

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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 SDM, 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 yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan. Organisasi menginginkan karyawan yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka (Triyanto, 2009). Robbins dan Judge (2008) mengemukakan fakta yang menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain. Perilaku positif karyawan akan mampu mendukung kinerja individu dan kinerja organisasi untuk perkembangan organisasi yang lebih baik, (Winardi 2012). Robbins dan Judge (2008) mengemukakan bahwa Komitmen organisasional adalah tingkat sampai mana seorang karyawan memihak sebuah organisasi tersebut. Komitmen organisasi diperlukan sebagai salah satu indikator kinerja karyawan. Penilaian kinerja merupakan faktor penting untuk suksesnya suatu organisasi, penilaian kinerja penting karena mencerminkan secara langsung rencana strategi organisasi, fokus penilaian kinerja pada sebagian besar perusahaan tetap pada karyawan individual.

Dalam era reformasi birokrasi sebagaimana saat ini sedang dijalankan di berbagai instansi pemerintahan, peran OCB dianggap vital dan sangat menentukan kinerja organisasi. Selain sebagai unsur yang unik dari perilaku individu dalam dunia kerja, OCB juga menjadi aspek yang hampir jarang terjadi dalam lingkup aparatur pemerintahan. Karena OCB menjadi karakteristik individu yang tidak hanya mencakup kemampuan dan kemauannya mengerjakan tugas pokoknya saja namun juga mau melakukan tugas ekstra seperti kehendak untuk melaksanakan kerjasama dengan pegawai lainnya, suka menolong, memberikan saran,

berpartisipasi secara aktif, memberikan pelayanan ekstra kepada pengguna layanan, serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif.

Berbagai perilaku prososial atau tindakan ekstra yang melebihi deskripsi peran yang ditentukan oleh organisasi inilah yang disebut sebagai OCB.

OCB adalah bentuk perilaku atau kesadaran diri sendiri untuk melakukan pekerjaan tambahan, dan suka rela untuk bekerja tanpa ada paksaan serta mengharapkan imbalan, dan juga tidak mendapatkan hukuman bila dilakukan (Yuniar, 2011). Menurut Kurniawati, (2009) ada 4 karakteristik OCB yaitu (1) pekerjaan suka rela tanpa ada paksaan (2) pekerjaan dari diri sendiri tanpa ada perintah dari siapapun. (3) perilaku yang tidak diharapkan imbalan dari siapapun (4) perilaku yang berkontribusi untuk keefektifan organisasi. Organ (Srimulyani, 2012) mengemukakan 5 dimensi dari OCB, yaitu (1) *Altruism*, perilaku karyawan dalam saling tolong menolong sesama rekan kerja (2) *Civic virtue*, memiliki tanggung jawab penuh dan memberikan dukungan terhadap keputusan yang sudah disetujui organisasi (3) *Conscientiousness* mematuhi peraturan yang sudah ditentukan oleh organisasi. (4) *Courtesy*, berhubungan baik dengan sesama rekan kerja. (5) *Sportsmanship*, tanpa adanya keluhan yang terjadi dalam pekerjaan meskipun kondisi tidak sesuai dengan keinginan dalam bekerja

Salah satu komponen yang mempengaruhi OCB ialah jenis kelamin (pria dan wanita. Konrad (2000) mengemukakan bahwa perilaku kerja dalam menolong orang lain, serta bekerja sama dengan orang lain lebih menonjol wanita dari pada pria.

Gibsson, (2003) mengungkapkan untuk menjaga karyawan agar tetap tinggal dan melakukan pekerjaan yang sudah ditetapkan, maka memotivasi karyawan untuk mencapai pekerjaan yang baik. Pada beberapa perusahaan, OCB yang dimiliki oleh setiap karyawan lebih banyak dihargai berupa bonus atau kompensasi. Menurut Monday, (2008) Kompensasi adalah imbalan yang diberikan kepada karyawan sebagai pengganti jasa. Kompensasi juga diberikan saat karyawan memiliki pekerjaan baru dan memiliki gaji tambahan. Sistem upah/gaji sangat berpengaruh dalam perubahan organisasi. Ketika sebuah organisasi melakukan perilaku tambahan maka kebijakan kompensasi dapat digunakan alat untuk menumbuhkan perilaku tersebut.

