

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

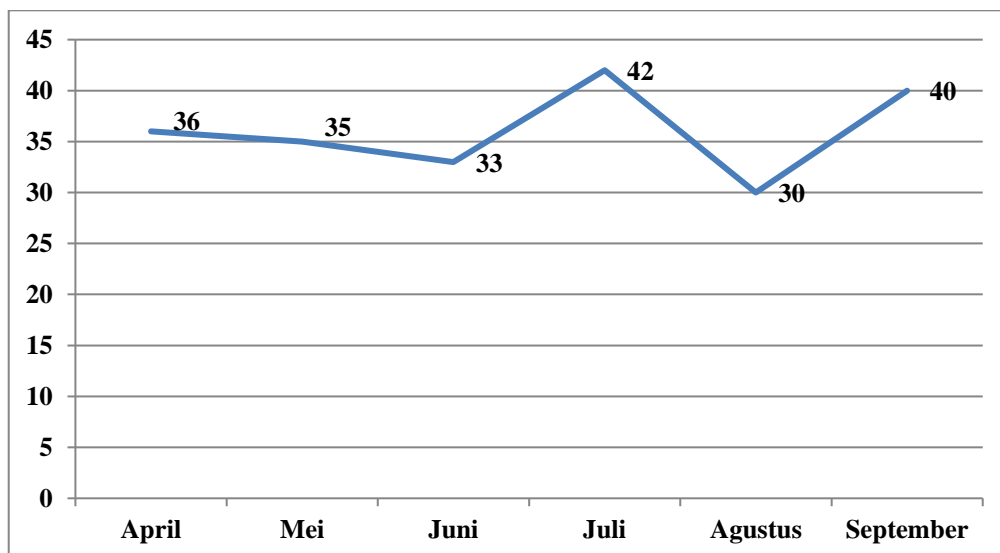
Kehidupan di abad ke 21 ini telah merubah cara pandang manusia yang dulunya terbelakang hingga semakin maju. Tak heran jika di abad ke 21 ini begitu mudahnya menemukan teknologi disekitar kita, mulai dari benda milik pribadi hingga fasilitas umum telah menggunakan teknologi. Teknologi-teknologi tersebut tentu saja membutuhkan energi untuk dapat berfungsi sebagaimana mestinya. Salah satu contohnya *smartphone* yang selalu kita bawa membutuhkan tenaga listrik sebagai sumber energi utama dalam pengecasan agar dapat berfungsi sebagaimana mestinya.

Listrik menjadikan manusia ketergantungan terhadapnya, tidak dapat dipungkiri jika listrik merupakan tenaga yang dibutuhkan manusia dalam mendukung aktifitas manusia itu sendiri. Karena menyangkut hajat hidup banyak orang, maka pemerintah punya tanggung jawab dalam menguasai dan menyediakannya. Oleh karena itu salah satu perpanjangan tangan pemerintah adalah PT PLN (Persero). Dimana PLN merupakan salah satu bentuk kuasa Negara untuk memenuhi dan mengatur pemanfaatan sumberdaya listrik ditanah air.

Hingga sekarang PT PLN (Persero) telah memiliki cabang diseluruh wilayah Indonesia, tugas utamanya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat Indonesia hingga ke desa-desa. Salah satu kantor cabang PLN di Sumatera barat ialah kantor wilayah Kota Padang, meskipun PLN merupakan

BUMN namun tampaknya tak membuat perusahaan ini nihil dari permasalahan terutama dari keluhan pelanggan-pelanggannya. Hal ini terbukti dari *trend* keluhan pelanggan terhadap beberapa fenomena yang sering terjadi diantaranya listrik padam, tidak bisa mengisi token, mcb melemah, permasalahan kabel yang mengeluarkan percikan api, dan beberapa permasalahan penting lainnya. Untuk melihat seberapa tinggi pengaduan yang diterima karyawan bagian pelayanan setiap harinya bisa kita lihat pada grafik dibawah ini:

