

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT PLN Cabang Bangkalan merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberi kewenangan oleh Pemerintah dan disertai tugas semata-mata untuk melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum, serta diberikan tugas untuk melaksanakan pekerjaan usaha penunjang tenaga listrik. Perusahaan memiliki 82 orang karyawan yang berperan menjaga produktifitas perusahaan agar mampu bersaing dengan perusahaan lain dan mencapai target yang telah ditetapkan atau diinginkan perusahaan.

Perubahan internal organisasi tersebut artinya membutuhkan partisipasi dari semua karyawan perusahaan itu sendiri, sehingga suatu tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan akan terpenuhi. Tetapi harus ada kemauan dari masing-masing individu karyawan untuk berperan sebagai agen perubahan, tidak hanya sekedar mengandalkan kemampuannya saja. Kemampuan tanpa didukung dengan kemauan, tidak akan menghasilkan peningkatan apapun. Kemauan karyawan untuk berpartisipasi dalam organisasi, biasanya tergantung pada tujuan apa yang ingin diraihinya dengan bergabung dalam organisasi bersangkutan.

Pada umumnya suatu Organisasi percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Namun dalam

kenyataan sehari-hari, kinerja tinggi bagi karyawan bukanlah hal yang mudah untuk dicapai dan sangat sulit untuk ditemukan. Banyak hal yang menghalangi seorang karyawan mencapai kinerja tinggi tersebut.

Kinerja karyawan pada PLN Cabang Bangkalan dikatakan sangatlah tidak optimal. Hal ini sesuai dengan observasi lapangan bahwa terjadi konflik peran yang sering ditemui adalah perasaan ketidakpuasan terhadap prosedur kerja, seperti misalnya tidak sesuai dengan harapan peran yang diinginkan oleh perusahaan, dimana seorang karyawan tidak bisa memberikan solusi dengan keluhan seorang pelanggan. sehingga seorang karyawan tersebut merasa memiliki perasaan ketidakpuasan terhadap prosedur kerjanya sendiri bahkan mengurangi motivasi dalam bekerja. Setiap karyawan bekerja sesuai dengan perannya dalam perusahaan, artinya setiap tenaga kerja mempunyai kelompok tugasnya yang harus dilakukan sesuai dengan aturan-aturan yang ada dan sesuai dengan yang diharapkan oleh atasannya. Namun demikian karyawan tidak selalu berhasil untuk memainkan perannya sehingga dapat berbentuk konflik peran.

Konflik peran merupakan suatu gejala psikologis yang dialami oleh anggota organisasi yang bisa menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan secara potensial bisa menurunkan motivasi kerja. Konflik peran mempunyai dampak negatif terhadap perilaku karyawan, seperti timbulnya ketegangan kerja, peningkatan perputaran kerja, penurunan kepuasan kerja, penurunan komitmen pada organisasi dan penurunan kinerja keseluruhan. Konflik peran menunjukkan konflik yang muncul ketika karyawan merasa kesulitan dalam hal menyesuaikan berbagai peran yang dimiliki.

Di samping memicu konflik, interaksi kerja antar karyawan, dan interaksi kerja dengan pelanggan juga menimbulkan perilaku extra-role yang dimiliki karyawan atau sering disebut juga dengan *organizational citizenship behavior* (OCB), yaitu istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan sehingga dia dapat disebut sebagai “anggota yang baik”. Perilaku ini cenderung melihat seseorang (karyawan) sebagai makhluk sosial (menjadi anggota organisasi), dibandingkan sebagai makhluk individual yang mementingkan diri sendiri dan tidak mau

Dilihat dari salah satu indikator OCB yang menyatakan kedisiplinan seperti kehadiran dan kepulangan karyawan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Apabila hal itu tidak terlaksana maka akan mengakibatkan hasil kerja tidak maksimal, sehingga kinerja perusahaan akan menurun. Hal ini terjadi pada PLN bangkalan, dirasakan sangat merugikan perusahaan karena ketidak efektifan, keefisienan dan tidak optimal terhadap hasil kerja karyawan tersebut. Hal ini berakibat pada ketidakpuasan pelanggan terkait pelayanan yang diberikan perusahaan sehingga berdampak pada penurunan kinerja.

Banyaknya karyawan yang tidak bisa mencapai target pada waktu yang sudah ditentukan oleh PLN Cabang Bangkalan, sehingga banyak karyawan yang harus menerima sanksi bahkan dapat menerima pemecatan dalam bekerja. Seperti halnya sebuah institusi, PLN sebagai organisasi juga membutuhkan dorongan atau motivasi dari kayawannya untuk meningkatkan profesionalisme dalam melindungi dan melayani masyarakat. Salah satu cara untuk mengembalikan organisasi pada

kinerja yang tinggi adalah dengan mengelola konflik peran dan perilaku anggota yang mempunyai sikap extra-role (sikap lebih) dalam organisasi.

Pekerja yang secara intrinsik termotivasi untuk memenuhi atau mencapai visi kolektif dalam perusahaan tanpa mengharapkan imbalan dalam jangka pendek akan secara sukarela memberikan kontribusi dalam usaha-usaha pencapaian sasaran bersama walaupun hal tersebut tidak termasuk dalam tugas tanggung jawab formalnya. Pekerja yang memiliki OCB ini bersedia memberikan kontribusi di luar tanggung jawab formalnya karena mereka merasakan manfaat pribadi atau konsep diri mereka akan meningkat melalui kontribusi tersebut, dan akhirnya akan meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan maka penulis meneliti dan mengkaji secara seksama dengan melakukan pendekatan terhadap perusahaan dengan memilih judul: “Pengaruh Konflik Peran dan *Organizational Citizenship Behavior* / OCB terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN Cabang Bangkalan”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari paparan di atas, dapat ditarik suatu permasalahan yang terkait antara konflik peran dan perilaku anggota organisasi terhadap kinerja karyawan. Sehingga perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh Konflik peran terhadap kinerja karyawan PLN Cabang Bangkalan?
2. Apakah ada pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja karyawan pada PLN Cabang Bangkalan?
3. Variabel manakah yang dominan antara konflik peran dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pengaruhnya terhadap Kinerja karyawan PLN Cabang Bangkalan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara konflik peran terhadap Kinerja karyawan PLN Cabang Bangkalan.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja karyawan PLN Cabang Bangkalan.
3. Untuk mengetahui variabel manakah yang dominan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan PLN Cabang Bangkalan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan akan dapat diperoleh dengan melakukan penelitian ini, antara lain:

1. Bagi pihak PT.PLN Bangkalan hasil penelitian mengenai Pengaruh Konflik Peran dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan ini, diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau masukan yang dapat digunakan sebagai peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam hal kinerja karyawan yang lebih baik.

2. Bagi Pihak Universitas Trunojoyo Madura

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dalam menambah wawasan dan pengetahuan khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia Universitas Trunojoyo Madura yang ingin mempelajari lebih mendalam mengenai Pengaruh Konflik Peran dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kinerja Karyawan.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman, wawasan dan dapat mengaplikasikan ilmu serta pengetahuan yang diperoleh saat kuliah terutama mengenai teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya yang berkaitan dengan konflik peran, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan kinerja karyawan.

4. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi tambahan bagi peneliti selanjutnya dan bagi perusahaan yang menghadapi masalah mengenai konflik dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan.