

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia adalah hal yang begitu penting dalam menentukan keefektifan berjalannya suatu perusahaan harus melakukan investasi dengan melaksanakan fungsi dari sumberdaya manusia yaitu mulai dari perekrutan, penyelesaian, sampai pada mempertahankannya. Namun terkadang fenomena yang ada sering terjadi pada perusahaan yang baik bisa menjadi rusak ataupun buruk dari perilaku karyawan contoh karyawan tiba-tiba berkeinginan pindah sendiri, karyawan pindah kerja apabila ada peluang atau penawaran kerja di tempat lain, perusahaan tempat bekerja sekarang belum memberikan fasilitas-fasilitas kerja yang mendukung, perusahaan kurang memberikan kesempatan jenjang karir, karyawan merasa seperti belum menjadi bagian dari perusahaan seutuhnya, Perusahaan tidak memiliki arti yang besar sehingga menyebabkan perusahaan loyalitas naik turun dan dapat merugikan perusahaan itu sendiri.

Era globalisasi merupakan salah satu faktor pendorong yang memicu sebuah perubahan. Setiap organisasi baik lembaga publik maupun lembaga bisnis dituntut untuk mampu melakukan dinamika perubahan sebagai salah satu strategi untuk dapat beradaptasi dengan lingkungan agar organisasi dapat bertahan dan *sustainable*. Tantangan dan perubahan dan lingkungan mendorong agar organisasi selalu berusaha menjadi efektif dan efisien. Salah satu faktor penting yang mempengaruhi efektifitas organisasi adalah sumber daya manusia yang sering disebut *human capital*. Apabila pengelolaan sumber daya manusia ini dapat dilakukan dengan baik dan tepat, niscaya akan tercipta sumber daya manusia yang berkualitas dan *solid* dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Dalam menghadapi dunia usaha yang semakin kompetitif, organisasi membutuhkan karyawan yang memiliki kinerja yang melebihi deskripsi pekerjaan atau kewajiban formal

mereka sebagai sumber vital dari efektifitas organisasi. Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja team atau kelompok kerja dan akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

PT.PLN (Persero) Indarung adalah salah satu dari sekian banyak cabang dari PT.PLN dengan visi Menjadi PT. PLN (Persero) yang diakui perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani, dengan misi menjalankan bisnis listrik berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham, menjadikan tenaga listrik media meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, mengupayakan tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi dan menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Untuk terlaksananya tujuan tersebut PT.PLN (persero) rayon indarung memiliki berbagai rangkaian kegiatan dan proses operasional perusahaan yang membutuhkan banyak tenaga kerja sebagai faktor utama yang menjalankan fungsi perusahaan. Tentu dengan demikian perusahaan membuka kesempatan lapangan pekerjaan bagi masyarakat sehingga akan membantu ekonomi masyarakat. Berikut ini data absensi Pegawai PT.PLN (persero) rayon indarung sejak bulan Januari hingga bulan September 2020 :

Tabel 1.1
Rekapitulasi Absensi Pegawai Bulan Januari – September 2020

NO	BULAN	JUMLAH ABSENSI PEGAWAI BULAN JANUARI-SEPTEMBER 2020					
		SAKIT	IZIN	TANPA KETERANGAN	CUTI	TOTAL	TOTAL PERSENTASE
1	JANUARI	7	9	2	2	20	11,56%
2	FEBRUARI	6	11	1	5	23	13,29%
3	MARET	3	10	1	0	14	8%

4	APRIL	3	5	1	3	12	6,93%
5	MEI	7	5	0	0	12	6,93%
6	JUNI	9	9	3	4	25	14,45%
7	JULI	7	6	2	2	17	9,82%
8	AGUSTUS	10	4	2	8	24	13,87%
9	SEPTEMBER	9	8	1	8	26	15%
	JUMLAH					173	100%

(Sumber : Data Kepegawaian PT.PLN (persero) rayon indarung 2020)

Dari presentasi absensi pegawai PT.PLN (persero) rayon indarung bulan Januari – September 2020 dapat dilihat bahwa masih banyaknya jumlah karyawan yang absen karena sakit, izin dan tanpa keterangan. Absensi tertinggi berada pada bulan september dengan tingkat absensi 15%, sedangkan absensi terendah berada pada bulan Fapril dan mei dengan tingkat absensi 6,93%. Ini menunjukkan bahwa masih terdapat kurangnya keterikatan karyawan pada perusahaan untuk selalu bersedia mengabdikan pada perusahaan dan melakukannya dengan sukarela.

Berdasarkan hasil rekapitulasi absensi pegawai di atas, terlihat bahwa tingkat absensi pegawai masih cukup tinggi dan terus meningkat. Untuk target maksimal jumlah absensi sendiri, PT. PLN menetapkan bahwa tidak ada pegawai yang absen. Jadi, ketika cukup tingginya tingkat absensi ini, artinya terdapat masalah yang menyebabkan cukup tingginya tingkat absensi pegawai. Ada banyak faktor yang menyebabkan pegawai absen atau tidak masuk kerja. Sekian banyak alasan pegawai tidak masuk kerja dapat dibedakan menjadi dua, yaitu absen karena suatu keadaan yang tidak dapat dihindari dan absen karena merosotnya disiplin dan moral kerja karyawan. Tinggi rendahnya tingkat absensi karyawan berpengaruh pada pencapaian target produksi. Semakin tinggi tingkat absensi karyawan, semakin sulit

pencapaian target produksi. Keadaan ini tentu sangat merugikan organisasi karena pada akhirnya dapat menurunkan produktivitas organisasi secara menyeluruh.

Sedangkan organisasi sendiri memerlukan anggota yang mempunyai kerelaan melaksanakan tugas lebih dari deskripsi pekerjaan yang diberikan oleh organisasi. (**Adianita, Mujanah, and Candraningrat 2017**) mengatakan bahwa OCB merupakan perilaku sukarela dari seorang pekerja untuk mau melakukan tugas dan pekerjaan diluar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan atau keuntungan organisasi. OCB sendiri merupakan perilaku individual yang bersifat sukarela, secara tidak langsung atau eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan secara keseluruhan mendorong efektifitas dan efisiensi fungsi-fungsi organisasi.

Perilaku OCB muncul adalah karena inisiatif yang tumbuh dari seseorang, seseorang akan timbul inisiatif karena memiliki rasa peduli yang tinggi. OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku pegawai sehingga dia dapat disebut sebagai anggota yang baik. Tidak semua karyawan dalam perusahaan memiliki inisiatif yang tinggi, lebih banyak ditemukan karyawan yang bersifat acuh tak acuh terhadap karyawan lain dan bahkan juga pada organisasi sehingga merasa tanggung jawabnya sebagai karyawan cukup hanya untuk melaksanakan tugasnya sesuai *job description* masing-masing dan jika itu telah mereka lakukan mereka merasa tanggung jawabnya sebagai karyawan telah dilakukannya dengan baik. Di lapangan masih banyak ditemukan karyawan yang pada saat masih dalam jam kerja yang melakukan hal – hal yang diluar pekerjaannya dan bahkan menggunakan handphonenya untuk bermain game disaat waktu jam kerja yang seharusnya menyelesaikan pekerjaannya. Sehingga karyawan terkesan hanya sibuk dengan urusan pribadinya sendiri dan bukan melakukan kewajibannya sebagai karyawan yang mungkin bisa melakukan hal penting lainnya yang berhubungan dengan pekerjaan. Dan bukan hanya itu, saat masih dalam jam kerja banyak karyawan yang keluar dari ruangan kerjanya untuk pergi ke kantin atau koperasi

perusahaan sambil menikmati makanan yang seharusnya bisa dilakukan di waktu jam istirahat. Perilaku seperti ini bukanlah suatu hal yang diharapkan oleh perusahaan dari karyawannya, karena jika semua karyawan pada perusahaan memiliki perilaku seperti yang telah dijelaskan tentu sangat mempengaruhi produktifitas dan efektivitas perusahaan. Dan jika dibiarkan begitu saja hingga berlarut-larut maka hal ini akan menjadi masalah yang sangat besar karena SDM adalah sumber daya utama dalam suatu organisasi. Hal seperti inilah yang perlu diperhatikan oleh pimpinan perusahaan untuk menjamin keberlangsungan aktifitas organisasi sehingga karyawan dapat bersinergi dalam pekerjaan dengan harapan mendapatkan kinerja yang optimal.