Grafik 1.1
Rata-rata Jumlah Pengaduan / Hari



Sumber: Olahan Data Pengaduan Bagian Pelayanan PLN Padang

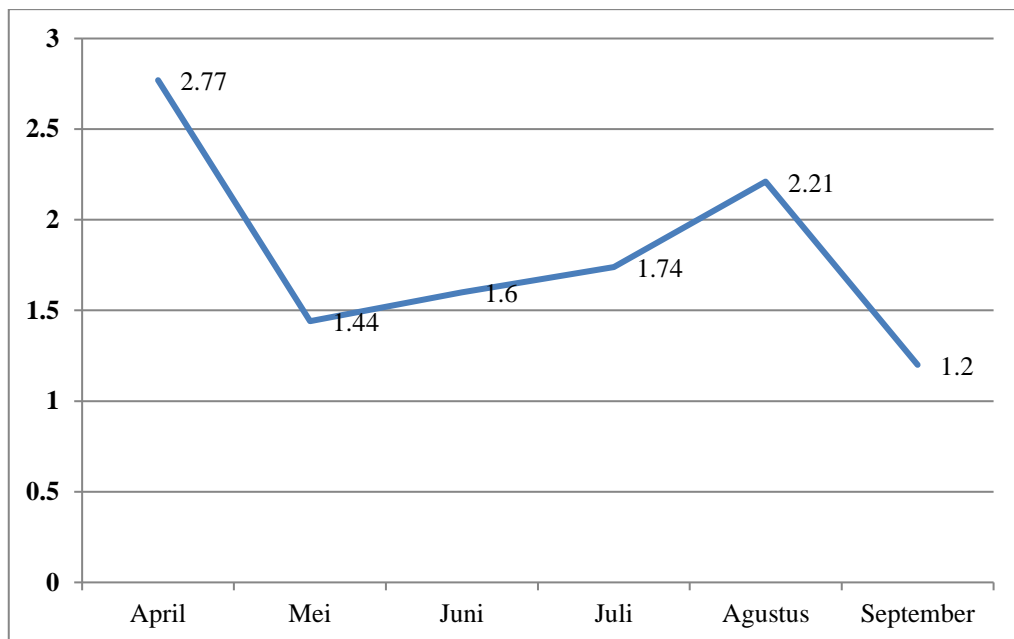
Dari grafik diatas diketahui jumlah keluhan pelanggan yang diterima bagian pelayanan berfluktuasi dan relatif tinggi. Terhitung sejak April 2019 jumlah pengaduan yang diterima sebanyak 36 kasus setiap harinya, dua bulan berikutnya masing-masing 35 dan 33 kasus setiap harinya, pada bulan juli merupakan puncak tertinggi yaitu sebanyak 42 kasus setiap harinya, dan dua

bulan terakhir juga mengalami fluktuasi bertengger diangka 30 dan 40 kasus yang diterima bagian pelayanan setiap harinya.

Tingginya angka pengaduan yang diterima oleh pihak PLN tidak selalu disebabkan oleh rendahnya kinerja dari bagian pelayanan tersebut. Untuk membuktikan hal tersebut tentu saja membutuhkan data pembanding, dimana data ini akan membandingkan durasi pekerjaan yang dilakukan oleh bagian pelayanan dalam mengatasi permasalahan dilapangan. Berdasarkan data yang diperoleh dari pihak pelayanan, bisa dilihat seperti grafik dibawah ini:

Grafik 1.2

Rata -rata durasi penyelesaian permasalahan dilapangan oleh karyawan PLN (Persero)



Sumber: Olahan Data Pengaduan Bagian Pelayanan PLN Padang

Dari grafik diatas bisa kita lihat rata-rata durasi waktu penyelesaian permasalahan yang sedang terjadi di lapangan, rata-rata dalam enam bulan terakhir dimulai pada bulan April hingga September terlihat prestasi yang

ditunjukkan oleh karyawan PLN, ini dibuktikan pada bulan pertama rata-rata durasi waktu responnya selama 2,77 jam namun bulan berikutnya turun drastis hingga 1,44 jam tiga bulan berikutnya Juni, Juli dan Agustus mengalami kenaikan waktu durasi respon, masing-masing; 1,6 jam, 1,74 jam dan 2,21 jam namun pada September mengalami prestasi dengan waktu durasi penanganan selama 1,2 jam.

