

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Telkom Akses Regional Jawa Barat. Hal ini berdasarkan pada fenomena yang terjadi di latar belakang penelitian dan tujuan penulis untuk memutuskan untuk melakukan penelitian ini. Berikut adalah gambaran singkat mengenai objek penelitian.

1.1.1 Profil Objek Penelitian

Telkom Akses merupakan salah satu anak perusahaan Telkom Indonesia yang bergerak di bidang konstruksi pembangunan dan *manage service* infrastruktur jaringan. PT Telkom Akses didirikan pada tanggal 12 Desember 2012. PT Telkom Akses (PT. Telkom Akses Regional Jawa Barat) merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. PT. Telkom Akses Regional Jawa Barat bergerak dalam bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Pendirian PT. Telkom Akses Regional Jawa Barat merupakan bagian dari komitmen Telkom untuk terus melakukan pengembangan jaringan broadband untuk menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia khususnya Jawa Barat. Telkom Akses berupaya menghadirkan koneksi internet berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu bersaing di level dunia. Saat ini Telkom Akses tengah membangun jaringan backbone berbasis Serat Optik maupun *Internet Protocol* (IP) dengan menggelar 30 *node terra router* dan sekitar 75.000 Km kabel serat optik. Pembangunan kabel serat optik merupakan bagian dari program Indonesia Digital Network (IDN) 2015.

Sebagai bagian dari strategi untuk mengoptimalkan layanan nya, Telkom mendirikan PT. Telkom Akses. Kehadiran PT. Telkom Akses Regional Jawa Barat diharapkan akan mendorong pertumbuhan jaringan akses broadband di Jawa Barat. Selain Instalasi jaringan akses *broadband*, layanan lain yang diberikan oleh PT Telkom Akses adalah *Network Terminal Equipment* (NTE), serta Jasa

Pengelolaan Operasi dan Pemeliharaan (O&M – *Operation & Maintenance*) jaringan akses. *Sumber: Telkom Akses Jawa Barat (2019)*

1.1.2 Visi, Misi, Motto dan Budaya

1. Visi

Visi : *Becoming World Class Access Network Service Company*
(Menjadi perusahaan berkelas dunia dibidang jasa akses jaringan)

2. Misi

Providing Excellent and Efficient Access Network Deployment and Managed Service to Deliver Best Values for Stakeholders
(Menyediakan dan mengelola jasa akses jaringan yang sempurna dan efisien untuk memberikan nilai terbaik bagi seluruh *stakeholders*)

3. Motto

DIQITAL = (*Discipline, Quality, Intergrity, Totality*)

100% F = 100% Fiber

6R = Rapi, Resik, Rawat, Rajin, Ramah, Ringkas

ATB = *Always The Best*

3S = *Solid Speed Smart*

4. Budaya

a. Solid

Bersinergi dalam team maupun antar tema
Memiliki satu visi yang sama
Dapat dipercaya oleh customer, atasan dan rekan kerja

b. Speed

Memiliki inisiatif tinggi namun tetap menjunjung tinggi SOP yang ada
Memberikan respon yang cepat atas permintaan customer (responsif)
Membuat keputusan secara cepat dan tepat

c. Smart

Memahami tujuan dari PT.Telkom Akses
Mendefinisikan prioritas dalam bekerja
Memiliki inovasi

Sumber: Telkom Akses Jawa Barat (2019)

