

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Listrik menjadi sumber energi yang sangat penting untuk menunjang kehidupan dan aktifitas masyarakat dalam kehidupan sehari-hari, baik untuk penerangan, peralatan kantor, peralatan pabrik serta fasilitas umum lainnya. Secara umum prosedur pemerintahan mengenai ketenagalistrikan, diatur dan dikelola oleh Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas serta tanggung jawab untuk menyediakan jaringan listrik bagi kepentingan umum, sesuai peraturan pemerintah No.17 tahun 1972. (<https://web.pln.co.id>) diakses pada 18 November 2020.

Sumber daya manusia merupakan bagian yang sangat penting didalam sebuah organisasi dan bermanfaat secara umum bagi setiap menyediakan jaringan listrik yang merupakan produk perusahaan. Menurut keterangan dari petugas PLN UP3 Purwokerto, wilayah kerja PLN UP3 Purwokerto meliputi Kabupaten Banyumas, Purbalingga, Wonosobo, Banjarnegara, dengan visi yaitu dapat berpotensi menjadi perusahaan berkelas dunia yang dapat bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

PT PLN (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bidang kelistrikan yang bertekad untuk menjadi perusahaan ketenagalistrikan yang terbaik serta memenuhi standar kelistrikan. Manajemen PLN berkeinginan untuk dapat terus mengembangkan kebiasaan dan tata pergaulan professional yang baik sekaligus mencerminkan jati diri PLN sesuai visi, misi dan tata nilai perusahaan dengan mengajak seluruh anggota PLN untuk memajukan perusahaan. Demi memberikan pelayanan jasa ketenagalistrikan yang terbaik dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, merupakan bukan suatu hal yang mudah oleh karena itu membutuhkan sumber daya manusia yang profesional dengan sarana dan prasana yang memadai, karena SDM memegang peran penting bagi keberlangsungan perusahaan, oleh karena itu perusahaan harus mempunyai karyawan yang dapat bekerja atau memberikan kinerja yang melebihi kewajibannya di luar deskripsi pekerjaannya, peran ekstra dari deskripsi pekerjaannya ini dapat menimbulkan perilaku *organizational citizenship behavior*. (<https://web.pln.co.id>) diakses pada tanggal 1 Desember 2020.

Setiap perusahaan tentu membutuhkan karyawan yang baik, dalam arti mempunyai dan mampu memperlihatkan perbuatan yang nyata dalam bekerja. Menurut Garray (dalam Kurniawan, 2015), *organizational citizenship behavior* dijabarkan sebagai sikap ikhlas atau tulus dari seorang karyawan, yang akan bersedia melaksanakan tugas diluar tanggung jawab dan deskripsi pekerjaannya.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior*. Wirawan (dalam Amalia dan Vaneta, 2018) mengemukakan, *organizational citizenship behavior*, memiliki beberapa faktor diantaranya yaitu kepribadian, budaya organisasi, iklim organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepemimpinan transformasional, *servant leadership*, tanggung jawab sosial, umur, keterlibatan kerja dan keadilan organisasi.

Berdasarkan uraian di atas mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior*, dalam penelitian ini memfokuskan penelitian pada variabel kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kepemimpinan transformasional. Faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* adalah kepuasan kerja, kepuasan dapat ditimbulkan karena adanya rasa puas yang dirasakan oleh karyawan dalam bekerja pada suatu organisasi. Menurut Robbins (dalam Titisari, 2014) salah satu yang menyebabkan dan dapat membentuk *organizational citizenship behavior* yaitu kepuasan kerja, pernyataan itu sesuai karena pada dasarnya setiap karyawan yang merasakan kepuasan, akan berusaha dan berupaya semaksimal mungkin untuk dapat memberikan yang terbaik terhadap perusahaan atau organisasinya.

Hasil penelitian Hidayat dan Setiani (2020), Tirtono dan Bodroastuti (2019), Satya dan Dermawan (2018) Prahandewi, dkk (2016), Wulan, dkk (2016) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja memberikan pengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*, berbeda

dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sendow, dkk (2016) yang memberikan pengaruh bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*.

Selain variabel yang disebutkan diatas terdapat variabel Komitmen organisasi yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior*. Komitmen organisasi menurut Mayer et al dalam Palupi, dkk (2018) memberikan pendapat bahwa komitmen organisasi sebagai kondisi psikologi yang mencerminkan ikatan jarak antar karyawan dengan perusahaan atau keterlibatan emosional yang memotivasi bawahan selalu menetap pada organisasi atau tidak, yang terdapat dalam tiga komponen, yaitu : komitmen afektif, komitmen kontinuan dan komitmen normatif. Allen dan Mayer dalam Wibowo (2017) mengatakan bahwa Karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi, serta berkeinginan agar dapat selalu bertahan di dalam organisasi dan mau bekerja dengan baik, dengan rasa memiliki terhadap organisasi sehingga akan melakukan hal yang bermanfaat terhadap organisasi.

