

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan badan usaha milik daerah didirikan dengan maksud, profit motif untuk meningkatkan pendapatan asli daerah dari devisa yang disetorkan ke kas daerah, sekaligus sebagai badan usaha yang memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat. PDAM Sumber Pocong Cabang Bangkalan bertujuan untuk mewujudkan serta meningkatkan pelayanan umum, berupa jasa kepada masyarakat dengan jalan memenuhi dan mengusahakan kebutuhan air minum yang bersih dan sehat bagi kesejahteraan masyarakat. Disamping tujuan diatas juga berguna untuk melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan nasional pada umumnya.

PDAM Sumber Pocong Cabang Bangkalan dalam peningkatan kapasitas produksi dan jaringan pipa, perbaikan pelayanan, pemerataan aliran pelayanan, dalam hal ini diperlukan karyawan yang memiliki semangat kerja, disiplin, serta bertanggung jawab untuk mencapainya. Jika tidak ada alat untuk memotivasi yang menarik bagi karyawan tersebut, maka mereka akan bekerja malas-malasan, kurang kerja keras dan bertanggung jawab, sehingga pada akhirnya kinerja karyawan rendah hal ini akan merugikan perusahaan, karena kinerja perusahaan menurun. Sehingga Sumber daya manusia dibutuhkan oleh perusahaan dalam jangka panjang agar menjadi asset perusahaan. Oleh karena itu setiap perusahaan juga dituntut untuk menempatkan sumber daya manusia sesuai dengan keahlian dan pengalamannya, agar seluruh sumber daya manusia

yang ada di perusahaan dapat berprestasi dan pada akhirnya tujuan perusahaan tercapai. Perusahaan yang baik diharapkan dapat melaksanakan pengelolaan sumber daya manusia dan mengevaluasi dalam periode tertentu, sehingga setiap karyawan mendapatkan evaluasi kinerja dari segi prestasi yang dihasilkan individu maupun kelompok serta perilaku karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan suatu perilaku kerja karyawan di dalam organisasi, yang dilakukan atas suka rela di luar deskripsi kerja yang telah ditetapkan, dengan tujuan untuk meningkatkan kemajuan kinerja organisasi. karyawan harus menghasilkan kinerja yang sesuai dengan standar-standar perusahaan. Untuk mencapai kinerja yang baik karyawan dituntut untuk mengeluarkan 'perilaku yang sesuai' dengan perusahaan. Pada evaluasi kinerja pegawai, para manajer biasanya tidak hanya menilai perilaku formal saja, seperti misalnya datang tepat waktu, atau mengerjakan tugas yang diperintahkan atasan, tetapi juga menilai perilaku informal yang diperlihatkan oleh karyawan itu sendiri, misalnya dengan sukarela membantu karyawan lain untuk menyelesaikan tugas, atau menjalin hubungan baik dengan semua karyawan dengan tidak membicarakan keburukan karyawan lain. Perilaku informal pada karyawan ini adalah perilaku yang sangat dihargai di perusahaan, karena hal tersebut dapat meningkatkan keefektivitasan dan kesuksesan perusahaan.

Kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan, karena kinerja suatu organisasi berasal dari kinerja karyawannya, sikap yang baik, persepsi, kepribadian yang baik mendorong terbentuknya kinerja yang baik pada diri seorang karyawan, sehingga mempengaruhi kinerja organisasi.