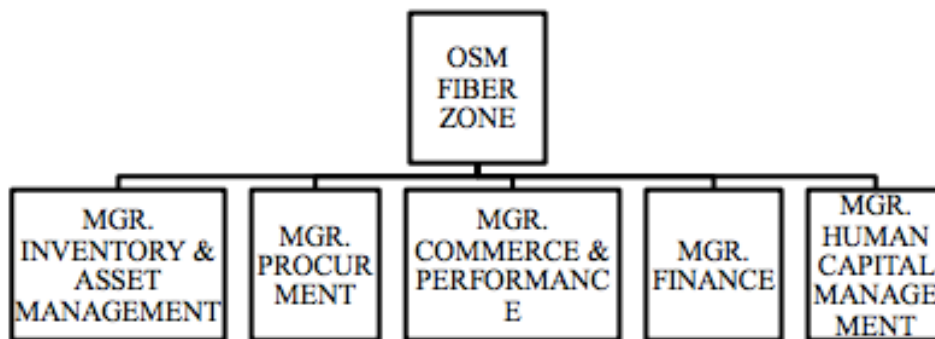
1.1.3 Logo PT Telkom Akses



Gambar 1.1 Telkom Akses

Sumber: www.telkomakses.co.id

1.1.4 Struktur Organisasi



Gambar 1.2 Struktur Organisasi

Sumber: Telkom Akses Jawa Barat (2019)

1.2 Latar Belakang

Sumber daya manusia menjadi peran penting untuk menentukan keberlangsungan perjalanan organisasi atau perusahaan. Dengan sumber daya manusia yang memiliki perilaku yang baik dan produktif organisasi atau perusahaan akan berkembang dengan baik. Dengan dampaknya globalisasi dan perkembangan teknologi yang sangat cepat maka menurut Sedarmayanti (2017:13) sumber daya manusia memiliki cara yaitu melalui pengaruh teknologi yang merubah industri secara keseluruhan, sehingga perlu merancang kegiatan pendayagunaan SDM untuk mengetahui perkembangan operasi perusahaan akibat inovasi teknologi. Kemudian hal tersebut dinyatakan oleh Purnaya (2016:14) teknologi akan memengaruhi manajemen personalia karena teknologi mampu mengubah pekerjaan dan keterampilan yang dibutuhkan organisasi untuk memproduksi barang atau jasa.

Sumber daya manusia yang ideal merupakan sumber daya manusia yang memiliki sikap maupun perilaku baik sehingga mendapatkan pengaruh positif terhadap internal perusahaan. Menurut Robbins dan Judge (2017:4) kemampuan untuk memahami, berkomunikasi, memotivasi dan mendukung orang lain, baik dalam individu maupun kelompok, mendefinisikan keterampilan manusia. Banyak orang yang sangat cakap secara teknis tetapi pendengar yang buruk, tidak dapat memahami kebutuhan orang lain, atau lemah dalam manajemen konflik. Selain itu pun, sumber daya manusia yang memiliki perilaku karyawan yang baik akan memiliki kinerja yang baik pula. Sedangkan menurut Setyawan (2018:73) sikap kerja merujuk kepada evaluasi atau kepentingan target pribadi yang berhubungan dengan pekerjaan (misalnya: organisasi, kelompok kerja, dan pekerjaan secara keseluruhan).

Kinerja karyawan adalah salah satu bagian penting untuk tercapai tujuan dan harapan organisasi dengan memiliki kinerja yang baik maka tujuan dan harapan perusahaan akan tercapai. Menurut Fattah (2017:3) kinerja pegawai adalah unjuk kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan menurut Mu'ah dan Masram (2017:138) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja tidak terjadi dengan sendirinya dimana, ada beberapa faktor yang mempengaruhinya. Menurut Shaleh (2018:4) kinerja seorang karyawan dipengaruhi oleh enam faktor yaitu lingkungan, perilaku manajemen, desain jabatan, penilaian kinerja, umpan balik, dan administrasi pengupahan. Sedangkan menurut Priansa (2017:56) faktor kinerja karyawan adalah kemampuan individual, usaha yang dicurahkan, lingkungan organisasional, faktor lainnya yang dijelaskan yaitu, motivasi, kemampuan, pengetahuan, keahlian, pendidikan, pengalaman, pelatihan, minat, sikap kepribadian, kondisi fisik, kebutuhan fisiologis, kebutuhan sosial, dan kebutuhan *egoistic*. Menurut hasil penelitian Ali dan Obaidullah (2018) bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja dosen professor dan karyawan lainnya di *Education Industry* Pakistan adalah *organizational image* dan *organizational citizenship behaviour*. Kemudian dalam penelitian

Muthasom *et al* (2017) bahwa yang mempengaruhi faktor kinerja pada Star Hotel di Makassar yaitu kepemimpinan yang melayani, perilaku kewargaan organisasi, dan budaya organisasi dapat menjadi faktor kinerja yang semakin membaik dan positif dalam segi performansi karyawan Star Hotel Makassar Indonesia.