Organizational citizenship behavior has been described as 'individual behavior that is discretionary, not directly or explicitly recognized by the formal reward system, and that in aggregate promotes the effective functioning of the organization' (Organ, on Timo Meynhardt). Dalam pembentukan perilaku OCB ada beberapa faktor yang mempengaruhi, diantaranya adalah efikasi diri. Keyakinan yang kuat dari diri seseorang akan menjadikan seseorang tersebut untuk berusaha secara sungguh-sungguh untuk mencapai tujuannya, begitu juga sebaliknya. Ketika keyakinan tersebut melemah maka akan mengurangi usahanya (**I Gusti Lanang Agung Adnyana 2016**) apabila dihadapkan pada suatu permasalahan. Efikasi diri adalah kepercayaan seseorang atas kemampuan dirinya untuk menyelesaikan suatu pekerjaan menurut efikasi diri merupakan suatu kepercayaan yang muncul karena memiliki keyakinan diri atas kemampuan yang dimilikinya dalam menjalankan suatu pekerjaannya, sehingga mampu memperoleh suatu keberhasilan. Keyakinan berhubungan dengan dorongan atau motivasi yang dimiliki karyawan untuk lebih percaya diri dan memiliki keyakinan terhadap kemampuan sendiri.

Self-efficacy SE is the belief about the personal capabilities to perform a task and reach the established goals (Bandura on Cite as: Panadero, E., Jonsson, A., & Botella, J.

(2017). Effects of self-assessment on). The concept was introduced who Self-Assessment Effects On Srl And Se 10 also made developments within the social cognitive theory making a major impact in education and educational psychology. self-efficacy has been found to be the strongest predictor of academic performance in tertiary education in two meta-analys, and a more recent study also report effect sizes of similar magnitude.

Seorang karyawan seringkali merasa tidak percaya diri dalam melakukan pekerjaannya karena merasa kurang semangat disebabkan kurangnya perhatian dan motivasi yang diberikan pemimpin sehingga karyawan lebih cenderung pesimis dalam melaksanakan tugasnya. Setelah dilihat dilapangan ditemukan karyawan yang merasa tidak percaya diri dalam menjalankan tugasnya dikarenakan tugas yang diberikan dianggap terlalu berat dan berlebihan sehingga tidak lagi sesuai dengan kemampuan yang dimiliki karyawan.

Sering kali karyawan tidak mampu menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan dan mengakibatkan pekerjaan menumpuk dan tidak terselesaikan sesuai waktu yang diberikan. Ketidakpercayaan karyawan tersebut akan berpengaruh pada proses aktifitas operasional perusahaan, dimana karyawan tidak memiliki gairah dalam melaksanakan pekerjaan sehingga tidak mampu menyelesaikan tugasnya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Dan demikian tidak ada sesuatu yang bisa memacu terjadinya persaingan antar karyawan untuk terus berlomba-lomba agar dapat memberikan yang terbaik pada perusahaan. Jika terdapat banyak karyawan yang bersifat pesimis dalam melakukan pekerjaannya maka akan sulit bisa memperoleh kinerja yang baik sehingga akan mempengaruhi efektifitas dari organisasi. efikasi dirisangat dibutuhkan dalam diri para karyawan, dengan meningkatkan kemampuan dalam mengerjakan tugas yang diberikan agar perusahaan berjalan secara optimal dan kepuasan kerja karyawan akan meningkat.

Perilaku OCB muncul karena karyawan mengidentifikasi dirinya dengan organisasi sehingga karyawan bangga menjadi anggota organisasi dan menjadikantujuan

organisasi menjadi tujuannya. Karyawan akan merasa puas apabila dapat melakukan suatu yang lebih kepada organisasi. Perasaan sebagai anggota dan puas bila melakukan suatu yang lebih hanya terjadi jika karyawan memiliki persepsi dukungan organisasi yang positif.

Menurut (**Wahyuni '2019**) dukungan organisasi sebagai hasil yang dihasilkan dari kepercayaan umum pegawai bahwa organisasi mereka peduli dengan kesejahteraan mereka dan menghargai kontribusi mereka yang ditandai atribut organisasi seperti keadilan, dukungan, kondisi kerja yang menguntungkan, dan imbalan. Mereka dihormati oleh perusahaan, semua dedikasi dan kesetiaan dihargai oleh perusahaan. Teori persepsi dukungan organisasi menyatakan bahwa untuk memenuhi kebutuhan sosioemosional dan menilai keuntungan dari peningkatan usaha dalam bekerja, pegawai membentuk persepsi umum mengenai sejauhmana organisasi menghargai kontribusinya dan peduli terhadap kesejahteraannya (persepsi dukungan organisasi). Kepedulian pegawai terhadap organisasi dan pencapaian tujuan organisasi tersebut dapat ditunjukkan dengan menampilkan sikap positif dan perilaku kerja yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh organisasi.

