

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berjalannya waktu dan Zaman yang semakin berkembang, Teknologi Komunikasi dan Informasi didunia khususnya Indonesia semakin canggih serta berkembang. Kebutuhan Komunikasi dan mengolah Informasi yang semakin meningkat membuat banyak perusahaan Teknologi dan Informasi khususnya Perusahaan Penyedia Layanan Telepon dan Internet Mobile semakin bersaing dalam mendapatkan konsumen tetap dengan loyalitas yang tinggi. Tentunya hal tersebut tidaklah semudah membalikan telapak tangan melainkan Kinerja yang Baik dan disertai Sumber Daya Manusia yang berkualitas serta berdedikasi tinggi demi tercapainya sebuah tujuan perusahaan yang telah dibentuk bersama.

Kinerja yang sempurna menjadi senjata ampuh dalam menghadapi persaingan di era globalisasi ini. Mangkunegara dalam Wiwik Sudarmayanti (2015) mengemukakan Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas serta kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Kinerja karyawan yang baik secara langsung akan mempengaruhi kinerja karyawan dan untuk memperbaiki kinerja karyawan tentu merupakan suatu pekerjaan yang memakan waktu dan proses yang panjang.

Grapari Telkomsel Cabang Antasari Bandar Lampung merupakan Anak Perusahaan dari PT.Telekomunikasi Indonesia yang berdiri sejak tahun 1995, bergerak dibidang penyedia layanan telekomunikasi mobile baik itu prabayar dan pascabayar yang telah berdiri serta memprakarsai telekomunikasi mobile di Indonesia. Perusahaan beralamatkan di Jalan Pangeran Antasari Blok RE 1-3, Bandar Lampung. Telkomsel terus berupaya semaksimal mungkin untuk melayani serta berkontribusi penuh dalam Bidang Telekomunikasi Mobile di Indonesia, dengan meningkatkan pelayanan dan hubungan baik terhadap customer, terus melakukan pengembangan dalam setiap Inovasi Program & Tekonologi, melakukan pemasaran dan penjualan secara aktif dengan sistem pembagian wilayah-wilayah, menetapkan strategi yang efektif dalam menghadapi kondisi internal serta eksternal perusahaan, dengan harapan penjualan akan tetap meningkat atau minimal stabil dalam menjaga Eksistensi Telkomsel agar tetap berdiri dan menjadi Terdepan diantara kompetitor lainnya.

Grapari Telkomsel Cabang Antasari Bandar Lampung menuntut karyawan dapat bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan, tetapi terdapat kesenjangan antara kenyataan dan harapan.

Berikut data kesenjangan pada kinerja karyawan Grapari Telkomsel Cabang Antasari Bandar Lampung.

Tabel 1.1
Data kesenjangan kinerja/Divisi

Divisi	Kesenjangan dalam Pekerjaan		
	Kualitas	Kuantitas	Ketepatan
Keuangan	-	Koordinasi divisi keuangan terhadap divisi marketing yang kurang lancar membuat divisi keuangan kesulitan dalam membuat laporan keuangan	Penyusunan anggaran kerja per divisi yang masih kurang tepat dengan kebutuhan
Human Capital Management	Kualitas SDM yang direkrut masih banyak yang dibawah standar rekrutmen yang diberlakukan perusahaan	-	Kurangnya upaya yang tepat dalam menyelesaikan setiap permasalahan interpersonal karyawan
Planning & Transformation	aktivasi program yang sering tersendat	jumlah planning program yang dihasilkan belum sesuai dengan jumlah yang ditargetkan atau diharapkan	Ketepatan dalam merencanakan program yang kurang sesuai dengan kebutuhan pelanggan
	Kurangnya kontrol jaringan		
Marketing	Kurangnya kualitas komunikasi yang baik, baik ketika memasarkan program atau produk, maupun menghadapi pelanggan	Jumlah target penjualan yang masih tidak sesuai dengan harapan atau target yang ditentukan	Segmentasi produk dan program untuk kalangan pekerja juga ditawarkan pada kalangan pelajar
Customer Service	-	-	Ketepatan penyampaian product knowledge yang masih dirasa kurang tepat

Berdasarkan tabel 1.1 maka dapat disimpulkan bahwa setiap divisi memiliki kesenjangan dalam kinerja yang diharapkan oleh perusahaan. Hal tersebut sangatlah berpengaruh terhadap sangatlah berpengaruh terhadap berhasilnya atau tidak sebuah perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Apabila karyawan dapat bekerja dengan baik sesuai yang diharapkan perusahaan serta bias saling bekerja sama antara satu dengan yang lainnya, maka dapat dipastikan bahwa tujuan perusahaan akan lebih mudah dicapai. Berikut ini penilaian kinerja karyawan Grapari Telkomsel Cabang Antasari Bandar Lampung tahun 2016.

