

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

PT Sigma Cipta Caraka, juga dikenal sebagai Telkomsigma adalah perusahaan yang menawarkan layanan teknologi informasi dan komunikasi dengan kompetensi inti dalam bidang konsultasi, pengelolaan layanan IT, pengembangan perangkat lunak, dan operasi *Data Center* terintegrasi di bidang perbankan, keuangan, telekomunikasi, manufaktur, distribusi dan sektor- sektor lainnya. Pada saat ini Telkomsigma telah melayani setidaknya 350 perusahaan dari berbagai industri yang ada di Indonesia. Pada awal tahun 2008 PT Sigma Cipta Caraka diakuisisi dan menjadi anak perusahaan dari METRA (sekarang TelkomMetra) dan sejak saat itu menjadi bagian dari Telkom Group. Kantor pusat Telkomsigma berada di Telkom Landmark Tower yang berada di Jalan Jendral Gatot Subroto Jakarta, Indonesia. Sementara mayoritas operasi berpusat di Graha Telkomsigma yang berada di Jalan Kapten Subijanto, Bumi Serpong Damai, Tangerang, Indonesia.

1.1.2 Logo Perusahaan

Logo perusahaan merupakan wajah perusahaan, yang berperan sebagai identitas perusahaan yang pertama kali dilihat oleh pihak dari luar perusahaan. Baik pelanggan, rekan bisnis, kompetitor, dan masyarakat sekitar, pasti akan mengenal perusahaan pertama kali dari logo yang mereka gunakan. Maka dari itu penting bagi suatu perusahaan untuk memiliki logo yang tidak hanya sekedar menunjukkan identitasnya, namun juga membuat perusahaan yang diwakili terlihat unik atau berbeda dari perusahaan lain, dan jika bisa, logo yang juga mewakili visi dan misi perusahaan tersebut, atau menunjukkan pada pihak apa perusahaan tersebut berafiliasi. Berikut merupakan logo dari PT Sigma Cipta Caraka, yang juga dikenal sebagai Telkomsigma.



Gambar 1.1 Logo Perusahaan

Sumber: <http://www.karirglobal.id/2017/04/lowongan-telkomsigma-2017.html>
diakses 16 September 2020

Logo PT Cipta Caraka Indonesia bertuliskan “Telkomsigma”. Makna logo ini memiliki filosofi warna yang sama dengan Telkom Indonesia yang masing- masing warnanya melambangkan:

- a. Merah: Keberanian, cinta, energi, dan keuletan yang mencerminkan spirit Telkom untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan dan perusahaan.
- b. Putih: Kesucian, kedamaian, cahaya, persatuan yang mencerminkan spirit Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa.
- c. Hitam: Melambangkan kemauan yang keras
- d. Abu- abu: Melambangkan transisi yang mencerminkan teknologi.

1.1.3 Skala Usaha dan Perkembangan Usaha

a. Skala Usaha

Telkomsigma merupakan perusahaan yang bergerak dibidang IT yang memiliki ruang lingkup nasional. Telkomsigma memiliki tiga portofolio utama, yaitu:

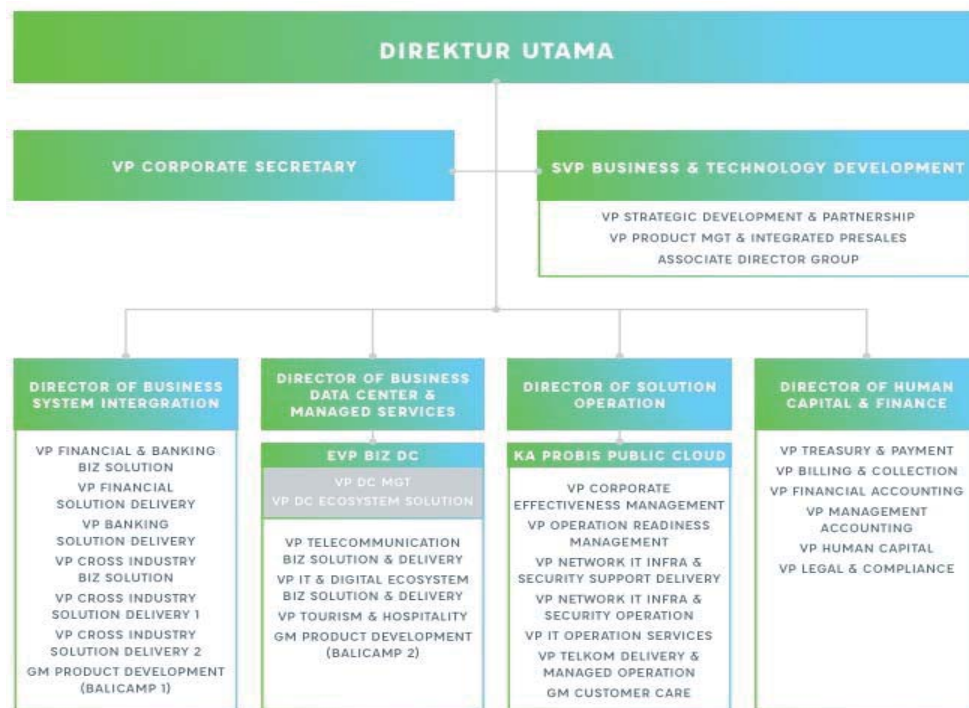
- i) *Managed Services* yang melingkupi *Data Center* yang bersertifikasi internasional, *Cloud Computing*, *E-Transaction*, pelayanan berbasis telekomunikasi, media *Edutainment* dan pelayanan komunikasi,
- ii) *Financial & Banking Software Development Services*,
- iii) *System Integrator*

