

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.2 Sejarah PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (PT Telkom) merupakan perusahaan milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang informasi dan komunikasi. Awal mula PT Telkom Indonesia ini terbentuk adalah pada pendirian badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf pada tahun 1882. Pada tahun 1961, status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Kemudian pada tahun 1965, ketika pemerintah Indonesia memisahkan layanan pos dan telekomunikasi Indonesia dimana PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro) dan , Perusahaan Telekomunikasi Indonesia menjadi Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi). Seiring waktu, perusahaan mengalami beberapa perubahan nama. Sampai pada tahun 1991, menjadi PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) atau Telkom. Tahun 1995, perusahaan melakukan Penawaran Umum Perdana (IPO) saham PT Telkom. Sampai saat ini, saham Telkom tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (IDX) dengan kode “TLKM” dan *New York Exchange* (NYSE) dengan kode “TLK”. Pemerintah Republik Indonesia dengan 52,09% kepemilikan saham menjadi pemilik mayoritas saham, sedangkan 47,91% sisanya dikuasai oleh publik.

PT Telkom Indonesia merupakan perusahaan milik Badan Usaha Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang informasi dan komunikasi. Sejarah PT Telkom Indonesia ini bermula pada pendirian badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf pada tahun 1882. Pada tahun 1961, status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Kemudian pada tahun 1965, PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro) dan perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi).

Tahun 1974 PN Telekomunikasi disesuaikan menjadi perusahaan Umum Telekomunikasi (PERUMTEL). Beberapa kali diubah namanya, hingga kemudian pada tahun 1980 Indonesia mendirikan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional dan seluruh saham PT

Indonesian *Satellite Cooperation* Tbk. (Indosat) di ambil alih oleh pemerintah RI menjadi BUMN. Pada tahun 1989, ditetapkan UU Nomor 3 Tahun 1989 tentang telekomunikasi, yang juga mengatur peran swasta dalam penyelenggaraan telekomunikasi. Pada tahun 1991 Perumtel berubah bentuk menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan PP No 25 Tahun 1991. Penawaran Umum perdana saham TELKOM (*Initial Public Offering*) dilakukan pada tanggal 14 November 1995. Sejak itu saham PT TELKOM tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Jakarta (BEJ), Bursa Efek Surabaya (BES), *New York Stock Exchange* (NYSE) dan *London Stock Exchange* (LSE). Saham PT TELKOM juga diperdagangkan tanpa pencatatan (*Public Offering Without Listing*) di *Tokyo Stock Exchange*.

PT Telkom memiliki kantor pusat yang bertempat di Jl. Gatot Subroto No. Kav. 52, RT. 06/RW.1, West Kuningan, Mampang Prapatan, Jakarta Selatan, Kota Jakarta 12710. PT Telkom Indonesia memiliki 7 kantor regional dan 11 *Global Office* di luar negeri. Badan usaha utama dikelola oleh 7 divisi regional dan 1 divisi *network*. Divisi regional menyelenggarakan jasa telekomunikasi di wilayah masing-masing dan divisi *network* menyelenggarakan jasa telekomunikasi jarak jauh luar negeri melalui pengoperasian jaringan transmisi jalur utama nasional (Daerah Regional). Adapun beberapa divisi yang tersedia di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk antara lain:

- a. Divisi Regional I, Sumatera.
- b. Divisi Regional II, Jakarta dan sekitarnya.
- c. Divisi Regional III, Jawa Barat
- d. Divisi Regional IV, Jawa Tengah dan Yogyakarta.
- e. Divisi Regional V, Jawa Timur.
- f. Divisi Regional VI, Kalimantan.
- g. Divisi Regional VII, Kawasan Timur Indonesia (Sulawesi, Bali, Nusa Tenggara, Maluku, dan Papua)

Dalam upaya bertransformasi menjadi *Digital Telecommunication Company*, PT Telkom melakukan adaptasi pengembangan inovasi dan teknologi digital, melakukan penyesuaian portofolio produk, mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan. Perubahan tersebut akan menghasilkan perusahaan yang lebih *lean* (ramping) dan *agila* (lincah) dalam

beradaptasi dengan cepatnya perubahan industri telekomunikasi. Perusahaan juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan *customer experience* yang berkualitas. PT Telkom mulai membagi bisnisnya menjadi 3 Digital Business Domain:

- a. *Digital Connectivity: Fiber to the x (FTTx), 5G, Software Defined Networking (SDN)/Network Function Virtualization (NFV)/Satellite*
- b. *Digital Platform: Data Center, Cloud, Internet of Things (IoT), Big Data/Artificial Intelligence (AI), Cybersecurity*
- c. *Digital Services: Enterprise, Consumer*