Kemudian hasil dari penelitian Anvari *et al* (2015) bahwa dikatakan pengaruh terhadap kinerja pada karyawan teknisi yaitu berupa dari perilaku OCB yang dilihat dari dimensi *altruism*, *conscientiousness*, *courtesy*, *sportsmanship*, dan *civic virtue* yang memberikan dampak positif bagi performansi kinerja karyawan Shaanxi Automobile Group CO Malaysia. Selanjutnya dalam penelitian terdahulu oleh Tehran *et al* (2013) Hasil penelitian pada pelayanan pengetahuan dan kesehatan Universitas Qazvin Iran bahwa faktor perilaku OCB berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan yang semakin berkembang.

Menurut penelitian Akter dan Husain (2016) bahwa ditemukan komponen kompensasi memberikan dampak positif bagi karyawan yang bekerja di perusahaan Garmen berbeda di Bangladesh. Kebijakan kompensasi dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Kemudian menurut Wanjiku & Aqusioma (2014) ditemukan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang bekerja di World Vision Kenya yaitu budaya organisasi yang meliputi *competitive culture*, *entrepreneurial culture*, *bureaucratic culture*, dan *consensual culture*. Budaya ini memiliki faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan semakin membaik dan berkembang selain itu juga stabilitas organisasi dan lingkungan kerja semakin positif.

Dari hasil penelitian oleh Nursyamsi (2013:495) bahwa hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh *organizational citizenship behaviour* dan pemberdayaan berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan. Dengan semakin baiknya OCB dan pemberdayaan karyawan, maka semakin meningkat pula kinerja karyawan pada Bank Sulselbar di Makassar. Kemudian hal lain pun terjadi pada hasil penelitian oleh Fitria (2018:59) bahwa karakteristik pekerjaan membuat pegawai atau karyawan dapat merancang pekerjaan dengan cara membantu para pemangku jabatan memuaskan kebutuhan mereka akan pertumbuhan, pengakuan, dan tanggungjawab terhadap pekerjaan. Dengan demikian karakteristik pekerjaan

berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu.

Organizational Citizenship Behavior dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Perilaku inisiatif tersebut menjadi salah satu pilihan alternatif dalam menyikapi tanggungjawab yang diemban oleh karyawan, dengan adanya *organizational citizenship behavior* maka harapan dan tujuan perusahaan akan tercapai. Menurut Wati dan Surjanti (2018:391) Berdasarkan hasil penelitian bahwa OCB termasuk dalam kategori yang tinggi. Dimana hasil jawaban responden melalui pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada karyawan PT. PLN (Persero) Area Bojonegoro mayoritas ditunjukkan dengan tingginya *altruism*, perilaku yang melebihi syarat minimum, *sportsmanship* dan *courtesy* dengan hasil rata-rata indikator 4,67%. Kemudian hal ini diperkuat oleh Ariesta (2016:137) bahwa *organizational citizenship behaviour* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi ocb yang dimiliki karyawan CV Amerta Farm Corp Probolinggo maka semakin tinggi pula kinerja karyawan di CV Amerta Farm Corp Probolinggo. Begitupun sebaliknya, hal tersebut mengindikasikan bahwa karyawan yang memiliki ocb yaitu mau menolong rekan kerja yang mengalami kesulitan, mampu menjaga hubungan baik dengan rekan kerja, memberikan toleransi, bertanggungjawab terhadap pekerjaannya. Peningkatan kinerja tersebut dilihat dari peningkatan kualitas dan kuantitas kerja, kehandalan dalam bekerja, serta sikap baik dalam suatu organisasi.