b. Perkembangan Usaha

Berkembangnya Telkomsigma berawal dari tahun 1987 dengan nama PT. Sigma Cipta Caraka sebagai perusahaan partner IBM. Pada tahun 1989, Sigma memperkenalkan aplikasi *core banking* yang disebut ALPHABITS untuk menjadi solusi perangkat lunak bank lokal. Pada krisis ekonomi global, tahun 1997, Sigma menjadi pelopor *Managed Services* teknologi informasi di Indonesia, dan menjadi *market leader* dari solusi *outsourcing* baik dalam bidang *Managed Services* teknologi informasi maupun *Data Center*. Pada tahun 1998, Sigma memperkenalkan BaliCamp sebagai pusat pengembangan perangkat lunak di Bali. Pada tahun 2008, Sigma mendirikan *Data Center* di Surabaya, pada tahun ini juga PT Sigma Caraka diakuisisi oleh TelkomMetra yang merupakan anak perusahaan dari PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom). Pada tahun 2010, PT Sigma Cipta Caraka secara resmi menjadi bagian dari Telkom Group. Pada tahun 2011, Sigma mengganti nama dan logo menjadi Telkomsigma. Pada tahun 2012 *Data Center* baru dibangun di Sentul sebagai bentuk respon dari meningkatnya kebutuhan *Data Center* di Indonesia. Pada tahun 2014 Telkomsigma menjadi pelopor pelayanan *Big Data* di Indonesia. Dan pada tahun 2016 Telkomsigma meluncurkan *Arium Banking Suites Next Gen* dan pada tahun yang sama berhasil mencapai *revenue* sebesar Rp. 3,2 triliun.

1.1.4 Struktur Perusahaan

Struktur organisasi perusahaan merupakan susunan rantai komando di dalam suatu perusahaan. Umumnya struktur perusahaan membantu dalam mendelegasikan pekerjaan yang ada dalam suatu perusahaan dengan unit kerja atau individu yang sesuai, selain itu struktur perusahaan juga memberi informasi bagi setiap individu yang beroperasi dalam perusahaan mengenai kepada siapa masing-masing individu tersebut melaporkan pekerjaan mereka. Struktur perusahaan juga menunjukkan jenjang karir yang dapat dituju secara umum dan menunjukkan ukuran perusahaan tersebut. Semakin besar suatu perusahaan, semakin rumit rantai komandonya. Berikut merupakan struktur perusahaan PT Sigma Cipta Caraka yang juga dikenal sebagai Telkomsigma:



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Telkomsigma

Sumber: Data Perusahaan (2018)

Berikut merupakan deskripsi masing- masing jabatan secara umum:

- Direktur Utama:** Bertugas mengarahkan organisasi secara keseluruhan, dan membimbing *VP Corporate Secretary* dan *SVP Business and Technology Development*.
- VP Corporate Secretary:** Merupakan sekretaris perusahaan, mengatur jadwal direktur utama, memastikan berjalannya *Good Corporate Governance* dalam perusahaan dan mengkomunikasikan mengenai pengurusan dokumen kepada jabatan atau divisi yang bersangkutan.
- SVP Business and Technology Development:** Merupakan kepala R&D perusahaan, selain itu juga bertanggung jawab atas penentuan strategi bisnis yang akan dilancarkan perusahaan. *Associate Director Group* yang bertugas selayaknya direktur lapangan.
- VP Strategic Development and Partnership:** Bertanggung jawab atas penyusunan strategi perusahaan dan melapor langsung pada *SVP Business and Technology Development*.