Sejalan dengan upaya transformasi yang dijalankan, pada tahun 2019 PT Telkom Indonesia mendapatkan pencapaian yang cukup memuaskan, yaitu mendapatkan pengakuan dunia internasional dalam ajang Frost & Sullivan 2019 *Asia Pacific Best Practices Awards*

1.1.2 Logo Perusahaan

Logo PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk seperti pada gambar 1.1 di bawah ini:



Gambar 1.1 Logo Perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk

(Sumber: Telkom.co.id)

Filosofi warna pada Logo Telkom Indonesia, adalah sebagai berikut :

- a. Warna Merah
Melambangkan *spirit* Telkom Indonesia untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan dan perubahan.
- b. Warna putih
Melambangkan *spirit* Telkom Indonesia untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa.
- c. Warna Abu
Melambangkan Teknologi.

d. Warna Hitam

Melambungkan kemauan keras.

PT Telkom Indonesia mempunyai keyakinan untuk selalu berkomitmen memberikan yang terbaik dalam setiap pekerjaan, memperbaiki hal-hal biasa menjadi lebih baik sehingga pada akhirnya menjadi yang terbaik. Filosofi korporasi ini disebut dengan *'Always The Best'*. Dengan keyakinan tersebut, PT Telkom Indonesia melakukan upaya terbaik untuk memberikan *benefit* bagi perusahaan, pelayanan terbaik bagi semua pelanggan, dan memberikan kontribusi terbaik bagi kemajuan Bangsa Indonesia.

Logo PT Telkom Indonesia menampilkan warna secara menyeluruh dengan empat aspek dasar perusahaan, yaitu: transformasi bisnis, infrastruktur, sistem dan model operasi serta sumber daya manusia. Arti dari simbol-simbol logo (*Brand Values*) tersebut yaitu:

- a. *Expertise* – makna dari lingkaran sebagai simbol dari kelengkapan produk dan layanan dalam portofolio bisnis baru PT Telkom Indonesia yaitu T.I.M.E (*Telecommunication, Information, Media, Edutainment*)
- b. Tangan yang meraih ke luar. Simbol ini mencerminkan pertumbuhan dan ekspansi ke luar. *Empowering* – memberdayakan stakeholders dalam menggapai aspirasi mereka.
- c. Jemari tangan. Simbol ini memaknai sebuah kecermatan, perhatian, serta kepercayaan dan hubungan yang erat. *Assured* - keyakinan dalam tindakan kita, nilai-nilai, dan jaringan yang meningkatkan kepercayaan dan loyalitas.
- d. Kombinasi tangan dan lingkaran. Simbol dari matahari terbit yang maknanya adalah perubahan dan awal yang baru. *Progressive* - dan terdepan dalam teknologi, pemikiran, produk, dan *customer service*. Telapak tangan yang mencerminkan kehidupan untuk menggapai masa depan. *Heart* - melayani dengan hati setiap kebutuhan dalam segala hal yang kita lakukan untuk kebutuhan *stakeholders*.

1.1.3 Purpose, Visi dan Misi Perusahaan

Untuk menjawab tantangan industri digital, mendukung digitisasi nasional dan untuk menginternalisasi agenda transformasi, maka PT Telkom Indonesia telah menajamkan kembali *Purpose*, Visi, dan Misi nya.

a. *Purpose*

Mewujudkan bangsa yang lebih sejahtera dan berdaya saing serta memberikan nilai tambah yang terbaik bagi para pemangku kepentingan.

b. Visi

Menjadi *digital telco* pilihan utama untuk memajukan masyarakat.

