

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap organisasi bisnis maupun organisasi pemerintahan dalam menghadapi situasi dan kondisi di era globalisasi harus memiliki sumber daya manusia yang memiliki peranan besar terhadap organisasinya. Sumber daya manusia juga merupakan hal yang penting dalam sebuah organisasi, karena keberhasilan organisasi sangat bergantung dari kualitas dan kinerja individu-individu yang ada dalam organisasi (Darmawati, dkk, 2013). *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku seorang karyawan dalam sebuah organisasi yang melaksanakan tugasnya melebihi dari apa yang seharusnya dikerjakan (Robbins, 2017). Hal ini merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas dan kinerja individu dalam organisasi.

Salah satu perusahaan atau BUMN yang bergerak di bidang kelistrikan adalah PT. PLN (Persero). PT. PLN melayani seluruh kebutuhan tenaga listrik yang mengontrol dan mengoperasikan seluruh jaringan distribusi listrik di Indonesia dengan total jumlah pelanggan diakhir 2019 mencapai $\pm 75,71$ juta pelanggan (www.PLN.co.id), hal tersebut dijadikan tantangan tersendiri bagi PT. PLN (Persero). Salah satu beban PT. PLN (Persero) masih harus dikerjakan adalah meningkatkan kesejahteraan pada keluarga besar PT. PLN (Persero) dan masyarakat luas umumnya dan harus mampu mengoptimalkan pertumbuhan profit dalam menjalankan suatu perusahaan yang sehat dan berkembang.

Maka PT. PLN (Persero) perlu meningkatkan sumber daya yang dimilikinya. Jika tidak memiliki sumber daya manusia yang mampu memberikan pelayanan yang baik untuk pelanggan akan mengurangi kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Begitu halnya dengan PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Balai Karimun yang selalu berupaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang terbaik dalam ahli dibidangnya. Perusahaan yang baik harus selalu memperhatikan kondisi karyawan yang senantiasa untuk memberikan partisipasi dalam mencapai tujuan sehingga pelaksanaan kegiatan dalam perusahaan dapat berjalan lancar, serta bakal mendorong munculnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior (ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR)*.

Wawancara singkat dengan supervisor PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Balai Karimun menyatakan bahwa belum adanya penilaian ataupun studi khusus bagaimana tingkat *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Balai Karimun. Namun, perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dapat dilihat secara kasat mata pada sebagian karyawan saat bekerja. Istilah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* juga merupakan sesuatu yang baru bagi PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Balai Karimun, namun representasi dari perilaku *Organizational Citizenship Behavior* bukanlah hal yang baru bagi perusahaan walaupun belum pernah menyinggung mengenai *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan dan mengenai langkah-langkah kedepan untuk mendorong timbulnya *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan.

Prasetio (2015) menyatakan bagus tidaknya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* karyawan dapat dinilai dari beberapa aspek, seperti

keterlambatan, absensi, maupun kinerja karyawan. Berikut merupakan daftar rekapitulasi karyawan yang datang terlambat di PT.PLN Tanjung Balai Karimun:

Tabel 1.1

**Daftar Rekapitulasi Karyawan yang datang terlambat di PT. PLN ULP
Tanjung Balai Karimun Selama 4 Bulan
Tahun 2021**

No.	Bulan	Karyawan yang Datang Terlambat
1	Maret	26 karyawan
2	April	39 karyawan
3	Mei	35 karyawan
4	Juni	28 karyawan

Sumber: Kantor PT. PLN dan Data yang Telah diolah Peneliti

Berdasarkan Table 1.1 terlihat bahwa selama 4 bulan adanya keterlambatan yang dilakukan karyawan. Pada bulan Maret keterlambatan karyawan sebesar 26 karyawan. Sedangkan dibulan April keterlambatan karyawan meningkat sebesar 39 karyawan diikuti pada bulan Mei keterlambatan karyawan sebesar 28 karyawan, dan mengalami penurunan pada bulan Juni sebesar 28 karyawan. Dapat kita lihat bahwa jumlah karyawan yang terlambat empat bulan terakhir tercatat cukup tinggi. hal ini disebabkan oleh kerusakan kendaraan, hujan serta kendala jaringan dalam absen online.