Dari kedua grafik diatas, dimana grafik pertama menunjukkan adanya rata-rata pengaduan perhari yang diterima oleh PLN bagian pelayanan, dimana menunjukkan angka yang cukup tinggi dengan berbagai keluhan yang dirasakan oleh pelanggan, namun disisi lain kinerja dari karyawan menunjukkan adanya prestasi dalam waktu durasi penanganan keluhan dari pelanggan. Meski begitu PLN tetap punya tantangan dalam mempertahankan serta meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, tantangannya adalah apa yang harus dilakukan PLN dalam meningkatkan durasi dan bagaimana karyawan bagian pelayanan mampu untuk meminimalkan durasi penyelesaian masalah dilapangan tersebut, maka PLN membutuhkan karyawan yang mampu mempersingkat lagi durasi dari sebelumnya dalam hitungan jam, hingga bisa ditangani dalam waktu hitungan menit. Untuk meningkatkan pelayanan maupun durasi penyelesaian masalah maka karyawan PLN harus mampu bekerja dalam tim, mampu bekerja sama serta menolong rekan kerja, dan yang terpenting mampu bekerja melebihi *job desc* disebut juga dengan ekstra peran/*Organizational Citizenship Behavior(OCB)*.

Podsakoff & Blume, (2009) seperti yang dikutip oleh Eyupoglu, (2016) menjelaskan bahwasanya *Organizational Citizenship Behavior(OCB)* memberikan hasil bagi perusahaan diantaranya; kepuasan kerja, kepuasan

pelanggan, kualitas dan kuantitas dari pelayanan atau produk, kinerja penjualan, keluhan pelanggan, tingkat pengembalian. Luthan, (2006 : 251) menyatakan bahwa individu yang menunjukkan *OCB* memiliki kinerja yang lebih baik dan menerima evaluasi yang lebih tinggi.

Variabel yang mempengaruhi *Organizational citizenship behavior (OCB)* menurut Organ, (1998) dalam Titisari, (2014; 15) ada dua yaitu faktor internal dan eksternal, yang termasuk dalam faktor internal adalah kepuaan kerja, komitmen organisasional, kepribadian, moral dan motivasi karyawan. Sedangkan faktor eksternal adalah gaya kepemimpinan transformasional, kepercayaan pada pimpinan, budaya organisasi.

Salah satu faktor yang mempengaruhi *OCB* adalah Komitmen Organisasi, Luthans, (2006: 249) mendefinisikan Komitmen organisasi merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan. Ini adalah sikap yang paling penting karena orang-orang yang memiliki komitmen diharapkan bisa menunjukkan kesediaan untuk bekerja keras demi mencapai tujuan organisasi.

Pentingnya Komitmen organisasional bagi suatu organisasi atau perusahaan disebabkan karena tanpa komitmen organisasional, sulit mendapatkan partisipasi aktif dan mendalam dari karyawan yang dimiliki, Karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi akan memberikan kontribusi yang besar kepada perusahaan karena mereka mau bekerja semaksimal mungkin dan berperilaku baik dalam mencapai tujuan perusahaan.

Selain komitmen organisasi, kepemimpinan transformasional juga mempengaruhi *OCB*, Kepemimpinan transformasional merupakan faktor penting yang mempengaruhi *OCB*. Kepemimpinan transformasional yaitu pemimpin yang mencurahkan perhatiannya kepada persoalan-persoalan yang dihadapi oleh para pengikutnya dan kebutuhan pengembangan dari masing-masing pengikutnya dengan cara memberikan semangat dan dorongan untuk mencapai tujuannya.