- e. *VP Product Management and Integrated Presales*: Memiliki tugas dalam pengembangan produk dan proses produksi. Bekerja dibawah *SVP Business and Technology Development*.
- f. *Associate Director Group*: Juga bekerja dibawah *SVP Business and Technology Development*. Bertugas selayaknya direktur lapangan, yang memiliki tugas selayaknya direktur namun dalam skala yang lebih kecil.
- g. *Director of Business Integration*: Memiliki tugas dalam mengarahkan pelaksanaan operasi perusahaan yang berkenaan dengan konsultasi/ solusi pembangunan sistem.
- h. *Director of Business Data Center and Managed Services*: Memiliki tugas dalam mengarahkan pelaksanaan operasi perusahaan dalam bidang data center dan pelayanan terkelola.
- i. *Director of Solution Operation*: Memiliki tugas dalam mengarahkan pelaksanaan operasi perusahaan dalam bidang pelayanan berbasis IT seperti layanan *cloud* dan operasi langsung di lapangan.
- j. *Director of Human Capital and Finance*: Memiliki tugas dalam mengarahkan pelaksanaan operasi perusahaan yang berkenaan dengan kas perusahaan, pembayaran, akuntansi, permasalahan hukum, dan sumberdaya manusia.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Informasi telah menjadi sumberdaya yang penting bagi perkembangan umat manusia. Segala sesuatu yang telah terjadi hingga saat ini merupakan hasil terjadinya pertukaran informasi dimana setiap detik yang berlalu, berbagai pergerakan informasi terjadi. Pertukaran informasi yang luar biasa cepat ini hanya dapat dicapai melalui keberadaan jaringan internet.

Pada era modern ini, internet memainkan peran yang esensial untuk aktivitas manusia; pekerjaan, bisnis, berita, bahkan komunikasi sehari-hari perlahan-lahan mulai mengintegrasikan metode berbasis daring. Dalam menyokong penggunaan internet yang semakin meningkat dari tahun ke tahun, setiap negara atau perusahaan besar memerlukan infrastruktur yang dapat menanggung beban berupa informasi yang terus bergerak, disinilah dimana sebuah *Data Center* diperlukan.

Data Center sendiri merupakan sebuah lokasi, umumnya merupakan suatu gedung dimana didalamnya terdapat perlengkapan komputasi dan *networking* yang memiliki fungsi sebagai media untuk menyimpan, memproses, mendistribusi, atau mengakses data dalam jumlah besar. Perlengkapan komputasi dan *networking* ini umumnya berupa sekumpulan mesin komputer yang saling dihubungkan guna meningkatkan kemampuan komputasi. Selain dihubungkan satu sama lain, mesin-mesin ini juga terhubung dengan jaringan komunikasi agar dapat diakses dari jarak jauh. Perusahaan besar dan penyedia data center umumnya mengizinkan pihak ketiga untuk menyewa perlengkapan komputasi di data center milik mereka, penyewaan ini merupakan praktik bisnis yang disebut sebagai Co-location (Johnson, 2013:1).

Kebutuhan akan *Data Center* di Indonesia bisa dibilang terus meningkat dari tahun ke tahun yang mana proporsional dengan perkembangan jumlah pengguna internet di Indonesia. Berdasarkan prediksi dari lembaga riset terkemuka Frost & Sullivan akan terjadi pertumbuhan majemuk tahunan pendapatan pasar layanan *Data Center* sebesar 35% dari tahun 2015 hingga 2022. Berdasarkan CBRE, perusahaan real estate investasi global, total kapasitas *Data Center* di Indonesia secara keseluruhan pada kuartal pertama tahun 2019 telah mencapai 50,2 Megawatt, dan diprediksi perlunya penambahan kapasitas sebesar 70 Megawatt pada tahun 2021 (Kawilarang, 2019:1). Sebagai penyedia layanan telekomunikasi terbesar di Indonesia, Telkom Indonesia juga berpartisipasi dalam bisnis *Data Center*. Telkomsigma merupakan wakil Telkom Indonesia dalam bisnis *Data Center* yang telah berpartisipasi dalam *outsourcing* SDM *Data Center* sejak tahun 1997 dan telah memiliki *Data Center* independen sejak tahun 2008. Berdasarkan data gambar 1.3 dari Cloudscene dapat dilihat bahwa Telkomsigma yang diwakili simbol Telkom Indonesia memiliki peringkat ke 9 dari 10 perusahaan teratas dalam industri ekosistem *Data Center* di Asia pada periode pertengahan awal tahun 2020.