Apabila Organizational Citizenship Behavior dapat berjalan efektif pada suatu perusahaan, maka akan besar kemungkinan persentase yang diperoleh dari keterlambatan karyawan akan menurun. Namun dari data yang diperoleh keterlambatan karyawan selalu meningkat dari bulan ke bulannya, sehingga

Organizational Citizenship Behavior dirasa belum cukup efektif dari PT.PLN Tanjung Balai Karimun. Hal ini didukung pula oleh penelitian yang dilakukan oleh Annisa Nur Rizky Sukanto (2018) pada PT. PLN APJ Bandung yang menyatakan bahwa tingkat keterlambatan karyawan berpengaruh terhadap Organizational Citizenship Behavior dimana jika terus terjadi peningkatan keterlambatan pada karyawan maka *Organizational Citizenship Behavior* akan rendah. Bila diperhatikan lagi hal yang sama terjadi pada PT. PLN Tanjung Balai Karimun dimana tingkat keterlambatan karyawan cukup tinggi, hal ini menunjukkan bahwa tingkat Organizational Citizenship Behavior yang rendah. Hal ini didukung pula oleh hasil pra survey *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Balai Karimun mengenai *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang dibagikan kepada 30 orang responden dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1.2

Pra-Survey Mengenai *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

No.	Pernyataan	Jawaban	
		Setuju (%)	Tidak Setuju (%)
1	Saya sudah berinisiatif membantu rekan kerja dalam mengerjakan tugas-tugas	33,3	66,7
2	Saya selalu hadir tepat waktu dalam bekerja	33,7	66,3
3	Dalam pekerjaan yang sulit, saya tidak mudah mengeluh kepada diri saya sendiri	13,3	86,7

4	Rekan kerja yang sering bertanya kepada saya, tidak mengganggu konsentrasi dalam bekerja.	60	40
5	Saya mengikuti perubahan yang dilakukan oleh perusahaan	53,3	46,7
Rata-rata		38,7	61,3

Sumber: Data yang Telah diolah

Berdasarkan Tabel 1.2 sebuah hasil pra survey yang telah dilakukan kepada 30 orang karyawan menunjukkan bahwa 66,7% karyawan masih terbelang tidak peduli untuk menolong rekan kerjanya. Dan karyawan yang hadir tepat waktu dalam bekerja hanya sebesar 33,7% saja, diikuti dengan tingkat semangat kerja karyawan yang dinyatakan dalam point pernyataan “tidak mudah mengeluh dalam pekerjaan yang sulit” hanya 13,3% karyawan yang setuju. Namun pada point pernyataan nomor 4 tingkat karyawan yang setuju cukup tinggi sebanyak 60% dan diikuti kemauan karyawan untuk mengikuti perubahan sebesar 53,3%. Dapat dilihat dari 5 point pernyataan diatas, nilai pernyataan nomor 2 merupakan persentase yang terendah, yaitu kehadiran karyawan tepat waktu dalam bekerja. Maka dilihat dari data diatas dapat diperkirakan bahwa pada PT.PLN Tanjung Balai Karimun memiliki tingkat keterlambatan yang tinggi yang mempengaruhi rendahnya Organizational Citizenship Behavior.

Organizational Citizenship Behavior juga dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi (Robbin & Judge, 2007). Menurut Robbins (2006) menyatakan kepuasan kerja mendorong munculnya Organizational Citizenship Behavior karena karyawan yang puas kemungkinan besar untuk

berbicara positif tentang organisasi, membantu individu lain, dan melakukan kinerja yang melampaui perkiraan normal, Karyawan yang puas mungkin telah patuh pada tugas karena ingin mengulang pengalaman-pengalaman positif yang pernah dirasakan. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerja akan berdampak positif. Jika lingkungan kerja tidak terasa nyaman maka pekerjaan akan terganggu dan membuat pekerjaan tidak terselesaikan secara maksimal

Adapun hasil pra survey kepuasan kerja pada karyawan PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Balai Karimun dapat dilihat pada Tabel 1.3

Tabel 1.3
Pra-Survey Mengenai Kepuasan Kerja

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		Setuju (%)	Tidak Setuju (%)
1	Pekerjaan yang saya terima ini sesuai dengan kemampuan saya	43,3	56,7
2	Gaji yang saya terima saat ini sesuai dengan beban kerja yang saya lakukan	66,7	33,3
3	Promosi yang saya terima sesuai dengan kinerja yang telah saya lakukan	56,7	43,3
4	Atasan saya selalu mengawasi cara kerja saya	56,7	43,3
5	Saya merasa peluang dalam berkompetisi bekerja	36,7	63,3

	maksimal		
6	Hubungan saya dengan rekan kerja dapat dikatakan baik	33,3	66,7
Rata-rata		48,9	51,1

Sumber: Data yang Telah diolah

Berdasarkan Tabel 1.3 hasil pra survey kepada 30 orang karyawan ini menunjukkan bahwa faktor yang paling mempengaruhi ketidakpuasan karyawan yaitu dimensi kepuasan terhadap rekan kerja yang menunjukkan pada pernyataan 5 dan 6 yang memiliki persentase setuju paling sedikit, yaitu 36,7% dan 33,3 %. Dari hasil pra-survey diatas dapat diperkirakan hubungan antar rekan kerja akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Saat kepuasan kerja karyawan pada PT. PLN Tanjung Balai Karimun menurun maka tingkat Organizational Citizenship Behavior juga akan menurun, hal ini didukung oleh penelitian Syahrizal Siregar (2015) pada PT. PLN (Persero) distribusi Jawa Barat dan Banten yang menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap perilaku organizational citizenship behavior, saat tingkat kepuasan kerja karyawan menurun maka tingkat organizational citizenship behavior akan menurun, dan sebaliknya.