Kemudian Penelitian yang dilakukan oleh Fitriastuti (2013:111) bahwa hasil analisis dan pembahasan dimana OCB mampu meningkatkan kinerja karyawan. Hal tersebut dapat memperlihatkan bahwa karyawan membantu perilaku OCB pada individunya, dapat dilihat dari sikap karyawan tersebut, yang mana pengujian hipotesis tersebut dibuktikan OCB berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan nilai 0,222 lebih besar dari $>0,05$.

Penelitian yang dilakukan oleh Chelcagat *et al* (2015) bahwa hasil penelitian ocb menjadi faktor penting dalam kontribusi perjalanan organisasi, dimana hasil tersebut dimensi *altruism* dan *courtesy* berpengaruh positif signifikan terhadap

kinerja karyawan. Kemudian yang dilakukan oleh Anvari *et al* (2015) bahwa ditemukan OCB berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan dimensi *altruism, courtesy, conscientiousness, civic virtue, sportsmanship* berhubungan secara positif terhadap kinerja karyawan dan meningkatkan kinerja pada teknisi Shaanxi Automobile Group CO. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Sandhika dan Sobandi (2018) menyatakan hasil penelitian *organizational citizenship behaviour* berpengaruh terhadap kinerja secara positif dan signifikan sehingga kinerja karyawan pada instansi kedinasan di Kota Bandung semakin meningkat.

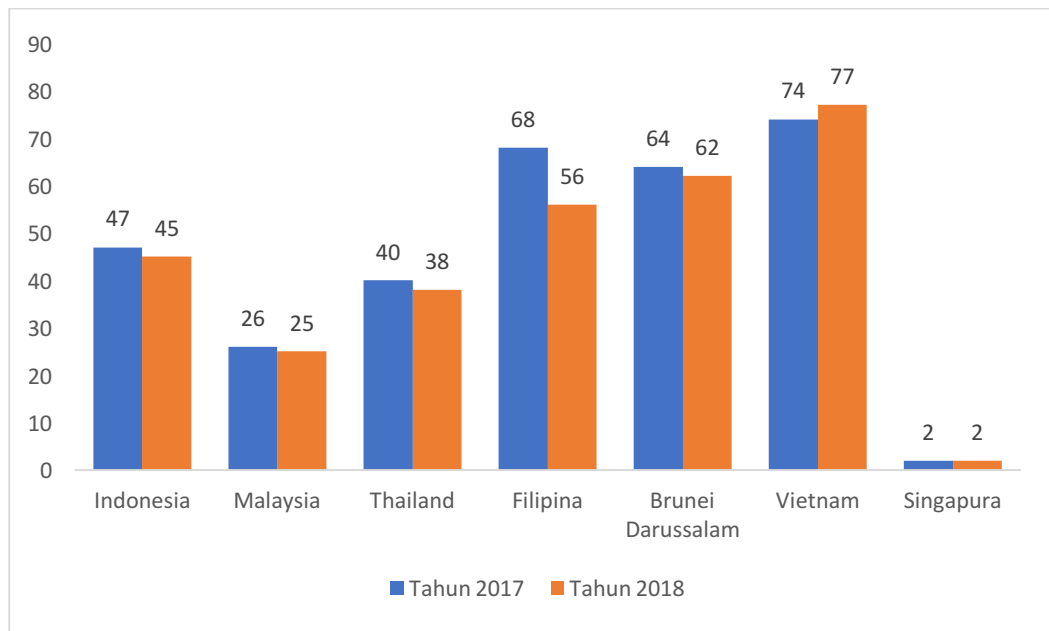
Berdasarkan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa *organizational citizenship behaviour* berpengaruh secara signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Dimana perilaku pilihan inisiatif dapat memberikan suatu peningkatan dalam kinerja karyawan yang dapat melebihi harapan perusahaan. Dan *organizational citizenship behavior* dapat memberikan pengaruh positif terhadap hubungan kinerja yang baik dengan karyawan lainnya, juga mengindikasikan tanggungjawab lebih dalam mengerjakan tugas target yang sesuai standar ataupun melebihi standar perusahaan.

