

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bagi perusahaan, penilaian terhadap kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting. Menurut Mangkunegara (2005:67) mengatakan bahwa kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Dimensi dari kinerja meliputi: kuantitas yaitu jumlah yang harus diselesaikan, kualitas yaitu mutu yang dihasilkan (baik tidaknya), dan ketepatan waktu yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan (Dharma, 2001:154). Selanjutnya Rivai dan Basri (2005:17) menyebutkan ada empat belas faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, yaitu 1) kebutuhan yang dibuat pekerja; 2) tujuan yang khusus; 3) kemampuan; 4) kompleksitas; 5) komitmen; 6) usaha; 7) situasi; 8) pembatasan; 9) perhatian pada setiap kegiatan; 10) umpan balik; 11) ketekunan; 12) ketaatan 13) kesediaan untuk berkorban; dan 14) memiliki standar yang jelas. Dari pernyataan Rivai dan Basri menunjukkan bahwa poin ke 9 sampai poin ke 13 termasuk dimensi OCB. Diperkuat dengan pernyataan Timpe (1993) dalam Nufus (2011:7), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dipengaruhi oleh faktor eksternal (lingkungan, salah satunya yaitu bantuan dari rekan-rekan. Hal ini merupakan salah satu dimensi OCB yaitu *altruisme*, dengan kata lain faktor yang mempengaruhi kinerja adalah *organizational citizenship behavior*.

OCB merupakan perilaku sosial yang positif yang dilakukan oleh karyawan dengan memberikan kontribusi pada organisasi dan lingkungan kerjanya yang melebihi tuntutan peran atau posisi dalam bekerja. Perilaku ini dapat disebut sebagai perilaku *ekstra-role* atau *good citizen* yang merupakan makhluk sosial dengan mengutamakan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi. Selanjutnya Organ (1988) dalam Herminingsih (2012:128-129) mengukur OCB dengan lima dimensi yang dapat meningkatkan kinerja karyawan, yaitu (a) *altruisme* (perilaku membantu orang lain); (b) *conscientiousness* (ketelitian dan kehati-hatian); (c) *sportsmanship* (perilaku yang sportif); (d) *courtesy* (menjaga hubungan baik); (e) *civic virtue* (kebijaksanaan warga), bahwa OCB memiliki peranan untuk meningkatkan kinerja.

Pernyataan tersebut memperkuat teori Podsakoff et al. (2000:544-545), yang menyatakan bahwa OCB dapat mempengaruhi kinerja organisasi dalam hal: (1) meningkatkan produktivitas rekan kerja; (2) meningkatkan produktivitas manajerial; (3) mengefisienkan penggunaan sumberdaya organisasional untuk tujuan-tujuan produktif; (4) menurunkan tingkat kebutuhan akan penyediaan sumberdaya organisasional untuk tujuan-tujuan pemeliharaan karyawan; (5) sebagai dasar yang efektif untuk aktivitas-aktivitas koordinasi antara anggota-anggota tim dan antar kelompok-kelompok kerja; (6) meningkatkan kemampuan organisasi untuk mendapatkan dan mempertahankan SDM-SDM handal dengan memberikan kesan bahwa organisasi merupakan tempat bekerja yang lebih menarik; (7) meningkatkan stabilitas kinerja organisasi; (8) meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan-perubahan

lingkungan bisnisnya. Menurut Robbins dan Judge (2008:40), fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain.

Hasil penelitian diluar negeri yang menemukan hubungan antara OCB dengan kinerja diantaranya dilakukan oleh Chiang dan Hsieh (2012), menyatakan bahwa OCB berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Terbatasnya penelitian yang menguji keterkaitan OCB dengan kinerja memberikan peluang untuk dikembangkan dalam penelitian ini. Sedangkan di Indonesia penelitian tentang OCB terhadap kinerja dilakukan oleh Komalasari, Nasih dan Prasetyo (2009) yang menguji “pengaruh *public service*, *motivation* dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja organisasi pemerintahan”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *public service* dan *motivation* berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja organisasional, sedangkan OCB tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja organisasional. Selanjutnya Quzwini (2013) dengan judul “*Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai lapas klas 1 Lowokwaru Malang” menunjukkan bahwa hasil penelitiannya hanya 6 orang (11%) pegawai yang memiliki OCB sangat tinggi dari 55 pegawai.