Gambar 1.3 Peringkat Ekosistem Data Center di Asia H1 2020

Sumber: <https://cloudscene.com/news/2020/07/announced-h1-2020-data-center-ecosystem-leaderboard-results/> diakses pada 12 Oktober 2020

Kesuksesan Telkomsigma dalam mencapai peringkat tersebut tidak terlepas dari sumberdaya manusia yang berperan sebagai operatifnya. Mengingat betapa kerasnya kompetisi di dunia industri, hal ini membuat perusahaan semakin selektif dalam pemilihan sumberdaya manusia (Sunarta, 2010:1). Dinamisme dunia kerja juga membuat perusahaan mengutamakan individu yang mampu bekerja secara fleksibel dan mampu bekerja dalam tim, maka dari itu diperlukan individu yang memiliki perilaku yang mampu meringankan pekerjaan anggota tim lain, berminat melakukan pekerjaan lebih, menghindari konflik dengan rekan kerja, mematuhi peraturan, dan memiliki toleransi yang tinggi terhadap gangguan yang mungkin terjadi dalam lokasi kerja (Robbins dan Judge, 2008:40).

Pendapat tersebut sejalan dengan jenis perilaku yang diartikan sebagai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dijelaskan oleh Organ (dalam Podsakoff 1990:115) sebagai perilaku sukarela yang ditunjukkan karyawan yang

dapat dilihat dalam bentuk: Membantu satu sama lain dalam pekerjaan yang relevan dalam organisasi; menciptakan hasil kerja yang lebih tinggi dari yang diminta perusahaan; mampu bertoleransi terhadap gangguan yang terjadi di tempat kerja; menjaga diri dari terjadinya masalah yang dapat terjadi di tempat kerja; dan turut ikut serta dalam menjaga kelangsungan hidup perusahaan.

OCB merupakan perilaku *output* yang terlahir karena pengaruh banyak faktor, dimana salah satu faktornya dijelaskan oleh Patnaik dan Biswas (2005:2), seorang karyawan akan mulai menunjukkan perilaku *OCB* ketika telah menganggap dirinya sendiri sebagai bagian daripada organisasi, dan atas sebab itu menganggap keuntungan yang datang pada organisasinya sebagai keuntungan yang juga datang bagi dirinya sendiri. Pernyataan tersebut selaras dengan penjelasan Bass (dalam Hartog 2019:1) yang menunjukkan perilaku karyawan yang terekspos pada *Transformational Leadership* (Kepemimpinan Transformasional): Karyawan tersebut akan termotivasi dan berkomitmen untuk mengejar kepentingan organisasinya. Sementara Podsakoff (2018:312) menuliskan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki manfaat dalam meningkatkan efektivitas organisasi melalui komitmen kolektif individual dan *OCB*. Menurut Dvir (2002:4), kepemimpinan transformasional juga mengedepankan pengembangan potensi dan kemampuan pengikutnya, dalam konteks perusahaan adalah karyawan-karyawan, untuk mencapai bahkan melampaui tujuan organisasi. Hal ini sejalan dengan salah satu faktor yang mempengaruhi *OCB*, yaitu *Conscientiousness*. Dan berbasis dari pendapat tersebut, bisa dilihat jika faktor *Transformational Leadership* berpotensi menjadi stimulus bagi karyawan untuk memunculkan perilaku *OCB*.

Faktor lain yang dirasa mampu memicu terjadinya *OCB* adalah Lingkungan Kerja. Patnaik dan Biswas (2005:2) mengutarakan bahwa karyawan yang merasa senang berada dalam lingkungan kerjanya akan mulai mengidentifikasi diri mereka sebagai bagian dari organisasi. Lingkungan kerja yang mendukung baik secara fisik dan psikologis akan mengembangkan iklim kerja yang baik yang kemudian berpengaruh langsung pada motivasi dalam melakukan pekerjaan. Dalam buku Podsakoff (2018:368) terdapat penelitian yang menunjukkan bahwa individu yang memiliki kecocokan dengan lingkungan kerja yang ditempatinya akan

menunjukkan timbal balik dalam bentuk *OCB*. Penelitian Pyness (2009:110) menunjukkan bahwa lingkungan kerja merupakan faktor yang menyokong orang yang bekerja didalamnya dan membawa peran penting bagi karyawan untuk berkontribusi pada penyedia lingkungan tersebut. Beberapa perusahaan terkemuka

juga umumnya memiliki lingkungan kerja yang tidak hanya unik namun juga baik, beberapa diantaranya ditunjukkan oleh gambar 1.4 dibawah ini.