Perusahaan telekomunikasi sudah ada sejak masa hindia belanda dan yang menyelenggarakan adalah pihak swasta. Sedangkan 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 Jember awalnya didirikannya karena adanya surat edaran dari pusat pada tahun 1882 dengan nama

kantor daerah telepon yang dan telegraf atau disingkat Kandagraf Jember yang memiliki dua kantor antara lain kantor tekhnik 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 Jember 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 Witel Jember sendiri memiliki jumlah karyawan sebanyak 208 karywan.



Struktur organisai yang ada pada PT. Telkom Jember yaitu sebagai berikut
sumber : PT. Telkom Indonesia Witel Jember

Tabel 1.1
Struktur Organisasi

Tugas tugasnya secara umum	
Manajer Umum	Bertanggung jawab atas operasional dikantor wilayah baik pengembangan SDM maupun produk
Manajer Jaringan	Bertugas untuk memelihara dan menjaga kualitas layanan jaringan antar wilayah
Manajer Akses	Menjaga kualitas layanan jaringan local dibantu oleh <i>bussines service</i> yang bertanggung jawab atas kenyamanan pelanggan
Manajer CS	Bertanggung jawab atas kenyamanan pelanggan telkom personal
Manajer CCN an WAN	Bertugas untuk menjaga kualitas layanan <i>wireless broadband</i>
Manajer HR dan CDC	Bertugas mengelola direktorat <i>human capital and generral affaris</i> dan mengelola sumber daya manusia diseluruh unit usaha
Manager <i>finance and paayment</i>	Bertugas untuk mengelola keuangan serta kompulir penagihan
Manager <i>log and GS</i>	Berytugas mengelola aset dan material witel
<i>Manager bussines goverment and Enterprise Service</i>	Bertugas untuk memimpin pengolaan fungsi untuuk mendukung pencapaian performasi.

Sumber : Data diolah tahun 2019

Berdasarkan wawancara terhadap karyawan di PT Telkom Jember, peran *organizational citizenship behavior* sangatlah berpengaruh pada perilaku *organizational citizenship behavior*. Karyawan mempunyai perilaku *organizational citizenship behavior* dipengaruhi antara. Perilaku *organizational citizenship behavior* pada karyawan perempuan menjadi bagian penting dalam pekerjaannya dibandingkan dengan karyawan laki laki. Karena karyawan perempuan lebih mempunyai rasa simpati dari pada karyawan laki laki (Akinbod,2011)

PT. Telkom Indonesia Witel Jember menyadari bahwa pentingnya karyawan untuk jalannya operasional perusahaan disamping peralatan teknologi yang canggih yang di miliki. Untuk mencapai tujuan perusahaan, maka perlu adanya pemberian motivasi serta perilaku pada karyawan laki laki dan perempuan.

Hal itulah yang mendorong penulis untuk meneliti “Perbandingan Tingkat *Organizational Citizenship Behavior* karyawan Laki Laki dan Perempuan Pada PT. Telkom Indonesia Witel Jember”

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka pokok permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Apakah terdapat perbedaan tingkat *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan antara laki laki dan perempuan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada dapat di rumuskan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui perbedaan tingkat *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan laki laki dan perempuan di PT. Telkom Indonesia Witel Jember

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada pihak-pihak berikut

a. Manfaat Bagi Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan pengetahuan dan bacaan bagi mahasiswa para pembaca serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang melakukan penelitian berkaitan dengan permasalahan ini.

b. Bagi Penulis

Sebagai perbandingan antara teori-teori yang ditemukan di perusahaan dengan teori-teori akademik kuliah dan juga dengan manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan *Organizational Citizenship Behavior*

c. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan atau informasi bagi perusahaan untuk mengembangkan sistem Sumber Daya Manusia yang lebih baik, yang berhubungan dengan *Organizational Citizenship Behavior*



