

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia sangat penting dimiliki oleh suatu perusahaan, karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia (Ardana,dkk,2018:3). Tercapainya tujuan tidak hanya bergantung pada organisasi tetapi juga bergantung pada usaha para karyawan yang dengan kesadaran mereka mengembangkan kemampuan, keahlian serta keterampilannya dalam melaksanakan tugas, wewenang dan tanggung jawabnya (Ardana,dkk, 2018:3).

Bagi perusahaan, penilaian terhadap kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting (Ardana,dkk,2018:3). Masalah kinerja karyawan sebagai hal yang umum dihadapi oleh setiap perusahaan untuk diatasi dan selalu diperhatikan perusahaan di PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara. PDAM merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang beroperasi di Kota Medan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Memiliki fungsi strategis yaitu menyediakan air bersih untuk masyarakat. Ketersediaan air bersih mempunyai peranan sangat penting dalam meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Untuk terlaksananya tujuan perusahaan perlunya kinerja karyawan yang baik pula. Penilaian kinerja merupakan suatu proses yang dilakukan organisasi untuk mengukur kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil observasi dan pengumpulan data di PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara, peneliti memperoleh data penilaian kinerja karyawan yang menunjukkan bahwa tingkat kinerja karyawan di PDAM Tirtanadi mengalami penurunan. Berikut data penilaian kinerja karyawan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara :

Tabel 1.1
Persentase Penilaian Kinerja Karyawan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara

Tahun	Target (%)	Ketercapaian (%)
2014	95%	87%
2015	95%	95%
2016	95%	95%
2017	95%	92%
2018	95%	83%
2019	95%	93%

Sumber : Divisi Sdm PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara

Berdasarkan Tabel 1.1 persentase hasil penilaian kinerja karyawan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara, menunjukkan bahwa secara umum pencapaian kinerja belum tercapai dan mengalami penurunan dengan target yang telah ditetapkan perusahaan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara. Pada penilaian kinerja pada tahun 2014 persentasi target perusahaan sebesar 95% sementara ketercapaian 87%, bahwa menunjukkan kinerja karyawan belum tercapai. Pada tahun 2015 target perusahaan sebesar 95% dan kinerja karyawan mengalami kenaikan sebesar 95%, yang menunjukkan kinerja karyawan sangat baik sesuai dengan target perusahaan. Pada tahun 2016 target perusahaan 95%, ketercapaian sebesar 95% , yang menunjukkan kinerja karyawan tercapai sesuai target yang diinginkan perusahaan. Sementara pada tahun 2017 target perusahaan 95% dan kinerja karyawan mengalami penurunan sebesar 92%, yang menunjukkan kinerja

tidak tercapai. Dan pada tahun 2018 ketercapaian kinerja karyawan mengalami penurunan sebesar 83% ,yang menunjukkan kinerja karyawan pada tahun ini tidak tercapai sesuai target yang diinginkan perusahaan. Pada tahun 2019 target perusahaan sebesar 95% dan ketercapaian sebesar 93%, yang menunjukkan kinerja karyawan masih belum tercapai sesuai target yang ditetapkan perusahaan.

Melihat kinerja karyawan PDAM tersebut, menunjukkan adanya masalah yang dihadapi karyawan dalam mengerjakan tugasnya ataupun ada faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan tersebut. Adapun faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan Kepribadian Karyawan dengan melihat fenomena yang ada di perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian dari jurnal Anna Suzana , dengan judul “Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap Kinerja Karyawan (Studi di : Pt. Taspen (Persero) Kantor Cabang Cirebon), menunjukkan bahwa adanya hubungan antara *organizational citizenship behavior* dengan kinerja karyawan berada pada tingkat sangat kuat yang ditunjukkan dengan angka 0,865 dengan arah yang positif. Berdasarkan hasil penelitian dari jurnal Nilawati Fiernaningsih, dengan judul “Pengaruh Kepribadian terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Elress Lamongan” , menunjukkan bahwa adanya hubungan antara kepribadian karywan berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan persentase angka sebesar 49,2%.

Fenomena OCB menjadi hal yang menarik untuk diteliti karena menyangkut perilaku dari tiap-tiap individu di dalam organisasi. Fenomena yang ada di PDAM Tirtanadi menunjukkan tingkat OCB masih kurang tinggi dan diindikasikan terdapat masalah pada perilaku *organizational citizenship behavior*

(OCB) pada karyawan PDAM Tirtanadi. Untuk memperkuat penelitian penulis melakukan pra survey untuk perilaku *organizational citizenship behavior (OCB)* yang sebenarnya terjadi pada karyawan dengan menggunakan kuesioner mengenai *organizational citizenship behavior (OCB)* yang dibagikan kepada 30 orang responden yaitu karyawan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.