Selain kepuasan kerja karyawan, organizational citizenship behavior juga dipengaruhi oleh komitmen organisasi. Menurut Gautam Van Dick et al, (2004), Komitmen organisasi menjadi salah satu faktor yang berpengaruh pada Organizational Citizenship Behavior (OCB) karena komitmen organisasi berhubungan dengan kesetiaan dan kesediaan karyawan berbakti kepada perusahaan. Karyawan yang loyal melakukan pekerjaan dengan senang hati dan

merasa puas terhadap pekerjaannya tidak hanya akan melakukan tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya, tetapi dengan sukarela akan mengerjakan hal-hal yang dapat di golongkan sebagai tugas-tugas ekstra (ekstra effort). Komitmen para karyawan dalam suatu organisasi itu mutlak diperlukan demi kesuksesan organisasi itu sendiri. Adapun hasil pra survey komitmen organisasi pada karyawan PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Balai Karimun dapat dilihat pada Tabel 1.4

Tabel 1.4
Pra-Survey Mengenai Komitmen Organisasi

No.	Pernyataan	Jawaban	
		Setuju (%)	Tidak Setuju (%)
1	Saya memiliki keterikatan emosional yang kuat dengan perusahaan tempat saya bekerja.	36,7	63,3
2	Saya senang untuk menghabiskan karir saya di perusahaan ini.	53,3	46,7
3	Saya memiliki tanggungjawab moral untuk memberikan yang terbaik bagi perusahaan.	66,7	33,3
4	Saya sulit meninggalkan organisasi karena tidak mendapat kesempatan kerja di tempat lain.	53,3	46,7
5	Jika saya ditawarkan pekerjaan yang lebih baik di tempat lain dibandingkan tempat saya bekerja sekarang, saya enggan meninggalkan perusahaan ini.	33,3	66,7

Rata-rata	48,7	51,3
-----------	------	------

Sumber: Data yang Telah diolah

Berdasarkan hasil pra survei kepada 30 orang karyawan menunjukkan bahwa masih banyak karyawan PT. PLN (persero) ULP Tanjung Balai Karimun ini belum memiliki komitmen organisasi yang tinggi, yaitu masih kurang memiliki keterikatan emosional yang kuat terhadap perusahaan sebesar 63,3%. Selain itu adanya beberapa karyawan yang memilih untuk meninggalkan perusahaan tersebut untuk pindah ke pekerjaan yang lebih baik dari perusahaannya sekarang untuk mendapatkan gaji lebih tinggi dan rasa nyaman saat bekerja sebesar 66,7 persen. Dapat dilihat dari fenomena komitmen organisasi tersebut menunjukkan bahwa kurangnya komitmen organisasi pada karyawan PT. PLN (persero) ULP Tanjung yang berpengaruh tingkat Organizational Citizenship Behavior juga rendah. Hal ini didukung oleh penelitian Nurul Husna R Ismail (2022) pada PT. PLN (Persero) UP3 Ternate yang menyatakan bahwa rendahnya komitmen kerja mempengaruhi tingkat Organizational Citizenship Behavior

Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZHENSHP BEHAVIOR* DI ULP TANJUNG BALAI KARIMUN “.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Perilaku Organizational Citizenship Behavior di PT. PLN (persero) ULP Tanjung Balai Karimun masih kurang optimal.

2. Peluang dalam berkompetisi antar karyawan masih kurang optimal.
3. Kurangnya sikap membantu antar karyawan.
4. Karyawan PT. PLN (persero) ULP Tanjung Balai Karimun belum memberikan kontribusi terhadap perusahaan.

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk menghindari ketidakjelasan dalam penelitian ini, maka penulis membatasi masalah pada “Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* di ULP Tanjung Balai Karimun”.

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 Kepuasan Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Balai Karimun?
2. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Balai Karimun?
3. Apakah Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Balai Karimun?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui adakah Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Balai Karimun.
2. Untuk mengetahui adakah Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Balai Karimun.
3. Untuk mengetahui adakah Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Balai Karimun.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang akan dicapai adalah:

1. Bagi PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Balai Karimun.

Sebagai bahan masukan dan tambahan informasi bagi PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Balai Karimun khususnya pada peningkatan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* 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 Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai referensi dan masukan bagi pihak-pihak yang memerlukan informasi mengenai pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