Penelitian tentang komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* antara lain dilakukan oleh Palupi, dkk (2018), Dewi dan Riana (2019), Rianto (2019), Sutawidjaya, dkk (2020), Satrya dan Darmawan (2018) yang menunjukkan bahwa komitmen berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Irwanto, dkk (2019) dan

Sengkey, dkk (2018) membuktikan bahwa komitmen organisasi negatif dan tidak signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

Faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* adalah Kepemimpinan transformasional menurut Robbins & Judge dalam Napitupulu (2018) mendefinisikan kepemimpinan transformasional, yaitu pemimpin yang dapat memberi inspirasi serta dapat mempengaruhi bawahan atau anggotanya. Pemimpin yang menerapkan bentuk kepemimpinan transformasional akan mengarahkannya dengan memberikan pengaruh kepada bawahannya, agar dapat bekerja melebihi apa yang diharapkan yaitu dengan merubah visi, menjadi contoh seperti memberi dukungan untuk dapat menjadi yang lebih baik.

Penelitian tentang pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap *organizational citizenship behavior* antara lain dilakukan oleh, Amalia dan Vaneta (2018), Rianto (2017), Dutolong, dkk (2018), Napitupulu (2018), Palupi, dkk (2018) yang membuktikan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ruhana, dkk (2016) membuktikan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh tidak signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

Berdasarkan observasi melalui wawancara dengan Bapak Muhammad Ubaidillah, Manajer keuangan SDM dan Administrasi PT PLN UP3 Purwokerto pada tanggal 7 Juli 2020, Hasil yang diperoleh

bahwa secara umum karyawan PT PLN UP3 Purwokerto merasakan kepuasan kerja. Namun demikian kadang dijumpai adanya keluhan, misalnya ada karyawan tertentu yang merasa karirnya kurang berkembang, padahal sudah lama bekerja. Kondisi tersebut disebabkan jumlah jabatan terbatas, sedangkan karyawan yang memenuhi syarat cukup banyak, sehingga promosi jabatan benar - benar ketat karena dasar utamanya adalah kinerja. Sementara untuk lama kerja lebih bersifat sebagai faktor pendukung. Masih ada karyawan PT PLN UP3 Purwokerto yang komitmennya terhadap perusahaan kurang tinggi, misalnya kurang termotivasi untuk bekerja secara maksimal dan tidak terpacu untuk mencapai hasil kerja terbaik.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian, karena adanya ketidak konsistenan hasil penelitian terdahulu dan terdapat fenomena yang berkaitan dengan variabel dalam penelitian. Maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan PLN UP3 Purwokerto**”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan secara simultan terhadap

organizational citizenship behavior pada karyawan PT PLN UP3 Purwokerto?

2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT PLN UP3 Purwokerto?

3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT PLN UP3 Purwokerto?

4. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PLN UP3 Purwokerto?

C. Batasan Masalah

Mengingat waktu dan agar penelitian lebih fokus dan terarah, maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada pegawai PLN UP3 Purwokerto.
2. Variabel yang akan diteliti dibatasi pada variabel bebas yaitu variabel kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kepemimpinan transformasional sedangkan variabel terikatnya adalah *Organizational Citizenship Behavior*.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

- a. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kepemimpinan transformasional, secara simultan terhadap

organizational citizenship behavior pada karyawan PT PLN UP3 Purwokerto.

b. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT PLN UP3 Purwokerto.

c. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi secara parsial terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT PLN UP3 Purwokerto.

d. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional secara parsial terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT PLN UP3 Purwokerto.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pimpinan PT. PLN UP3 Purwokerto

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi pimpinan PT PLN UP3 Purwokerto dalam memaksimalkan *Organizational citizenship behavior*.

2. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi para mahasiswa maupun sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya. Di samping itu hasil penelitian ini dapat menambah kelengkapan koleksi perpustakaan.

3. Bagi Peneliti

- a. Peneliti dapat menerapkan ilmu yang sudah di dapat selama kuliah, khususnya mengenai manajemen sumber daya manusia di dalam suatu organisasi dan untuk mengetahui apakah kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kepemimpinan transformasional terhadap *organizational citizenship behavior* di dalam organisasi atau perusahaan.
- b. Sebagai syarat menyelesaikan studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

