

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengatur sumber daya manusianya. Sumber daya ini diarahkan untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. MSDM dalam sebuah perusahaan berfokus pada kegiatan rekrutmen sumber daya manusia, pengelolaan dan pengarahan untuk mencapai tujuan perusahaan. Fungsi dari divisi Human Resource ini sangat dibutuhkan perusahaan untuk pencapaian tujuan organisasi. Selain beberapa fungsi di atas, divisi Human Resource juga memiliki tanggung jawab dalam mengembangkan perusahaan. Hal ini dilakukan dengan implementasi kultur perusahaan kepada seluruh sumber daya manusia dalam perusahaan tersebut. Pegawai merupakan sumber daya yang penting bagi organisasi, karena memiliki bakat, tenaga, dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh organisasi untuk mencapai tujuannya. Keberhasilan suatu organisasi perusahaan dipengaruhi oleh kinerja pegawai atau hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Pareraway et al., 2018).

Perusahaan juga dituntut untuk selalu kompetitif, karena saat ini banyak sekali perusahaan-perusahaan baru yang bermunculan. Untuk menghadapi hal tersebut perilaku karyawan dalam perusahaan juga perlu diperhatikan, karena dapat berpengaruh terhadap karyawan di perusahaan tersebut. Lukito (2020) berpendapat bahwa perilaku karyawan yang dimaksud dapat dikatakan perilaku

sukarela yang dilakukan oleh individu di dalam tempat kerja baik itu kepada rekan kerja atau perusahaan. *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku positif karyawan yang ada dalam organisasi, yang terekspresikan dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja, memberikan kontribusi pada organisasi lebih dari apa yang dituntut secara formal oleh organisasi (Cipta, 2017).

Sikap sukarela merupakan ekspresi kecintaan, loyalitas dan rasa memiliki yang tinggi dari anggota organisasi. Jika organisasi memiliki orang-orang yang memiliki sikap sukarela tinggi, maka dapat diharapkan organisasi tersebut akan mampu menghadapi tantangan yang muncul dari perubahan lingkungan, baik internal maupun eksternal (Cipta, 2017). *Organizational Citizenship Behavior* merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan direward oleh perusahaan atas perolehan kinerja tugasnya. Sikap sukarela ini melibatkan beberapa perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur ditempat kerja. Perilaku ini menggambarkan "nilai tambah karyawan" dan merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu (Dewanggana et al., 2016). *Organizational Citizenship Behavior* juga saling berhubungan dengan kepercayaan diri dimana pekerjaan formal yang sudah ditentukan namun memberikan dampak bagi perusahaan secara efektif, efisien dan positif. Faktor yang mempengaruhi diantaranya adalah efikasi diri.

Rustanto (2017) berpendapat Efikasi diri merupakan sebuah keyakinan subjektif individu untuk mampu mengatasi permasalahan-permasalahan atau tugas, serta melakukan tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Keyakinan pada kemampuan diri individu bisa menjadi motivator pemompa semangat untuk bertindak atau berperilaku efektif sesuai dengan tekanan dan tanggung jawab yang terdapat dalam job description. Adapun yang dimaksud dengan keyakinan terhadap kemampuan ialah kemampuan dalam memahami atau merasakan situasi dan kondisi organisasi yang dapat menjadi pertimbangan dalam bertindak positif (Yilmaz, 2018). Efikasi diri juga dapat dikatakan sebuah karakteristik yang sangat penting guna meningkatkan kemampuan dan percaya diri dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang di berikan atau yang dibebankan sehingga memperoleh suatu keberhasilan.

Efikasi diri juga berhubungan dengan keyakinan bahwa diri memiliki kemampuan melakukan tindakan yang diharapkan. Evaliana (2015) berpendapat bahwa efikasi diri merujuk pada keyakinan individu bahwa dirinya mampu menjalankan suatu tugas yang dikehendaki. Karyawan yang merasa puas akan tugas dan pekerjaannya senantiasa akan memiliki efikasi diri yang tinggi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh research gap pada penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian yang di lakukan Nur (2012) bahwa efikasi diri mempunyai pengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* artinya bahwa efikasi diri yang meliputi dimensi tingkat kesulitan, dimensi generalisasi, dimensi tingkat kekuatan berpengaruh secara langsung terhadap sikap sukarela karyawan. Namun berbeda dengan penelitian Anwar Mansur (2023) efikasi diri tidak

berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* artinya tingkat efikasi diri yang rendah tidak berdampak pada sikap sukarela karyawan. Dalam memperluas efikasi diri para pemimpin perlu mengarahkan persiapan pada keamanan keyakinan diri, dan penilaian dalam kapasitas dan kepastian, serta memberikan dukungan positif bahwa karyawan dapat menyelesaikan fungsinya dengan baik, hal ini akan meningkatkan sikap sukarela melakukan pekerjaan melebihi standar tugas pada karyawan.