Persaingan dalam sebuah industri telekomunikasi di Indonesia menjadi persaingan yang sangat ketat. Selain pemerintah menginginkan Indonesia menjadi Negara terbesar Ekonomi Digital di Asia Tenggara pada tahun 2020. Dalam industri telekomunikasi bagian yang paling penting memiliki peran yang signifikan dalam mendorong ekonomi digital yang mana seperti negara-negara maju di Asia Tenggara. Komitmen inilah yang selaras dengan pembangun infrastruktur jaringan di Indonesia, agar masyarakat dapat menikmati dan memudahkan mengakses jaringan informasi dan komunikasi se nusantara. (Masyrafina,2019; Hutabarat,2018).

Perkembangan industri telekomunikasi direspon oleh Telkom Indonesia salah satunya anak perusahaan yaitu PT. Telkom Akses yang mana pada saat ini pengembangan dan peningkatan produk menjadi fokus utama dalam bersaing dengan perusahaan yang sudah muncul saat ini seperti Biznet, Firstmedia, dan lainnya dibidang penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Persaingan tersebut merupakan bagian perubahan yang sangat dinamis,

dimana SDM yang berkualitas yang dimiliki oleh perusahaan yang mampu bersaing dengan perusahaan lainnya.

Berdasarkan riset *Global Competitiveness Report 2017-2018* yang dikeluarkan oleh *World Economic Forum (WEF)* daya saing Indonesia mengalami penurunan empat peringkat yaitu berada di urutan 41 dari 140 negara. Gambar 1.3 akan menunjukkan data peringkat daya saing pada negara-negara ASEAN.



Gambar 1.3 Peringkat Daya Saing Negara Asean Menurut WEF

Sumber: (Knoema Corporation, 2018) (diakses pada 10 Mei 2019)

Melihat data pada tabel berikut, jika dikaitkan dengan keberlangsungan MEA tahun ini, daya saing Indonesia menduduki posisi yang rendah dengan beberapa negara ASEAN: Malaysia, Thailand, dan Singapura. Indonesia sangat perlu membutuhkan peningkatan manajemen sumber daya manusia untuk memiliki daya saing yang kuat.

Kemudian dari data tersebut menunjukkan bahwa peringkat daya saing negara-negara ASEAN berada dalam spektrum persaingan yang cukup tinggi. Perusahaan akan menghadapi tantangan untuk bertahan dalam bersaing dan mengembangkan kualitas sumber daya manusianya. Selanjutnya, berdasarkan Indeks Pembangunan Manusia Provinsi di Indonesia tahun 2017-2018, menurut Badan Pusat Statistik (BPS) bahwa Provinsi Jawa Barat mendapatkan peringkat

Indeks Pembangunan Manusia dengan peringkat 10 dari 34, data tersebut menunjukkan bahwa Jawa Barat memperlihatkan keberhasilan dalam upaya membangun kualitas sumber daya manusia dan mampu bersaing dengan perusahaan di regional lainnya.

Dengan begitu, persaingan dalam sebuah industri telekomunikasi sangat tergantung pada penyediaan jasa dan pelayanan yang baik pada pelanggannya. Dengan itu, PT Telkom Akses Regional Jawa Barat memerlukan penerapan perilaku yang positif salah satunya *organizational citizenship behavior* dalam organisasi agar aktivitas penyediaan dan pelayanan diterima dengan baik oleh konsumen.

Menilik kepada data diatas yang sudah dijelaskan bahwa mengapa setiap sumber daya manusia itu penting dalam bersaing di era global ini, karena setiap perilaku individu dapat memberikan kontribusi positif pada peningkatan kualitas perusahaan ataupun kualitas sumber daya manusia di setiap negaranya. Yang dimana setiap perusahaan didalam negara akan selalu bersaing dalam kondisi apapun untuk mempertahankan dan mencapai setiap tujuannya. Dengan begitu pula akan memberikan manfaat bagi kemajuan kualitas sumber daya manusia.

