akses Jember meliputi beberapa kriteria yaitu:

1. C1 adalah Pendidikan
2. C2 adalah Pelatihan
3. C3 adalah Pembinaan
4. C4 adalah Rekrutmen
5. C5 adalah Perubahan Sistem

Dari tabel 1.1 penilaian yang di dapatkan dengan hasil turun dan naik dimana C1 dan C2 mendapatkan kenaikan dari bulan Februari meningkat sebanyak 90% dan C3 mendapatkan penurunan dari sebelumnya dan C4 mengalami kenaikan dan C5 mengalami penurunan kembali.

PT. Telkom Akses Jember menyadari bahwa pentingnya pengembangan sumber daya manusia untuk jalannya operasional perusahaan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan. Disamping peralatan teknologi yang canggih yang di miliki, untuk mencapai tujuan perusahaan maka perlu adanya kesejahteraan karyawan sehingga dapat meningkatkan kinerja. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis ingin lebih mengetahui mengenai pengembangan SDM dan OCB Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan untuk dapat mencapai tujuan perusahaan. Dengan demikian penulis mengambil judul “ANALISIS PENGEMBANGAN SDM DAN OCB DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN (Pada PT. Telkom Akses Jember)”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan deskripsi latar belakang yang telah dikemukakan di atas dapat diketahui beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah pengembangan SDM berpengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Jember?
2. Apakah tingkat OCB berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Jember?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui serta memberikan wacana bagi penulis tentang apakah pengembangan SDM berpengaruh dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Jember.
2. Untuk mengetahui serta memberikan wacana bagi penulis tentang apakah tingkat OCB berpengaruh dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Jember.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang dapat dipakai sebagai masukan oleh berbagai pihak yang membutuhkannya, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak Perusahaan.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan masukan, evaluasi serta bahan pertimbangan bagi pihak Perusahaan, dalam mengembangkan sistem SDM yang lebih baik.

2. Bagi pihak lain.

Penelitian ini diharapkan dapat mejadi bahan refrensi maupun sebagai acuan khususnya bagi yang berminat pada permasalahan pengembangan sistem SDM.

3. Bagi Penulis.

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan memberikan gambaran nyata dari penerapan ilmu pengetahuan yang diperoleh di perkuliahan.