Kemudian Fitriastuti (2013) melakukan penelitian dengan “pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan” dengan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa OCB berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan Nufus (2011) yang melakukan penelitian dengan judul “pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan PT. Putra Pertiwi Karya

Utama”, menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan pada *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan.

Dalam Islam perilaku *citizenship* (OCB) dikenal dengan perilaku amal shaleh dengan keikhlasan. Islam mengajarkan agar umatnya beramal shaleh dengan tanpa pamrih. kerja yang ikhlas dan berperilaku *citizenship* dengan mengharapkan ridha dari Allah SWT. Perilaku *citizenship* identik dengan perilaku ikhlas, yang dilakukan tanpa mengharap imbalan atau *reward* dari pimpinan, tetapi semata-mata karena kesadaran dari hati yang mengedepankan kecintaan dan membantu sesama (Nurdiana, 2012:144). OCB merupakan perilaku terpuji yang didasari rasa ikhlas tanpa mengharapkan *reward* dan perilaku individu yang selalu tetap menjaga relasi dengan cara membantu orang lain meskipun bekerja diluar tanggungjawabnya (Saputra, 2013:54).

OCB merupakan perilaku prososial yang dilakukan individu secara sukarela/ikhlas dengan saling membantu, tolong menolong atau gotong royong tanpa mengharapkan imbalan. Dalam QS. An-Nisa’ (4:146) Allah berfirman:

إِلَّا الَّذِينَ تَابُوا وَأَصْلَحُوا وَاعْتَصَمُوا بِاللَّهِ وَأَخْلَصُوا دِينَهُمْ لِلَّهِ
فَأُولَٰئِكَ مَعَ الْمُؤْمِنِينَ ۖ وَسَوْفَ يُؤْتِي اللَّهُ الْمُؤْمِنِينَ أَجْرًا عَظِيمًا



Artinya: Kecuali orang-orang yang taubat dan mengadakan perbaikan dan berpegang teguh pada (agama) Allah dan tulus ikhlas (mengerjakan) agama mereka karena Allah. Maka mereka itu adalah bersama-sama orang yang beriman dan kelak Allah akan memberikan kepada orang-orang yang beriman pahala yang besar.

Ayat diatas menjelaskan bahwa orang yang ikhlas dalam beramal akan mendapatkan pahala yang besar. Nurdiana, (2012:144) mengemukakan bahwa perilaku menolong, berkomunikasi dengan baik, bekerjasama dan berpartisipasi kesemuanya muncul dari keinginan mereka untuk berlomba-lomba dalam kebaikan dan balasan yang terbesar dari Allah SWT. Perilaku *citizenship* yang menekankan kerelaan dan kebaikan, sesuai dengan nilai-nilai dalam Islam.

Selain itu Agama Islam yang berdasarkan al-Qur'an dan al-Hadits sebagai tuntutan dan pegangan bagi kaum muslimin tidak hanya mempunyai fungsi untuk mengatur segi ibadah saja melainkan juga mengatur umat dalam memberikan tuntutan pada masalah yang berkenaan dengan kerja. Islam mendorong orang-orang mukmin untuk bekerja keras. Di jelaskan dalam surat al-Kahfi (18:30) Allah berfirman:

إِنَّ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ

عَمَلًا

Artinya “Sesungguhnya Kami telah menjadikan apa yang ada di bumi sebagai perhiasan baginya, agar Kami menguji mereka siapakah diantara mereka yang terbaik perbuatannya”.