Menurut Robbins & Timothy, (2013: 417) mendefinisikan kepemimpinan transformasional adalah kepemimpinan yang menjadikan tokoh pemimpin sebagai individu yang menginspirasi bawahannya melalui semangat dan cerita yang inspiratif. Penelitian Saeed & Ahmad, (2012) seperti yang dikutip dalam Iswara dan Sriathi, (2016) menyatakan dengan mengadopsi gaya kepemimpinan transformasional untuk mempengaruhi bawahannya sehingga mereka dapat terlibat dalam perilaku ekstra peran seperti *OCB* yang bermanfaat bagi pertumbuhan organisasi. Namun dalam buku Luthans, (2006:654) pada studi lainnya kepemimpinan transformasional menghasilkan efek tidak langsung pada *OCB*. Karena masih terdapatnya inkonsistensi maka peneliti berinisiatif untuk meneliti kembali guna mengetahui lebih jauh pengaruh Kepemimpinan transformasional terhadap *OCB* khususnya pada karyawan bagian pelayanan PT. PLN (Persero) Kota Padang.

Faktor yang tak kalah penting dalam mempengaruhi adanya *OCB* karyawan adalah Kepuasan kerja. Sangat logis bahwa kepuasan kerja menentukan *OCB*, Luthans, (2006:243) mendefinisikan kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal

yang dinilai penting. Terdapat tiga dimensi terhadap kepuasan kerja, pertama kepuasan kerja merupakan tanggapan emosional terhadap situasi kerja, kedua kepuasan kerja seringkali tergantung dari seberapa jauh hasil kerja sesuai atau melebihi harapan, ketiga kepuasan kerja menunjukkan beberapa hal yang berkaitan dengan sikap.

Kepuasan kerja merupakan faktor yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi, karena kepuasan kerja menentukan kesuksesan suatu organisasi tersebut, Teck dan Waheed, (2011) dalam Charmiati dan Ida (2019). Hubungan antara kepuasan kerja dengan *OCB* dalam penelitian Podsakoff, (2000) seperti yang dikutip oleh Putrana, (2016) menyebutkan bahwa kepuasan kerja merupakan determinan penting dalam mendorong seorang untuk berperilaku *OCB*. Penelitian Putrana, (2016) memberikan hasil bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap *OCB*.

Berdasarkan uraian dari fenomena yang telah dipaparkan diawal maka penelitian ini mencoba membahas beberapa variabel yang dapat mempengaruhi *OCB*, diantaranya nya Komitmen Organisasional, Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan kerja, diamana secara umum penelitian ini bersifat empiris dengan Judul:

“Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepemimpinan Transformasional Dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior/OCB* Karyawan bagian pelayanan PT PLN (Persero) UP3 Kota Padang”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan kepada latar belakang masalah yang dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

- a. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan PLN UP3 Kota Padang?
- b. Apakah Kepemimpinan Transformasional berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan PLN UP3 Kota Padang?
- c. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan PLN UP3 Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana terbentuknya perilaku ekstra peran karyawan/*OCB* dalam upaya meningkatkan kemampuan pelayanan PLN kepada para pelanggannya. Untuk itu penelitian ini melibatkan variabel-variabel sikap dan kepemimpinan. Sehubungan dengan itu, maka perlu dibuktikan secara empiris:

1. Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap *OCB*
2. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap *OCB* dan
3. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *OCB*

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas manfaat yang akan di capai dalam penelitian ini setidaknya ada dua antara lain:

1. Akademis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan ketersediaan literatur tentang perilaku ekstra peran atau *OCB* dengan melibatkan variabel sikap kerja baik komitmen organisasi dan kepuasan kerja serta gaya kepemimpinan. Selain itu penelitian ini akan memberikan kontribusi akan pentingnya pembentukan perilaku kerja dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi/perusahaan melalui perilaku ekstra peran/*OCB*.

2. Praktis

Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan, evaluasi dan tambahan informasi dalam proses pengambilan kebijakan bagi perusahaan agar karyawan PLN dapat melakukan ekstra peran *ditempat* kerja terutama bagian pelayanan pengaduan masyarakat sehingga tantangan untuk meminimalkan waktu durasi pelayanan tercapai.