Tabel 1.2
Data Penilaian Kinerja Karyawan Grapari Telkomsel Cabang Antasari
Bandar Lampung pada Tahun 2015 dan 2016

Skor Nilai	Kriteria	Tahun 2015		Tahun 2016	
		Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase
5	Sangat baik	14	35%	12	30%
4	Baik	15	37,5%	12	30%
3	Cukup	8	20%	10	25%
2	Buruk	3	7,5%	6	15%
1	Sangat Buruk	0	0%	0	0%
Jumlah		40	100%	40	100%

Sumber : Grapari Telkomsel Cabang Antasari Bandar Lampung, 2017

Berdasarkan Tabel 1.1 terjadi penurunan kinerja yang dimana untuk persentase penilaian dari tahun 2015 dan 2016. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil kinerja karyawan pada kriteria “Sangat Baik” dengan presentase sebesar 30% dan presentase sebesar 35% dengan selisih sebesar 5% artinya, bahwa karyawan mengalami penurunan kinerja. pada kriteria “Baik” dengan presentase sebesar 30% dan presentase sebesar 37,5% dengan selisih sebesar 7,5% artinya, bahwa karyawan mengalami penurunan kinerja. pada kriteria “Cukup” dengan presentase sebesar 25% dan presentase sebesar 20% dengan selisih sebesar -5% artinya, bahwa karyawan mengalami sedikit penurunan kinerja. pada kriteria “Buruk” dengan presentase sebesar 15% dan presentase sebesar 7,5% dengan selisih sebesar -7,5% artinya, bahwa karyawan mengalami penurunan kinerja yang sangat tinggi.

Dengan adanya penurunan kinerja karyawan Grapari Telkomsel Cabang Antasari Bandar Lampung, kinerja karyawan pada tahun 2016 masih dianggap tidak bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaan hal ini akan berdampak pada tujuan perusahaan. Penilaian dihitung dengan menggunakan standar nilai yang sudah diatur oleh Grapari Telkomsel Cabang Antasari Bandar Lampung itu sendiri.

Adapun penilaian tersebut meliputi penilaian kualitas, kuantitas serta ketepatan dalam bekerja yang diberikan perusahaan kepada setiap divisi, pelayanan terhadap konsumen dan pelanggan perusahaan, ketepatan waktu dalam menjalankan tugas yang diberikan, serta kedisiplinan pada absensi karyawan, komunikasi atau kerja sama antara karyawan dalam setiap atau antar divisi untuk mempermudah pekerjaan yang diberikan perusahaan.

Dalam permasalahan tersebut, apabila kita mengacu kepada yang menjadi permasalahan pada kinerja karyawan, maka hal tersebut terkait atau berhubungan dengan sikap karyawan itu sendiri dalam melakukan setiap pekerjaannya, seperti tidak cerdas dalam memanfaatkan waktu bekerja, tidak menerpakan sikap saling menjaga hubungan baik antar sesama karyawan baik itu didalam dan diluar kantor yang harapannya antar sesama karyawan dapat saling membantu antara satu dengan yang lain ketika ada pekerjaan yang dinilai dapat dilakukan bersama-sama, Kurangnya pemahaman sertya penerapan budaya organisasi yang ada seperti *Respect* atau Menghargai dan Menghormati orang lain, *Enthusiasm* atau Keinginan untuk menjadi yang terbaik, Loyalitas dan Totalitas, Bertindak secara cepat, berpikir secara cerdas dalam bekerja.