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah akan membalas setiap amal perbuatan manusia bahkan lebih dari apa yang telah mereka kerjakan. Artinya, jika seseorang mengerjakan sesuatu pekerjaan dengan baik, dan menunjukkan kinerja yang baik pada organisasi maupun masyarakat, maka mereka akan mendapatkan hasil yang baik pula dari organisasi maupun masyarakat (Rohman, 2010:36)

PT Telkom Tbk adalah suatu Badan Umum Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa Telekomunikasi. PT Telkom menyediakan sarana dan jasa layanan telekomunikasi dan informasi kepada masyarakat luas sampai ke pelosok daerah di seluruh Indonesia. PT Telkom memiliki 25,011 orang karyawan per tanggal 31 Desember 2013, yang terdiri dari 17,881 karyawan Telkom dan 7,130 karyawan di entitas anak. Jumlah ini menurun 2.6% dibandingkan dengan posisi per 31 Desember 2012. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan efisiensi SDM. PT Telkom telah mengembangkan profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM) melalui program sertifikasi dan program global *talent* dalam menghadapi ASEAN *Economic Community* (AEC) pada tahun 2015. Sehingga PT Telkom melakukan strategi pengelolaan SDM dengan menekankan pada harmonisasi jumlah dan kompetensi SDM searah dengan portofolio bisnis yang semakin fokus pada visinya, yaitu Telekomunikasi, Informasi, Multimedia, *Edutainment*, dan *Services* (TIMES) (<http://www.telkom.co.id/>).

Dari informasi diatas dapat disimpulkan bahwa meskipun beban kerja yang semakin bertambah karena perusahaan meminimalisir karyawan dan menuntut profesionalisme SDM demi kenyamanan dan kepuasan pelanggan dalam menghadapi AFTA. Keadaan ini tentu saja akan menuntut energi karyawan yang lebih besar. Karena OCB menjadi karakteristik individu yang tidak hanya mencakup kemampuan dan kemauannya mengerjakan tugas pokoknya saja, namun juga mau melakukan tugas ekstra. Hasil observasi yang peneliti lakukan secara tidak langsung karyawan PT Telkom Blimbing Malang telah menerapkan OCB dalam setiap pekerjaannya. Terbukti bahwa karyawan PT Telkom Blimbing

Malang dengan sukarela membantu rekan kerjanya yang pekerjaannya *overload* (kelebihan), mau menjadi *volunteer* untuk karyawan baru maupun karyawan lainnya yang sedang membutuhkan bantuan, kehendak untuk melaksanakan kerjasama dengan karyawan lainnya, memberikan pelayanan ekstra kepada pengguna layanan, serta mematuhi peraturan perusahaan dan disiplin kerja (masuk kerja jam 7.30-16.30), dan mampu menggunakan waktu kerjanya dengan efektif. Sehingga sangat membantu jika terdapat karyawan yang mempunyai OCB tinggi yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan secara individu maupun kelompok serta dapat mencapai sasaran keorganisasian dalam suatu perusahaan.

Berdasarkan pada latar belakang masalah dan kontradiksi penelitian diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul "Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Blimbing Malang".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk meneliti:

1. Apakah variabel OCB memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Blimbing Malang secara simultan?
2. Apakah indikator dari OCB, yaitu *altruisme*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, *courtesy* dan *civic virtue* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Blimbing Malang secara parsial?

3. Indikator manakah yang paling berpengaruh secara dominan terhadap kinerja?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah untuk menganalisis tentang pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja.

1. Menganalisis pengaruh variabel OCB terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Blimbing Malang secara simultan.
2. Menganalisis pengaruh indikator dari OCB, yaitu *altruisme*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, *courtesy* dan *civic virtue* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Blimbing Malang secara parsial.
3. Menganalisis indikator manakah yang paling berpengaruh secara dominan terhadap kinerja.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi pihak perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan saran, pemikiran dan informasi yang bermanfaat yang berkaitan dengan pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Blimbing Malang.

2. Bagi pihak akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran serta pengaplikasian ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang berkaitan dengan pengaruhnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Blimbing Malang.

3. Bagi pihak lain

Penelitian ini dapat dijadikan salah satu referensi tambahan atau pengembangan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya mengenai masalah-masalah yang berkaitan dengan pengaruhnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Blimbing Malang, dan guna sebagai bahan pertimbangan perusahaan atau instansi lain yang menghadapi permasalahan yang sama.