Gambar 1.4 Tiga Perusahaan dengan Lingkungan Kerja Inovatif

Sumber: Data dari www.macrotrends.net dan www.entrepreneur.com, diakses pada 11 November, 2020

Maka dari itu lingkungan kerja yang mampu membantu karyawan baik untuk segi pekerjaan fisik maupun kondisi psikologis memiliki potensi mengembangkan perilaku *OCB* bagi karyawan yang terlibat.

OCB juga dinilai memiliki pengaruh terhadap *Turnover Rate* dari suatu perusahaan seperti yang disampaikan oleh Chen *et al* (1998:1), dimana karyawan yang dengan tingkat *OCB* yang tinggi cenderung untuk tidak keluar dari perusahaan, sementara karyawan dengan tingkat *OCB* rendah memiliki kemungkinan lebih besar untuk keluar dari perusahaan. Karyawan yang keluar dari perusahaan inilah yang menyebabkan tingginya *Turnover Rate* dari suatu perusahaan. Hal yang cukup unik adalah, Telkomsigma, walaupun dengan kesuksesan yang telah diraih, merupakan perusahaan yang termasuk banyak menggunakan pegawai *outsourcing* dan bentuk pegawai tidak tetap seperti pegawai kontrak. Walaupun menurut Hendra (2018:1) *Turnover Rate* terbilang rendah, berada dibawah angka 5%, stigma negatif mengenai pegawai tidak tetap masih sering dijumpai di masyarakat, hal ini tidak jarang mengarah menjadi masalah yang lebih besar, seperti kelakuan oknum dalam perusahaan yang melakukan diskriminasi, selain itu ketidakjelasan jenjang karir mampu menjadi beban pikiran dan berpotensi mempengaruhi performa dan mampu menimbulkan sentimen negatif dari individu tersebut terhadap perusahaan.

Berdasarkan wawancara dengan 38 staf karyawan Graha Telkomsigma Tangerang, mengenai pengalaman positif maupun negatif yang dapat diasosiasikan dengan variabel penelitian yang terdiri dari *Organizational Citizenship Behavior*; *Transformational Leadership*; dan Lingkungan Kerja, telah dikompilasi dalam bentuk tabel dibawah ini, tanda (+) mewakili pengalaman positif, sementara (-) mewakili pengalaman negatif.

TABEL 1.1
HASIL WAWANCARA PENGALAMAN KARYAWAN

Variabel	Pengalaman Karyawan
<i>Organizational Citizenship Behavior (Y)</i>	<ul style="list-style-type: none"> + Perusahaan mampu menghargai Extra-Role Behavior + Sering diadakan training dan seminar + Benefit non-uang yang ditawarkan terbilang baik - Sulit menjadi pegawai tetap - Jenjang karir yang tidak menentu bagi pegawai non-tetap
<i>Transformational Leadership (X1)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Penilaian manajemen tidak selalu objektif - Pihak manajemen kebanyakan tidak dapat menjadi teladan - Urusan administratif yang sulit terutama jika melibatkan petinggi
Lingkungan Kerja (X2)	<ul style="list-style-type: none"> + Fasilitas kantor mampu membantu pekerjaan karyawan + Hubungan antarkaryawan yang harmonis + Lingkungan Kerja fisik yang baik + Jam kerja fleksibel + Lokasi kantor yang strategis - Sering kekurangan tenaga kerja dan menyebabkan beban kerja berlebih - Politik dalam kantor yang rumit - Jam kerja fleksibel dapat berarti sering diperlukan bekerja secara spontan hingga perlu mengambil waktu lembur

Sumber: Data olahan peneliti, 2020

Dari Tabel 1.1 diatas dapat dilihat beberapa masalah yang dianggap memiliki dampak yang dapat diasosiasikan dengan variabel penelitian. Untuk memperkuat penyusunan latar belakang penelitian, pra survei untuk mengetahui *organizational citizenship behavior* yang terjadi pada karyawan juga dilakukan, jumlah responden sama dengan jumlah orang yang diwawancara, yaitu 38 orang staf Graha Telkomsigma Bumi Serpong Damai Tangerang.