Berdasarkan penelitian dari Narendra (2017) efikasi diri memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. pernyataan ini menunjukkan bahwa ketika efikasi diri semakin tinggi, maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan. Adanya penelitian tersebut efikasi diri juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan kearah yang lebih baik, hal ini disebabkan karena karyawan akan mencapai kepuasan kerja ketika karyawan tersebut merasakan kepercayaan diri pada diri karyawan. Kepuasan kerja merupakan fenomena yang sering terjadi disetiap perusahaan, kepuasan kerja memberikan efek terhadap output dari sebuah proses dalam organisasi. Kepuasan kerja yang tinggi akan tercapai apabila faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kepuasan kerja tersedia dengan baik.

Harahap & Khair (2020) mengemukakan bahwa kepuasan kerja dapat terjadi apabila karyawan produktif dan merasakan sikap senang atau tidak senang dalam bekerja dan harapan karyawan dapat dipenuhi oleh perusahaan. Jika pemimpin atau rekan kerja tidak saling mendukung atau saling tidak memperdulikan satu sama lain maka pekerjaan yang dilaksanakan tidak akan

berjalan dengan baik dan akan menimbulkan masalah dan secara otomatis kepuasan kerja karyawan sudah pasti menurun.

Penelitian dari Abda Alif (2015) kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan. Artinya, akan terjadi peningkatan perilaku sukarela apabila terdapat peningkatan kepuasan kerja. Sedangkan, indikator kepuasan kerja yang mempengaruhi sukarela karyawan dapat tumbuh dalam pekerjaannya, kualitas supervisi dalam membantu teknis pekerjaan, gaji yang sesuai dan gaji yang adil. Berdasarkan pernyataan tersebut hasil penelitian Sari (2021) efikasi diri berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* melalui kepuasan kerja. Artinya kepuasan kerja dapat memediasi antara efikasi diri terhadap *organizational citizenship behavior*. Dengan adanya kepuasan kerja pada diri karyawan, efikasi diri disadari semakin baik maka diiringi dengan meningkatnya sikap sukarela pada karyawan.

PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa atau pelayanan masyarakat, sehingga tentu saja perusahaan mengharapkan setiap karyawannya memberikan kinerja lebih (*extra job-role*). Oleh karena itu terdapat deskripsi mengenai perilaku karyawan yang harus dilaksanakan mengenai kepercayaan diri (efikasi diri) untuk melakukan pekerjaan atau tugas yang diberikan, dan perilaku karyawan yang secara sukarela mengerjakan pekerjaan yang melebihi dari standart tugas yang diberikan untuk membantu membantu keberlangsungan perusahaan untuk mencapai tujuan atau mencapai kepuasan kerja.

Efikasi diri, kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan terjadi karena adanya pengaruh system pekerjaan di PT. PLN (Persero) ULP Tumpang. Minimnya sikap karyawan yang secara sukarela melakukan di luar pekerjaan ini sangat berpengaruh terhadap efikasi diri terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan. Kurangnya kepercayaan diri melakukan tugas yang sudah diberikan kepada karyawan PLN mengakibatkan karyawan tersebut tidak merasakan kepuasan kerja. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dijelaskan bahwa tingkat kepercayaan diri karyawan serta kurangnya sukarela melakukan pekerjaannya di luar tugasnya sangat rendah dan saling berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan tersebut.

Harapan yang di terima oleh karyawan dalam bekerja sikap sangat puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap positif terhadap apa yang di kerjakan. Sedangkan yang tidak puas memiliki karakteristik negative membicarakan perihal tersebut memicu kepada efikasi diri, *organizational citizenship behavior* dan kepuasan kerja memepengaruhi system pekerjaan di PT. PLN (Persero) ULP Tumpang. Berdasar hasil pengamatan yang dilakukan fenomena yang terjadi pada PT. PLN (Persero) ULP Tumpang. Hasil pra-penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan melakukan wawancara kepada Manajer dan 2 karyawan PT. PLN (Persero) ULP Tumpang mendapatkan bukti fenomena yang di tunjukan sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Hasil Wawancara