Dengan demikian untuk melihat bagaimana perilaku karyawan di PT. Telkom Akses Jawa Barat, peneliti melakukan penyebaran *pilot study* yang dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa tinggi atau rendah pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan di PT. Telkom Akses Jawa Barat dengan menyebarkan kepada 20 responden. Berikut adalah hasil *pilot study* yang didapat:

Tabel 1.1 Hasil Pilot Study pada Telkom Akses Regional Jawa Barat

No	Pertanyaan	STS	TS	S	SS	Skor Total	Skor Ideal	Persentase
Organizational Citizenship Behavior								
Sumber: Sanusi <i>et al</i> (2018)								
1.	Menggantikan pekerjaan rekan kerja yang sedang	5	6	7	0	38	80	47,5%

	tidak masuk atau izin							
2.	Memperhatikan dan menjaga solidaritas atau keutuhan kerjasama tim	1	7	8	4	55	80	68,75%
3.	Tiba lebih awal di kantor sebelum waktunya agar dapat bersiap melakukan pekerjaan	3	5	7	5	54	80	67,5%
4.	Memberikan saran dan informasi kepada rekan kerja yang membutuhkan	0	1	12	7	66	80	82,5%
5.	Memiliki toleransi terhadap keadaan didalam kantor yang tidak sesuai ekspektasi	3	6	10	1	49	80	61,25%

Sumber: data diolah oleh penulis (2019)

Berdasarkan hasil Tabel 1.1 merupakan tanggapan responden hasil pilot study, terhadap pertanyaan “Mengganti pekerjaan rekan kerja yang sedang tidak masuk atau izin” dengan total skor 38, skor ideal 80, dan persentase sebesar 47,5% dikategorikan tidak baik secara garis kontinum. Kemudian tanggapan terhadap pertanyaan “Memperhatikan dan menjaga solidaritas atau keutuhan kerjasama tim” mendapatkan total skor 55, skor ideal 80, dan persentase sebesar 68,75% dikategorikan baik secara garis kontinum. Lalu, tanggapan terhadap pertanyaan “Tiba lebih awal di kantor sebelum waktunya agar dapat bersiap melakukan pekerjaan” mendapatkan total skor 54, skor ideal 80, dan persentase sebesar 67,5% dikategorikan baik secara garis kontinum. Selanjutnya, tanggapan terhadap pertanyaan “Memberikan saran dan informasi kepada rekan kerja yang membutuhkan” mendapatkan total skor 66, skor ideal 80, dan persentase sebesar 82,5% dikategorikan sangat baik secara garis kontinum. Terakhir tanggapan terhadap pertanyaan “Memiliki toleransi terhadap keadaan didalam kantor yang tidak sesuai ekspektasi” mendapatkan total skor 49, skor ideal 80, dan persentase

sebesar 61,25% dikategorikan tidak baik secara garis kontinum. Hasil ini menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* didalam PT. Telkom Akses Regional Jawa Barat dikatakan hasil yang variatif, yang mana kestabilan perilaku karyawan masih jauh yang diharapkan oleh PT. Telkom Akses Regional Jawa Barat.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber Bapak Isdianto (2019) selaku Manajer HRD PT. Telkom Akses Regional Jawa Barat. Perusahaan menilai karyawannya menggunakan metode KPI (*Key Performance Indicator*). Penilaian kinerja karyawan dapat dilakukan untuk melihat pencapaian karyawan apakah mengalami penurunan atau kenaikan berdasarkan kriteria yang dilegalitaskan oleh PT. Telkom Akses Regional Jawa Barat. Berikut ini adalah kriteria penilaian karyawan di PT. Telkom Akses Regional Jawa Barat:

Tabel 1.2 Kriteria Penilaian Kinerja Karyawan PT. Telkom Akses Regional Jawa Barat.

No	Nilai Kerja Individu (NKI)	Keterangan
1.	P1	Istimewa
2.	P2	Baik Sekali
3.	P3	Baik
4.	P4	Kurang
5.	P5	Kurang Sekali

Sumber: Telkom Akses Regional Jawa Barat (2019)

Dari Tabel 1.2 kriteria penilaian kinerja karyawan diatas, maka penulis mencantumkan data kinerja PT. Telkom Akses Regional Jawa Barat dari tahun 2018-2019 yang dapat menunjukkan hasil kerja karyawan PT. Telkom Akses Regional Jawa Barat.