TABEL 1.2
HASIL KUESIONER PRA-SURVEI *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*

No	<i>ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR</i>	Skala										Skor	Rata-Rata
		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1		
1	Saya selalu mementingkan kepentingan organisasi.	3	5	8	6	3	5	6	2	0	0	254	6,68
2	Saya selalu siap membantu karyawan lain.	3	6	13	8	3	2	1	1	1	0	281	7,39
3	Saya selalu berpartisipasi dalam kegiatan perusahaan	1	5	9	7	6	8	1	1	0	0	259	6,82
4	Saya dapat bertanggung jawab terhadap perusahaan jika saya berbuat salah	1	1	9	11	7	5	3	1	0	0	250	6,58
5	Saya siap membantu perusahaan mencapai tujuan	10	12	7	6	3	0	0	0	0	0	324	8,53
6	Saya dapat bertoleransi terhadap rekan kerja di dunia perusahaan.	3	5	9	8	4	4	2	3	0	0	264	6,95
7	Saya mampu bertoleransi terhadap masalah di lokasi kerja	1	9	10	8	4	3	3	0	0	0	278	7,32
8	Saya mengekspresikan kreativitas saya dalam pekerjaan	1	1	3	8	5	11	2	2	3	2	206	5,42
9	Saya memiliki motivasi tinggi dalam bekerja	3	4	7	10	9	4	1	0	0	0	270	7,11

10	Saya proaktif mendiskusikan masalah perusahaan dan mencari solusinya	1	1	6	5	9	10	4	2	0	0	228	6,00
11	Saya memiliki inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan	8	9	10	7	4	0	0	0	0	0	314	8,26
12	Saya sering berbagi informasi penting bagi karyawan yang membutuhkan	1	2	2	14	8	6	5	0	0	0	240	6,32
13	Saya mempunyai komitmen yang tinggi terhadap perusahaan	5	11	12	4	4	2	0	0	0	0	307	8,08
14	Saya selalu berhati-hati dalam menyelesaikan pekerjaan	8	9	11	9	1	0	0	0	0	0	318	8,37
Jumlah Skor Rata-rata <i>Organizational Citizenship Behavior</i>												7,13	
Skala 1 s.d. 10, semakin tinggi angka semakin setuju													
Nilai Rata-rata = Skor/ Jumlah Responden													
Jumlah Rata-rata OCB= Jumlah Rata-rata/ Jumlah Pernyataan													

Sumber: Data olahan peneliti (2020)

Merujuk hasil pra survei mengenai *OCB*, dapat dilihat bahwa frekuensi skor yang paling sering dipilih responden berkisar antara angka 7 hingga angka 9. Nilai rata-rata paling rendah dimiliki item nomor 8 dengan nilai 5,42 yang menyangkut kreativitas, rendahnya kreativitas termasuk hal yang logis karena mayoritas pekerjaan memiliki standar prosedur tertentu dan kurang bisa diberikan sentuhan personal individu. Sementara nilai rata-rata tertinggi dimiliki item nomor 5 dengan nilai 8,53 berkenaan dengan pencapaian tujuan perusahaan. Walaupun memiliki rata-rata *OCB* akhir yang tidak buruk, berada di angka 7,13, masih banyak perbaikan yang bisa dilakukan, terutama di poin-poin yang masih memiliki skor rata-rata dibawah 7,0. Selain itu, berdasarkan diskusi dengan narasumber dari

Telkomsigma, perusahaan setidaknya menargetkan angka 7,3 sebagai target poin OCB yang ingin dicapai, selisih poin dengan angka yang didapat dari pra-penelitian memberi penekanan lebih kuat bahwa masih ada beberapa aspek dalam perusahaan yang berpengaruh pada OCB yang masih dapat diperbaiki untuk mencapai angka target poin OCB tersebut. Ditambah lagi menurut tabel 1.1 mengenai pengalaman positif dan negatif karyawan masih terdapat faktor yang sepenuhnya negatif, yaitu pada variabel *Transformational Leadership*, sementara variabel lain memiliki aspek negatifnya masing-masing. Sekumpulan aspek negatif ini berpotensi membawa pengaruh besar kepada variabel *OCB*.