Melihat uraian atas masalah sikap yang terjadi diatas yang sebenarnya tidak dicantumkan dalam aturan formal perusahaan, maka peneliti menyimpulkan bahwa hal tersebut erat hubungannya dengan OCB (Organizational Citizenship Behavior). Organ dalam Lisa.E Baranik (2015) mendefinisikan *OCB are performance Behaviors not found in employee's formal job descriptions that support the organizations's social and psychological environment*, yang artinya OCB adalah perilaku dalam kinerja yang tidak ditemukan dalam deskripsi pekerjaan pegawai yang bersifat formal yang dimana hal tersebut dapat mendukung lingkungan sosial dan psikologi organisasi. Organ dalam Anik Herminingsih (2012) berpendapat bahwa perilaku citizenship atau ekstra peran ini diimplementasikan dalam 5 bentuk perilaku atau indikator, yaitu : *Altruism* atau perilaku saling membantu orang lain, *Conscientiousness* atau

ketelitian dan kehati-hatian dalam menggunakan waktu, *Sportmanship* atau perilaku yang sportif dengan memaksimalkan total jumlah waktu yang dipergunakan pada usaha-usaha konstruktif dalam organisasi, *Courtesy* atau saling menjaga hubungan baik antar karyawan agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal yang akan menghambat kinerja, dan *Civic Virtue* atau perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi.

Melihat kembali uraian masalah maka peneliti menyimpulkan bahwa terdapat hubungan kepatuhan dan penerapan pada Budaya Organisasi. Tierney dalam Hasan Raza dkk (2014) menyatakan bahwa *organizational culture replicates communal beliefs about "how things are completed around here" as demonstrated through symbols, language, signs, traditions, principles, beliefs and behaviors*, yang artinya Budaya Organisasi meniru kepercayaan komunal atau milik bersama tentang bagaimana segala sesuatu atau lebih tepatnya pekerjaan diselesaikan disini (perusahaan) seperti yang ditunjukkan melalui simbol atau, bahasa, tanda atau identitas, tradisi, prinsip, keyakinan dan perilaku.

Menurut Luthan dalam Wiwik Sudarmayanti (2015) mengemukakan Indikator Budaya Organisasi, Yaitu : Aturan-Aturan Perilaku, Norma, Nilai-Nilai Dominan, Fofolofi, Peraturan, dan Iklim Organisasi.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : **“Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Grapari Telkomsel Cabang Antasari Bandar Lampung”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan pada Grapari Telkomsel Cabang Antasari Bandar Lampung?
2. Bagaimana Budaya Organisasi pengaruh terhadap Kinerja Karyawan Grapari Telkomsel Cabang Antasari Bandar Lampung?
3. Bagaimana pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Grapari Telkomsel Cabang Antasari Bandar Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup penelitian ini adalah karyawan pada seluruh divisi Grapari Telkomsel Cabang Antasari Bandar Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah *Organizational Citizenship Behavior*, Budaya Organisasi dan Kinerja Grapari Telkomsel Cabang Antasari Bandar Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini adalah Grapari Telkomsel JL. Pangeran Antasari Blok RE 1-3 Bandar Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan bulan Maret 2017 s.d Agustus 2017.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup penelitian yaitu Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi *Organizational Citizenship Behavior*, Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan.

1.4 Tujuan Penelitian

Bedasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah;

1. Mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan pada Grapari Telkomsel Cabang Antasari Bandar Lampung.
2. Mengetahui pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Grapari Telkomsel Cabang Antasari Bandar Lampung.
3. Mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Graparti Telkomsel Cabang Antasari Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil peneliti ini sebagai berikut :

1.5.1 Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, khususnya dalam bidang ekonomi yang berhubungan dengan *Organizational Citizenship Behavior*, Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan serta lebih mendukung teori-teori yang telah ada berkaitan dengan masalah yang telah diteliti serta untuk mengimplementasikan dan memperkaya ilmu pengetahuan yang lebih didapat dibangku perkuliahan.

1.5.2 Bagi Perusahaan

Bagi Grapari Telkomsel Cabang Antasari Bandar Lampung, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran dan informasi akan hal-hal yang membuat Kinerja Karyawan meningkat.

1.5.3 Bagi Institusi

Menambah referensi perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IBI Darmajaya.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, pembahasan dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan materi sebagai berikut :

1.6.1 Bab I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan tentang “Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Grapari Telkomsel Cabang Antasari Bandar Lampung”

1.6.2 Bab II: Landasan Teori

Berisikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia, *Organizational Citizenship Behavior*, Budaya Organisasi, Kinerja Karyawan, kerangka pikir dan hipotesis.

1.6.3 Bab III: Metode Penelitian

Bab ini berisikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data, serta pengujian hipotesis mengenai *Organizational Citizenship Behavior* dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Grapari Telkomsel Cabang Antasari Bandar Lampung.

1.6.4 Bab IV : Hasil Dan Pembahasan

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Grapari Telkomsel Cabang Antasari Bandar Lampung.

1.6.5 Bab V : Simpulan Dan Saran

Dalam bab ini berisikan simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.