Tabel 1.2

Hasil Kuesioner Pra Survei *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

No	<i>ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)</i>	SS	S	KS	TS	STS	SKOR	RATA-RATA
		5	4	3	2	1		
1.	Saya selalu mementingkan kepentingan orang lain terlebih dahulu dibandingkan dengan kepentingan pribadi.	4	6	13	4	3	94	3,13
2.	Saya selalu siap membantu orang lain.	3	14	8	3	2	103	3,43
3.	Saya menyelesaikan tugas sebelum waktunya.	6	12	11	1	0	110	3,76
4.	Saya selalu melapor kepada atasan ketika tidak masuk kerja.	6	15	7	2	0	115	3,83
5.	Saya selalu terlibat dalam fungsi-fungsi perusahaan	7	10	12	2	0	115	3,83
6.	Saya mempunyai keinginan bertahan dalam perusahaan	6	16	6	2	0	116	3,86
7.	Saya tertarik untuk mencari informasi-informasi penting yang dapat bermanfaat bagi perusahaan	5	14	9	2	0	112	3,73
8.	Saya peduli terhadap perkembangan dan perubahan yang terjadi dalam perusahaan.	6	13	10	1	0	114	3,8
9.	Saya dapat memiliki inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan	6	12	1	2	0	112	3,73
10.	Saya dapat bersikap bijaksana terhadap masalah yang ada.	6	12	11	1	0	110	3,76
11.	Saya mempunyai komitmen yang tinggi terhadap perusahaan	5	14	9	2	0	112	3,73
12.	Saya memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja	5	12	11	2	0	110	3,66
13.	Saya selalu berhati-hati dalam	6	14	9	1	0	115	3,83

menyelesaikan pekerjaan.								
Jumlah Rata-rata Organizational Citizenship Behavior (OCB)								3,69
SS = Sangat Sesuai; S = Sesuai; KS = Kurang Sesuai; TS = Tidak Sesuai; STS= Sangat Tidak Sesuai								
1,00-1,99 = Sangat Rendah; 2,00-2,99 = Rendah; 3,00-3,99 = Kurang Tinggi; 4,00-4,99 = Tinggi; 5,00-dst = Sangat Tinggi								
Nilai Rata- rata = Skor/ Jumlah Responden								
Jumlah Rata- rata OCB = Jumlah Rata-rata / Jumlah Pernyataan								

Sumber : Data yang diolah oleh penulis,2020

Berdasarkan hasil prasurvei mengenai OCB nilai rata-rata yang diperoleh dari setiap pernyataan yaitu pada kisaran angka 3 dari nilai maksimal yaitu 5 . Nilai rata-rata paling rendah terdapat pada pernyataan nomor 1 dengan nilai rata-rata 3,13 dan nilai rata-rata tertinggi pada pernyataan nomor 6 dengan nilai rata-rata 3,86. Maka dapat disimpulkan bahwa karyawan tidak selalu mementingkan kepentingan orang lain dibandingkan dengan kepentingan pribadi, karyawan tidak selalu siap membantu rekan kerjanya, tidak semua menyelesaikan tugas sebelum waktunya, tidak semua melapor kepada atasan atas ketidak masuk kerja, tidak selalu terlibat dalam fungsi-fungsi perusahaan, tidak semua mempunyai keinginan bertahan dalam perusahaan, tidak semua tertarik untuk mencari informasi-informasi penting yang dapat bermanfaat bagi perusahaan, tidak semua peduli terhadap perkembangandan perubahan yang terjadi dalam perusahaan, tidak semua memiliki inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaannya, tidak semua dapat bersikap bijaksana terhadap masalah yang ada, tidak semua mempunyai komitmen yang tinggi terhadap perusahaan, tidak semua memiliki motivasi dalam bekerja, dan tidak semua selalu berhati-hati dalam menyelesaikan pekerjaan. Berdasarkan data hasil dari kuesioner pra survey perilaku OCB, dapat dikatakan perilaku OCB di PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara masih kurang tinggi karena menunjukkan nilai rata-rata 3,69.