TABEL 1.3

HASIL KUESIONER PRA-SURVEI *TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP*

No	<i>TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP</i>	Skala										Skor	Rata-rata
		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1		
1	Saya merasa bangga dapat bekerja dengan/ pada atasan saya	2	1	3	7	10	9	3	2	1	0	227	5,97
2	Atasan saya mendukung saya dalam pengembangan karir	0	3	5	8	12	9	1	0	0	0	244	6,42
3	Atasan turut melibatkan karyawan yang dia pimpin dalam pengambilan keputusan	1	1	2	6	7	12	5	4	0	0	211	5,55
4	Atasan memberi saya inspirasi untuk berkontribusi mencapai visi/ menjalankan misi perusahaan	2	4	5	7	11	7	1	1	0	0	253	6,66
5	Atasan saya memberi saya tantangan dalam rangka memperluas wawasan dan meningkatkan kemampuan saya	4	7	6	3	8	6	2	2	0	0	264	6,95
6	Atasan saya merupakan orang yang saya bisa percaya	2	2	4	5	9	13	3	0	0	0	236	6,21
7	Atasan saya mampu menjadi seorang teladan	3	1	3	11	12	5	2	1	0	0	248	6,53
Jumlah Skor Rata-rata <i>Transformational Leadership</i>												6,33	
Skala 1 s.d. 10, semakin tinggi angka semakin setuju													
Nilai Rata-rata = Skor/ Jumlah Responden													
Jumlah Rata-rata OCB= Jumlah Rata-rata/ Jumlah Pernyataan													

Sumber: Data olahan peneliti (2020)

Merujuk pada data survey pra-penelitian yang diwakili Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa rata-rata nilai kepemimpinan transformasional adalah 6,33. Jika dibandingkan dengan nilai OCB, nilai ini terbilang lebih kecil dan berpotensi menandakan rendahnya kualitas faktor yang mempengaruhi kepemimpinan transformasional. Hal ini cukup menarik karena mayoritas penelitian terdahulu mampu memperlihatkan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki hubungan yang positif secara signifikan terhadap OCB, skor ini juga termasuk relevan jika disandingkan dengan Tabel 1.1, dimana faktor kepemimpinan transformasional yang didapat melalui wawancara sepenuhnya menunjukkan pernyataan yang negatif. Di sisi lain skor ini tidak menunjukkan angka yang signifikan berada dibawah OCB dengan nilai 7,13 dan pernyataan dari sampel yang diambil mungkin tidak dapat mewakili kondisi perusahaan di seluruh unit kerja. Sementara itu mengenai nilai ekstrim paling tinggi dari pernyataan yang ada berada di item 5 sebagai nilai ekstrim tertinggi dengan nilai 6.95 yang membahas tentang pekerjaan sebagai tantangan yang mampu mengembangkan kemampuan karyawan; di sisi lain, nilai ekstrim terendah terletak pada item 3 yang membahas keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan oleh atasan.

TABEL 1.4

HASIL KUESIONER PRA-SURVEI LINGKUNGAN KERJA

No	LINGKUNGAN KERJA	Skala										Skor	Rata-rata
		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1		
1	Ruangan tempat kerja saya memiliki pencahayaan yang baik	8	14	9	4	0	3	0	0	0	0	321	8.45
2	Ruangan tempat kerja saya tidak bising dan suara pekerjaan karyawan lain tidak mengganggu saya	4	6	14	11	1	1	0	0	0	0	294	7.95
3	Fasilitas kantor membantu saya menjalankan tugas	7	9	12	6	4	0	0	0	0	0	313	8.24
4	Lokasi kantor mudah diakses	14	5	12	5	2	0	0	0	0	0	328	8.63

5	Kantor memiliki keamanan yang baik	4	7	7	11	5	3	1	0	0	0	285	7.50
6	Hubungan antarkaryawan dalam satu divisi harmonis	2	9	7	9	9	1	1	0	0	0	283	7.45
7	Hubungan antarkaryawan dalam divisi yang berbeda harmonis	1	6	7	11	6	7	0	0	0	0	268	7.05
8	Hubungan karyawan dengan atasan harmonis	1	4	6	7	13	5	2	0	0	0	254	6.68
Jumlah Skor Rata-rata Lingkungan Kerja													7,74
Skala 1 s.d. 10, semakin tinggi angka semakin setuju													
Nilai Rata-rata = Skor/ Jumlah Responden													
Jumlah Rata-rata OCB= Jumlah Rata-rata/ Jumlah Pernyataan													

Sumber: Data olahan peneliti (2020)

Jika disandingkan dengan hasil wawancara, beberapa faktor yang menyangkut variabel ini terbukti memiliki nilai baik; dengan rata-rata 7.74, nilai ini lebih tinggi dari nilai rata-rata OCB. Item 4 memiliki poin rata-rata tertinggi dengan nilai 8,63 membahas lokasi kantor, berdasarkan wawancara, lokasi kantor disebut juga sebagai tempat yang strategis karena kemudahan akses ke beberapa restoran dan pusat perbelanjaan; sementara itu item dengan nilai rata-rata terendah adalah nomor 8 mengenai hubungan karyawan dengan atasan, hal ini relevan jika disandingkan dengan nilai rata-rata keseluruhan kepemimpinan transformasional dan hasil wawancara yang mewakili variabel tersebut.