Tabel 1.3 Rekapitulasi Penilaian Kinerja Karyawan Tetap PT. Telkom Akses Regional Jawa Barat 2017-2018

UNIT	P1	P2	P3	P4	P5	Grand Total
Witel Bandung						
Fiber Zone Construction Jawa Barat		44				44

Migrasi Jawa Barat				2		2
Witel Bandung Barat						
Migrasi Jawa Barat		3				3
Witel Cirebon						
Fiber Zone Jawa Barat 2	13					13
Migrasi Jawa Barat			1			1
Witel Karawang						
Fiber Zone Construction Jawa Barat		5	11			16
Migrasi Jawa Barat		1	2			3
Witel Sukabumi						
Migrasi Jawa Barat			1			1
Witel Tasikmalaya						
Fiber Zone Construction Jawa Barat	1					1
Grand Total	14	53	14	2	0	84

Sumber: Telkom Akses Regional Jawa Barat (2019)

Dari Tabel 1.3 penilaian yang didapatkan dengan hasil P1 dengan jumlah 14 karyawan mendapatkan kriteria “Istimewa”. Lalu, P2 dengan jumlah 53 karyawan mendapatkan kriteria “Baik Sekali”, kemudian P3 dengan jumlah 14 karyawan mendapatkan kriteria “Baik”. Lalu, P4 dengan jumlah 2 karyawan mendapatkan kriteria “Kurang”, dan NKI P5 tidak ada karyawan yang mendapatkan. Berdasarkan data tersebut, dapat dikatakan secara rata-rata kinerja karyawan sudah dikatakan baik tetapi belum mencapai keinginan perusahaan, karena berdasarkan hasil wawancara dengan Manager HRD, menginginkan bahwa tidak ada lagi karyawan yang tidak *perform* dalam penilaian kinerja karena karyawan akan sulit mengaktualisasi dirinya dan memaksimalkan penilaian kinerja yang diharapkan perusahaan mendapatkan P1 dan P2 juga dalam berkarir diperusahaan karena tidak mampu membuktikan kinerja yang baik bagi perusahaan.

Kinerja dan *Organizational Citizenship Behavior* sangat berpengaruh dalam menilai dan mencapai kinerja yang maksimal. Karena kinerja akan

berpengaruh bagaimana sikap karyawan melakukan perilaku yang positif dan inisiatif untuk meningkatkan efektivitas karyawan dan perusahaan secara maksimal. Hal Ini menjadi bagian penting dalam menjaga kinerja karyawan stabil dan semakin membaik. dengan begitu proses perubahan perusahaan sangat membutuhkan kontribusi dari setiap karyawan didalam perusahaan tersebut. Hal ini juga harus memiliki kemampuan dan niatan dari seluruh karyawan. Kemampuan ini pun diiringi dengan nilai-nilai organisasi yang dapat menguntungkan setiap individu yang ada didalamnya salah satunya keinginan karyawan. Keinginan tersebut jika dipenuhi oleh perusahaan maka akan meningkatkan produktivitas karyawan maupun perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Kemudian, *Organizational Citizenship Behavior* dapat meningkatkan kinerja karyawan maupun perusahaan semakin maksimal dan juga sebagai dorongan, semangat dalam membawa perusahaan mencapai tujuannya. Dengan kata lain, perilaku ini pun akan mempengaruhi lingkungan positif dan tindakan-tindakan positif karyawan untuk perusahaan.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “**Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja karyawan Pada PT. Telkom Akses Regional Jawa Barat**”.