Sedangkan fenomena kepribadian karyawan yang ada di perusahaan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara menunjukkan kepribadian yang bermacam-macam . Kepribadian tipe A dan Kepribadian tipe B banyak dijumpai di PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara. Oleh karena itu keadaan kepribadian pada karyawan masih belum sepenuhnya sehat, karena karyawan masih ada yang melakukan perilaku menyimpang yaitu masih ada karyawan yang tidak hadir tanpa keterangan, tidak berada di ruang kerja pada saat jam kerja, misalnya mengobrol dengan rekan kerja saat jam kerja ,atau sekedar bersantai. Untuk melihat kepribadian karyawan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera peneliti juga melakukan pra survey kepada 30 responden.

Tabel 1.3

Hasil Kuesioner Pra Survei Kepribadian Karyawan

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Saya seseorang yang mudah berteman	60%	40%
2.	Saya dapat dengan cepat mengambil keputusan jika diperlukan	45%	55%
3.	Saya seseorang yang mudah percaya terhadap orang lain	40%	60%
4.	Saya senang bekerja sama dengan teman dalam melakukan pekerjaan	65%	35%
5.	Saya selalu teliti dalam menyelesaikan setiap pekerjaan	65%	35%
6.	Saya mengerjakan setiap pekerjaan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan organisasi	65%	35%
7.	Saya seseorang yang tepat waktu dalam mengerjakan tugas	65%	35%
8.	Saya seseorang yang mudah panik dalam mengerjakan tugas	35%	65%
9.	Saya mampu mengendalikan emosi dengan baik di lingkungan kerja	55%	45%
10.	Saya seseorang yang suka melakukan sesuatu yang baru dalam menyelesaikan pekerjaan	60%	40%
11.	Saya aktif untuk mencari informasi yang sesuai dengan pekerjaan saya	60%	40%

Sumber : Data diolah oleh penulis, 2020

Berdasarkan hasil pra survey mengenai kepribadian karyawan menunjukkan bahwa karyawan Pdam Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara menunjukkan masih ada karyawan yang tidak mudah berteman dan bersosialisasi, masih ada karyawan yang tidak mudah mengambil keputusan dengan cepat, kurangnya tingkat kepercayaan terhadap orang lain, masih ada karyawan yang tidak senang bekerjasama dengan teman dalam melakukan pekerjaannya, masih ada yang kurang teliti dalam menyelesaikan setiap pekerjaan, masih ada karyawan yang kurang menyelesaikan setiap pekerjaannya sesuai dengan yang diharapkan organisasi, masih ada karyawan yang mengerjakan tugasnya tidak tepat waktu, ada karyawan yang mudah panik dalam mengerjakan tugasnya, masih ada karyawan yang tidak mampu mengendalikan emosinya dengan baik, masih ada karyawan tidak suka melakukan sesuatu yang baru, dan masih ada karyawan yang tidak aktif untuk mencari informasi yang sesuai dengan pekerjaannya. Berdasarkan fenomena kepribadian karyawan tersebut menunjukkan bahwa masih ada masalah kepribadian yang masih kurang sehat pada karyawan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.

Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ PENGARUH *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* DAN KEPERIBADIAN KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PDAM TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA “.

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan judul dan latar belakang masalah maka yang menjadi identifikasi masalah adalah :

1. Perilaku OCB di PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara masih kurang tinggi.
2. Kepribadian karyawan PDAM Tirtanadi yang masih belum sehat.
3. Menurunnya tingkat kinerja karyawan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk menghindari ketidakjelasan dalam penelitian ini, maka penulis membatasi masalah pada “Pengaruh *organizational citizenship behavior (OCB)* dan kepribadian karyawan terhadap kinerja pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara”.

1.4 Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah diatas maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara?
2. Apakah Kepribadian Karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara?
3. Apakah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan Kepribadian Karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan memperoleh pengetahuan dan melakukan kajian secara ilmiah tentang pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan Kepribadian Karyawan terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara. Secara khusus tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui adakah Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.
2. Untuk mengetahui adakah Pengaruh kepribadian Karyawan terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.
3. Untuk mengetahui adakah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan kepribadian Karyawan terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang akan dicapai adalah:

1. Bagi PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.

Sebagai bahan masukan dan tambahan informasi bagi PDAM Tirtanadi yang ada di Sumatera Utara khususnya pada peningkatan kinerja karyawan agar menjadi yang lebih baik lagi.

2. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan penulis dalam bidang-bidang yang diteliti karena teoritis maupun aplikasi.

3. Bagi Lembaga UNIMED

Sebagai tambahan literatur keputusan dibidang penelitian mengenai pengaruh organizational citizenship behavior terhadap kinerja karyawan.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai referensi dan masukan bagi pihak-pihak yang memerlukan informasi mengenai pengaruh lingkungan kerja dan kepribadian karyawan terhadap kinerja karyawan.