Semua karyawan pada perusahaan tentu mengharapkan imbalan dari perusahaan sesuai dan setimpal dengan pekerjaan yang telah mereka lakukan. Imbalan tersebut diberikan perusahaan kepada karyawan adalah untuk menghargai kontribusi karyawan karena telah ikut serta dalam membantu perusahaan sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan. Namun, sering kali perusahaan lalai akan memberikan hal tersebut kepada karyawannya sehingga melupakan begitu pentingnya peran karyawan dalam proses pencapaian tujuan perusahaan dan mengelak dengan berbagai alasan internal perusahaan. Seperti yang ditemukan dilapangan bahwa jika ada karyawan yang bekerja melebihi waktu jam kerjanya atau biasa disebut dengan lembur tidak dihitung dalam system kompensasi perusahaan dan hanya dianggap sebagai bantuan sukarela pengabdian kepada perusahaan dan tidak ada apresiasi ataupun penghargaan yang diberikan. Dengan demikian tentu bukanlah suatu hal yang baik

oleh suatu perusahaan, karena hal ini seperti ini dapat merubah semangat kerja dari karyawan. Seiring dengan kemajuan dan penghasilan perusahaan yang semakin hari semakin meningkat seharusnya juga lebih memperhatikan karyawannya, menyesuaikan imbalan terhadap karyawannya dengan penghasilan perusahaan, Dengan cara meningkatkan kompensasi yang diberikan, menambah fasilitas yang diberikan sehingga karyawan pun akan merasa terbantu atas dukungan yang diberikan perusahaan tersebut. Oleh sebab itu karyawan akan merasa tidak dihargai oleh perusahaan karena kontribusinya dianggap tidak lagi menjadi hal penting oleh perusahaan.

Dengan adanya karyawan yang terlibat secara aktif di dalam perusahaan menandakan bahwa perusahaan tersebut memiliki iklim kerja yang positif. Hal ini disebabkan karena dengan adanya karyawan yang memiliki keterikatan yang baik dengan perusahaan tempat ia bekerja, maka mereka akan memiliki antusiasme yang besar untuk bekerja, bahkan terkadang jauh melampaui tugas pokok yang tertuang dalam kontrak kerja mereka.

Perceived organizational support (POS) is defined by Eisenberger, Huntington, Hutchison, and Sowa (on Ihsan Ullah, 2020) as the “degree to which employees believed that their organizations value their contributions, and cares about their well-being and fulfils their socioemotional needs such as affiliation, social support, and esteem. Keterikatan karyawan merupakan gagasan dalam perilaku organisasi yang menjadi daya tarik dalam beberapa tahun terakhir. (Pangestu 2019) mengemukakan bahwa keterikatan karyawan atau keterikatan karyawan adalah sebuah kondisi motivasional positif yang terkait dengan pekerjaan yang dicirikan dengan semangat, dedikasi, dan absorbs yang dimiliki oleh pegawai. Agar sumber daya manusia bekerja dengan maksimal, maka karyawan harus memiliki keterikatan dengan perusahaan. Keterikatan karyawan telah dianggap sebagai pengantar kesuksesan bisnis di pasar yang kompetitif seperti saat ini dan salah satu faktor penentu dalam kesuksesan organisasional, karyawan yang terikat akan bekerja dengan keras dengan

pikiran yang positif, maka dari itu mereka lebih cepat atau banyak menyelesaikan hal-hal di tempat kerja. Ketika karyawan terikat, secara otomatis mereka akan meningkatkan kinerjanya selaras dengan *goal* yang ingin dicapai oleh perusahaan.

Employee engagement is defined as a positive work based individual psychological state that enables an individual to work with energy and enthusiasm (Schaufeli et al, on umair ahmed). Keterikatan artinya kemauan atau pada kondisi karyawan mau berupaya keras menuntaskan pekerjaan dan menggunakan segenap pikiran dan energinya bahkan rela untuk lembur. Disisi lain keterikatan karyawan dapat mengakibatkan seorang karyawan merasa terlalu kaku dan membuat karyawan merasa jenuh saat bekerja karena harus menjalani semua kegiatan perusahaan dengan ketentuannya dan tidak bisa terlalu leluasa dan bebas untuk urusan lain diluar pekerjaan. Dan keterikatan karyawan juga membatasi waktu luang untuk bisa bagi karyawan memiliki jaringan keluar perusahaan karena dibatasi oleh segala urusan yang mengharuskan karyawan tetap berada pada tempat dia bekerja. Seorang karyawan yang dalam posisi terikat dengan perusahaan dan dengan tuntutan tugas yang amat besar akan dapat membuat karyawan merasa risih dengan keadaan pekerjaan yang selalu menuntut mereka untuk bekerja dengan cara-cara yang membuat mereka merasa bosan dan jenuh sehingga dapat menimbulkan stress kerja pada karyawan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakahefikasi diri, dukungan organisasi dan keterikatan karyawan mempunyai pengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dalam suatu organisasi Perusahaan PT.PLN (persero) rayoan indarung. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi organisasi dalam memberikan motivasi kepada karyawan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul :

PENGARUH EFIKASI DIRI, PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI DAN KETERIKATAN KARYAWAN TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PT.PLN (Persero) Rayon Indarung”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka terdapat permasalahan sebagai berikut:

1. Efikasi diri karyawan PT.PLN (Persero) Rayon Indarung yang belum maksimal.
2. Kurangnya penerapan teori *organizational citizenship behavior terhadap* karyawan PT.PLN (Persero) Rayon Indarung.
3. Kurangnya dukungan organisasi pada PT.PLN (Persero) Rayon Indarung.
4. Komunikasi yang belum baik antara pimpinan dan karyawan, karyawan dan karyawan, karyawan dan pelanggan PT.PLN (Persero) Rayon Indarung.
5. Kurangnya budaya organisasi yang diberikan oleh pimpinan PT.PLN (Persero) Rayon Indarung.
6. Kurangnya disiplin kerja pegawai pada PT.PLN (Persero) Rayon Indarung.
7. Masih rendahnya kompetensi atau kemampuan kerja pegawai PT.PLN (Persero) Rayon Indarung.
8. Kurangnya kesadaran pegawai terhadap pekerjaan yang dimiliki PT.PLN (Persero) Rayon Indarung.

1.3 Batasan Masalah

Untuk mencapai sasaran dan terarahnya dalam penulisan penelitian ini maka penulis akan membatasi masalah ini dengan efikasi diri, dukungan organisasi, dan keterikatan karyawan sebagai variabel bebas terhadap *organizational citizenship behavior* sebagai variabel terikat pada PT.PLN (Persero) Rayon Indarung.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh efikasi diri secara parsial terhadap ocb pada PT.PLN (Persero) Rayon Indarung?
2. Bagaimana pengaruh dukungan organisasi secara parsial terhadap ocb pada PT.PLN (Persero) Rayon Indarung?
3. Bagaimana pengaruh keterikatan karyawan terhadap ocb pada PT.PLN (persero) rayon indarung?
4. Bagaimana pengaruh efikasi diri,persepsi dukungan organisasi, dan keterikatan karyawan secara bersama-sama terhadap ocb PT.PLN (Persero) Rayon Indarung?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1.Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh efikasi diriterhadap ocb pada karyawan PT.PLN (Persero) Rayon Indarung.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap ocb pada karyawan PT.PLN (Persero) Rayon Indarung.
3. Untuk mengetahui pengaruh keterikatan karyawan terhadap ocb pada karyawan PT.PLN (Persero) Rayon Indarung.
4. Untuk mengetahui pengeruh efikasi diri, persepsi dukungan organisasi ,dan keterikatan karyawan terhadapocbpadakaryawan PT.PLN (Persero) Rayon Indarung.

1.5.2. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Untuk menambah ilmu pengetahuan sehubungan dengan ilmu yang penulis dapat dan tekuni serta dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam menganalisa pengaruh efikasi diri, persepsi dukungan organisasi, dan keterikatan karyawan terhadap ocb pada karyawan PT.PLN (Persero) Rayon Indarung.

2. Bagi Perusahaan

Untuk dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada efikasi diri, persepsi dukungan organisasi, dan keterikatan karyawan terhadap ocb pada karyawan PT.PLN (Persero) Rayon Indarung. Berkaitan dengan efikasi diri, dukungan organisasi, dan keterikatan karyawan bagi karyawan agar mereka dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja dengan tujuan untuk dapat tercapainya tujuan organisasi seperti yang diinginkan.

3. Bagi Pembaca

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi yang membacanya khususnya bagi yang sedang melakukan penelitian. Penelitian ini bisa menjadi dasar atau referensi untuk penelitian selanjutnya dan juga dapat menambah pustaka bagi mereka yang mempunyai minat untuk mendalami ilmu pengetahuan di dalam bidang Sumber Daya Manusia.