1.3 Perumusan Masalah

PT. Telkom Akses Regional Jawa Barat merupakan perusahaan yang bergerak dalam bisnis layanan konstruksi dan infrastruktur jaringan. Seiring dengan perkembangan dunia bisnis layanan konstruksi dan infrastruktur jaringan, setiap perusahaan perlu mempersiapkan sumber daya manusia sebagai aset perusahaan yang mampu bersaing dan kuat menghadapi saingannya dengan perusahaan-perusahaan dalam bidangnya. Untuk mencapai tujuan perusahaan, maka perusahaan harus memiliki suatu sumber daya manusia yang berkualitas dan menjaga sumber daya manusia yang berkualitas tersebut, dengan begitu pula kualitas sumber daya manusia pun menjadi bagian penting untuk prospek individu lebih baik dan juga perusahaan.

Penerapan tersebut akan dilihat dari salah satu indikator produktivitas kinerja karyawan menggunakan teori *Organizational Citizenship Behavior* yang dimana teori tersebut akan menjelaskan sedemikian rupa tentang perilaku karyawan seperti tolong menolong, sukarela dalam membantu pekerjaan, memiliki toleransi yang tinggi, kesopanan dalam bekerja dan juga tanggungjawab karyawan itu sendiri, hal tersebut akan memberikan dampak terhadap kinerja karyawan dan perusahaan lebih baik. Tanpa adanya sebuah pelatihan dan materi yang diberikan perusahaan terhadap karyawan terkait dengan kualitas produktivitas kerjanya, hal ini dapat mengakibatkan karyawan melakukan perbuatan kerja yang dapat menurunkan kualitas perusahaan dalam aspek sumber daya manusia.

Berdasarkan data yang diatas terdapat kendala yang mengakibatkan beberapa kerugian bagi perusahaan, seperti rekrutmen, seleksi, dan pelatihan yang dapat menghabiskan waktu begitu banyak. Untuk mempertahankan karyawan agar tetap produktif dalam bekerja, salah satunya dengan cara melihat penerapan *organizational citizenship behavior*. Dengan begitu, perusahaan dapat melihat pengaruh-pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Regional Jawa Barat.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Apakah *Organizational Citizenship Behavior* memiliki pengaruh terhadap Kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Regional Jawa Barat?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah dapat dikemukakan tujuan penelitian sebagai berikut:

Untuk mengetahui pengaruh penerapan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Regional Jawa Barat.

1.6 Manfaat Penelitian

Seperti karya ilmiah dan penelitiannya lainnya, seluruh hasil yang didapatkan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang memiliki kepentingan dan hubungan dengan objek penelitian sebagaimana:

1.6.1 Aspek Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan pengetahuan terhadap pembaca dan perusahaan PT. Telkom Akses mengenai *organizational citizenship behavior* dan Kinerja Karyawan di PT. Telkom Akses Regional Jabar.

1.6.2 Apek Praktis

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini menjadi suatu wadah menerapkan teori yang terjadi dilapangan dan menjadi pertimbangan untuk para peneliti-peneliti selanjutnya.

2. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini menjadi sumber informasi dan pengetahuan terhadap pembaca mengenai *organizational citizenship behavior* dan Kinerja Karyawan di PT. Telkom Akses Regional Jawa Barat.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dimulai pada Bulan Januari 2019 hingga selesai, dengan objek penelitian adalah seluruh karyawan di PT. Telkom Akses Jawa Barat yang berjumlah 84 orang. Penelitian ini berfokus kepada pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan.

1.8 Sistematikan Penulisan Tugas Akhir

Untuk mempermudah seluruh pihak yang membaca tugas akhir ini, maka penulisan tugas akhir disusun sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bagian ini menjelaskan tinjauan terhadap objek penelitian, latar belakang, rumusan masalah, kegunaan penelitian, dan sistematikan penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini berisi tinjauan pustaka, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bagian ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, operasionalisasi variabel dan skala pengukuran variabel penelitian, data, teknik pengumpulan, populasi dan sampel, uji validitas dan realibilitas, analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menguraikan hasil uji validitas dan realibilitas, hasil analisis data, hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan permasalahan yang sudah dirumuskan.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini menjelaskan kesimpulan dari masalah dan saran yang dikemukakan oleh penulis untuk memperbaiki dan pemecahan masalah.