Berdasarkan data yang telah disajikan, peneliti menemukan hal yang masih bisa dipelajari dimana peneliti secara personal menilai sebagai hal yang menarik untuk ditelaah lebih dalam. *Organizational Citizenship Behavior* menurut Organ dalam Barsulai (2019:2) merupakan bentuk performa yang menyokong lingkungan sosial dan psikologis yang mana pada akhirnya akan meningkatkan kualitas hasil kerja akhir. Ditambah lagi terdapat kontradiksi dari penelitian terdahulu baik dari segi Kepemimpinan Transformasional seperti dalam kesimpulan penelitian Perwisari (2017) maupun Lingkungan Kerja dalam penelitian Anjelina (2018) dan pengaruhnya terhadap *OCB*. Kontradiksi tersebut merupakan masalah yang ingin

ditelaah peneliti. Kondisi diatas diharapkan dapat memberikan penerangan bagi pembaca mengenai mengapa penelitian ini dilakukan. Dengan kondisi perusahaan yang cukup unik dimana berdasarkan wawancara, banyak dari karyawan bukan merupakan pegawai tetap. Berdasarkan uraian diatas, peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Transformational Leadership* dan Lingkungan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan Graha Telkomsigma Tangerang Divisi *Human Capital* dan *Finance*”**

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana gambaran *Transformational Leadership* pada karyawan Graha Telkomsigma Tangerang?
- b. Bagaimana gambaran *Work Environment* pada karyawan Graha Telkomsigma Tangerang?
- c. Bagaimana gambaran *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Graha Telkomsigma Tangerang?
- d. Bagaimana pengaruh *Transformational Leadership* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Graha Telkomsigma Tangerang?
- e. Bagaimana pengaruh *Work Environment* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Graha Telkomsigma Tangerang?
- f. Bagaimana pengaruh *Transformational Leadership* dan *Work Environment* secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Graha Telkomsigma Tangerang?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai oleh penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui dan menganalisis *Transformational Leadership* pada karyawan Graha Telkomsigma Tangerang.
- b. Mengetahui dan menganalisis *Work Environment* pada karyawan Graha Telkomsigma Tangerang.
- c. Mengetahui dan menganalisis *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Graha Telkomsigma Tangerang.
- d. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Transformational Leadership* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Graha Telkomsigma Tangerang.
- e. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Work Environment* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Graha Telkomsigma Tangerang.

- f. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *Transformational Leadership* dan *Work Environment* secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Graha Telkomsigma Tangerang.

1.5 Kegunaan Penelitian

Keinginan penulis untuk penelitian ini adalah menghasilkan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan melengkapi bagian pengetahuan di bidang sumber daya manusia, secara spesifik mengenai *Transformational Leadership* dan *Work Environment* dan sedalam apa pengaruhnya terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menjadi referensi bagi penelitian di masa depan.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan referensi tambahan bagi Telkomsigma untuk pengambilan keputusan, pemecahan masalah, dan sebagai alat bantu untuk meningkatkan kinerja karyawan.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam rangka memberikan gambaran struktur skripsi, berikut adalah susunan yang digunakan dalam penulisan penelitian ini:

BAB I. PENDAHULUAN

Bagian ini menjabarkan objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaannya, dan sistematika penulisan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini menguraikan landasan teori yang berhubungan dengan variabel penelitian, penelitian terdahulu, kerangka penelitian, hipotesis sementara penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini menerangkan jenis penelitian, operasionalisasi variabel dan skala pengukuran, tahapan penelitian, populasi dan sample, pengumpulan data, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menerangkan Hasil Penelitian dan Pembahasan secara sistematis yang disesuaikan dengan Rumusan Masalah dan Tujuan Penelitian. Hasil Penelitian dan Pembahasan mencakup Karakteristik Responden, Analisis Deskriptif, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda, Uji Hipotesis dan Koefisien Determinasi yang dijelaskan kembali secara rinci.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini menerangkan Kesimpulan dan Saran. Kesimpulan diperoleh berdasarkan penjelasan di BAB sebelumnya. Sementara bagian Saran terdiri dari Saran Praktis dan Saran Teoretis yang dikemukakan dengan pertimbangan bagi Pihak Perusahaan dan Peneliti Selanjutnya.