Dalam hal ini, OCB diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan namun pada realitasnya, banyak perilaku yang tidak terdeskripsi secara formal yang dilakukan oleh karyawan, misalnya membantu rekan kerja menyelesaikan tugas, kesungguhan dalam mengikuti rapat-rapat perusahaan, sedikit mengeluh, banyak bekerja dan lain-lain. Jika karyawan dalam organisasi memiliki OCB . maka usaha untuk mengendalikan perilaku karyawan akan menurun, karena karyawan dapat mengendalikan perilakunya sendiri atau mampu memilih perilaku terbaik untuk kepentingan organisasinya. jika seluruh karyawan telah memiliki OCB yang tinggi, maka secara tidak langsung mereka siap untuk melakukan pekerjaan yang bukan merupakan bagian dari tugasnya. sebagaimana tertera di dalam *job description* dan perilaku OCB ini akan meningkatkan efektivitas organisasi.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti terdapat beberapa contoh mengenai rendahnya dimensi OCB pada karyawan PDAM Sumber Pocong Cabang Bangkalan, *Altruism*- dimana para karyawan hanya duduk diam saat rekan kerja mereka membutuhkan bantuan sedangkan mereka sudah selesai menyelesaikan tugas tanggung jawab mereka. Sedangkan untuk *Courtesy*- permasalahannya adalah kurangnya respon terhadap keluhan konsumen mengenai penyaluran air yang kadang terhambat, permasalahan *Civic virtue* - didalam ruangan para karyawan tertangkap sedang asik mengobrol bukan mengecek lagi tugas yang telah di kerjakan. *Sportsmanship* permasalahannya adalah karyawan sering merasa beban kerjanya sangat berat hal ini terjadi ketika akhir bulan yang mengharuskan karyawan mencatat kilometer ke setiap rumah - rumah konsumen. sedangkan untuk *Conscientiousness* permasalahannya adalah masih ada para karyawan datang terlambat

Permasalahan PDAM Sumber Pocong Cabang Bangkalan tidak hanya menjadi tanggung jawab para karyawan untuk dapat mengatur dan mengelola dirinya dengan baik, tetapi juga merupakan tanggung jawab perusahaan untuk memperoleh kinerja yang baik, yang nantinya akan berdampak pada tercapainya target perusahaan.

Berdasarkan pada uraian diatas, maka penulis tertarik lebih mendalam untuk meneliti dengan judul “*Pengaruh Dimensi Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sumber Pocong Cabang Bangkalan*”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut yang telah di jelaskan diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Apakah dimensi OCB *Altruism* memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PDAM Sumber Pocong Cabang Bangkalan ?
2. Apakah dimensi OCB *Courtesy* memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PDAM Sumber Pocong Cabang Bangkalan ?
3. Apakah dimensi OCB *Conscientiousness* memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PDAM Sumber Pocong Cabang Bangkalan ?
4. Apakah dimensi OCB *Sportsmanship* memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PDAM Sumber Pocong Cabang Bangkalan ?
5. Apakah dimensi OCB *Civic Virtue* memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PDAM Sumber Pocong Cabang Bangkalan ?
6. Dari lima dimensi OCB manakah yang lebih berpengaruh pada kinerja karyawan pada PDAM Sumber Pocong Cabang Bangkalan ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh dimensi OCB *Altruism* terhadap kinerja karyawan pada PDAM Sumber Pocong Cabang Bangkalan
2. Untuk mengetahui pengaruh dimensi OCB *Courtesy* memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PDAM Sumber Pocong Cabang Bangkalan
3. Untuk mengetahui pengaruh dimensi OCB *Conscientiousness* terhadap kinerja karyawan pada PDAM Sumber Pocong Cabang Bangkalan
4. Untuk mengetahui pengaruh dimensi OCB *Sportsmanship* terhadap kinerja karyawan pada PDAM Sumber Pocong Cabang Bangkalan
5. Untuk mengetahui pengaruh dimensi OCB *Civic Virtue* terhadap kinerja karyawan pada PDAM Sumber Pocong Cabang Bangkalan
6. Untuk mengetahui dari lima dimensi OCB manakah yang lebih berpengaruh pada kinerja karyawan pada PDAM Sumber Pocong Cabang Bangkalan

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis
 - a. Sebagai aplikasi dari ilmu yang telah diperoleh peneliti selama perkuliahan
 - b. Dapat memperluas wawasan, pengetahuan dan pengalaman penulis untuk berfikir secara kritis dan sistematis dalam menghadapi permasalahan yang terjadi

2. Bagi Universitas Trunojoyo Madura

- a. Hasil ini diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan dan sebagai bahan masukan bagi fakultas untuk mengevaluasi sejauh mana kurikulum yang diberikan mampu memenuhi tuntunan perkembangan dunia perekonomian dan persaingan global pada saat ini
- b. Hasil ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan referensi untuk perkembangan selanjutnya

3. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi yang akurat bagi perusahaan yang berhubungan dengan dimensi-dimensi *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja perusahaan.