Tanggal Wawancara	Hasil Wawancara
20 Desember 2023	Minimya sikap karyawan yang secara sukarela dan secara ekstra dalam melakukan pekerjaan di luar pekerjaannya
3 Januari 2024	Minimnya sikap percaya diri melakukan tugas yang telah dikerjakan merupakan keyakinan dalam menyelesaikan berbagai tugas yang berbeda untuk mencapai tujuan bersama
5 Januari 2024	Tingkat kepuasan kerja karyawan sangat rendah di karenakan ada beberapa karyawan yang kurang puas atas tugas yang di lakukan atau yang di berikan oleh manajer

Sumber: Manajer dan Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Tumpang

Setelah melakukan wawancara dengan beberapa karyawan menunjukkan adanya fenomena minimya sikap karyawan yang secara sukarela dan secara ekstra dalam melakukan pekerjaan di luar pekerjaannya, karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Tumpang cenderung hanya fokus pada tugas-tugas yang telah ditetapkan dalam deskripsi pekerjaan mereka. Mereka jarang menunjukkan inisiatif untuk membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau untuk menyelesaikan tugas tambahan yang tidak secara langsung termasuk dalam tanggung jawab mereka. Hal ini menunjukkan kurangnya solidaritas dan kolaborasi di tempat kerja.

Fenomena minimnya sikap percaya diri karyawan melakukan tugas yang telah dikerjakan karena merasa ragu dalam mengambil keputusan terkait tugas mereka. Karyawan seringkali memerlukan persetujuan atau arahan yang berlebihan dari atasan. Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Tumpang lebih nyaman dengan tugas-tugas yang sudah mereka kenal, yang menunjukkan ketakutan akan ketidakpastian dan kurangnya keyakinan diri dalam menghadapi

tantangan baru yang menunjukkan kurangnya keyakinan dalam kemampuan mereka untuk membuat keputusan yang tepat secara mandiri.

Kemudian fenomena tingkat kepuasan kerja karyawan sangat rendah di karenakan ada beberapa karyawan yang kurang puas atas tugas yang dilakukan atau yang diberikan oleh manajer. Mereka merasa tugas yang diberikan tidak relevan dengan bidang keahlian mereka, yang membuat karyawan sulit memahami prioritas dan tanggung jawab mereka, sehingga mengurangi kepuasan kerja.

Dari penjelasan fenomena tersebut, keterkaitan antara efikasi diri yang rendah yang menunjukkan adanya ketidakpercayaan diri yang tinggi dan rendahnya sikap sukarela melakukan pekerjaan di luar pekerjaannya sehingga membuat karyawan merasa tidak puas akan apa yang telah di kerjakan. Berdasarkan uraian wawancara kepada Manajer dan karyawan PT. PLN (Persero) ULP Tumpang, peneliti ingin mencoba melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Efikasi Diri terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi di PT PLN (Persero) ULP Tumpang.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan urian dalam latar belakang, maka hal yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini ada 5 pertanyaan yang dirumuskan yaitu:

1. Bagaimana efikasi diri, *organizational citizenship behavior* dan kepuasan Kerja di PT. PLN (Persero) ULP Tumpang?

2. Apakah efikasi diri berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*?
3. Apakah efikasi diri berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*?
5. Apakah efikasi diri berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* melalui kepuasan kerja sebagai variable mediasi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mendiskripsikan efikasi diri, *organizational citizenship behavior*, dan kepuasan kerja karyawan
2. Untuk menganalisis pengaruh efikasi diri terhadap *organizational citizenship behavior*
3. Untuk menganalisis pengaruh efikasi diri terhadap kepuasan kerja
4. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior*
5. Untuk menganalisis pengaruh efikasi diri terhadap *organizational citizenship behavior* dengan kepuasan kerja sebagai variable mediasi.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini di harapkan bisa menjadi referensi bagi mahasiswa dalam penyusunan skripsi dan untuk penelitian selanjutnya agar lebih baik, dan dapat menjadi referensi pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan penelitian konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya tentang efikasi diri, *organizational citizenship behavior* dan kepuasan kerja.

2. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi dan masukan bagi perusahaan untuk menentukan peran pentingnya efikasi dengan kepuasan kerja guna meningkatkan *organizational citizenship behavior*. Juga dapat menjadi referensi, bahan informasi dan wawasan yang berhubungan dalam upaya meningkatkan sikap sukarela melakukan pekerjaan di luar standart tugasnya di PT. PLN (Persero) ULP Tumpang.