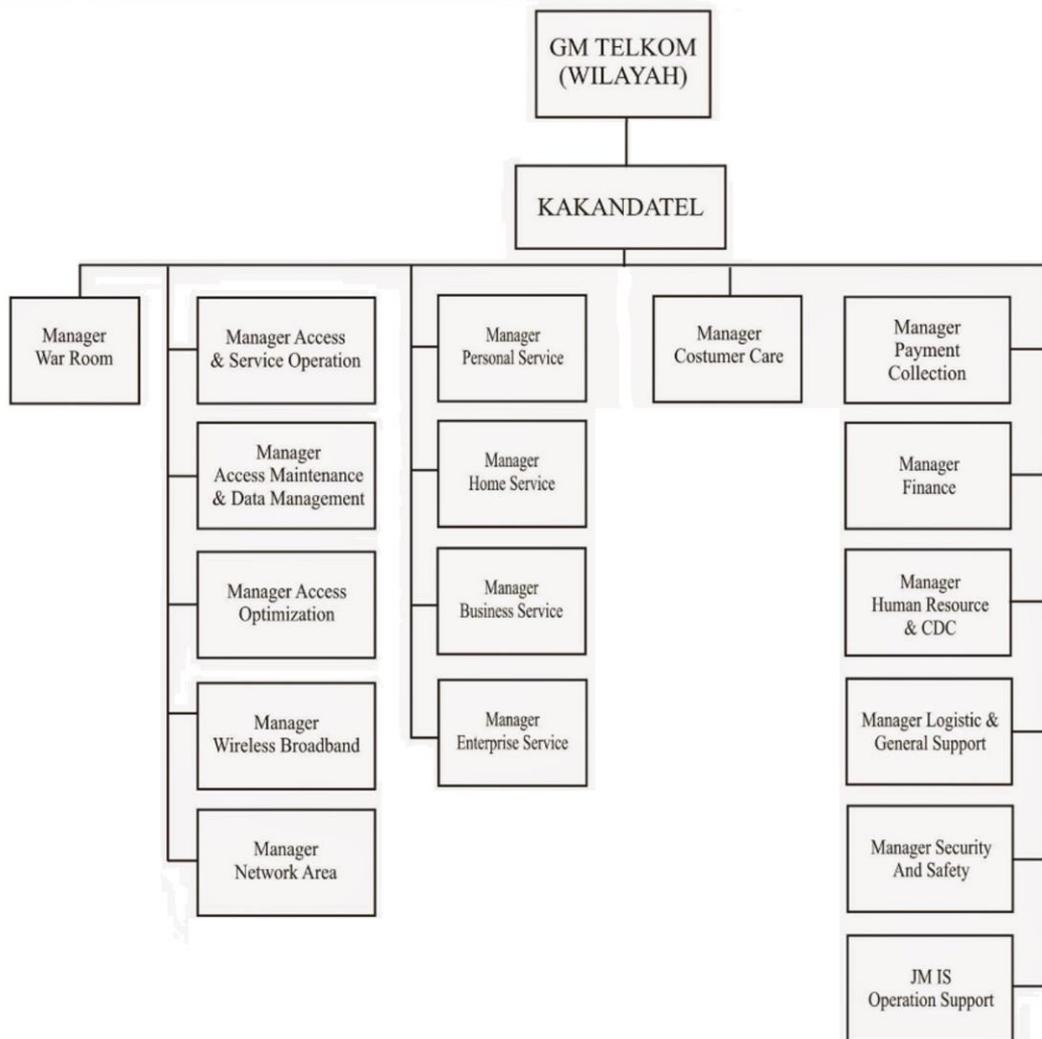
c. Misi

- 1) Mempercepat pembangunan infrastruktur dan *platform digital* cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
- 2) Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.
- 3) Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik.

Kegiatan usaha Telkom Group bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan digitalisasi, namun masih dalam koridor industri telekomunikasi dan informasi. Hal ini terlihat dari lini bisnis yang terus berkembang melengkapi *legacy* yang sudah ada sebelumnya.

1.1.4 Struktur Organisasi

PT Telekomunikasi Indonesia Regional V Jawa Timur memiliki fungsi dan tujuan untuk membangun dan melayani masyarakat Jawa Timur dalam jasa layanan Telekomunikasi meliputi Telekomunikasi, Informasi, Media, *Edutainment* dan *Services (TIMES)*. Berikut adalah struktur organisasi pada PT Telekomunikasi Indonesia Regional V Jawa Timur:



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Wilayah Telekomunikasi Jember

(Sumber: Sekertariat Witel Jember)

Uraian jabatan struktur organisasi Wilayah Telekomunikasi jember adalah sebagai berikut:

a. GM Witel Jember

Yakni pimpinan yang mempunyai tanggung jawab sebagai pemimpin pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jember.

b. Kakandatel

Bertugas untuk membantu GM dalam menyelenggarakan tugas.

c. Manager War Room

Bertugas untuk bertanggung jawab dalam melayani dan memantau keluhan pelanggan terkait layanan di Telkom Witel Jember.

d. Manager Access & Service Operation

Bertugas untuk bertanggung jawab pada pemeliharaan perangkat di perusahaan baik perangkat aktif ataupun pasif. Serta memperbaiki masalah gangguan yang dialami oleh pelanggan.

e. Manager Data Management & Access maintenance

Bertugas untuk bertanggung jawab dalam memastikan tercapainya program suatu unit dengan menyusun indikator kinerja per-unit, membuat kontrak manajemen fungsional serta menjabarkan strategi fungsional.

f. Manager Personal Service

Bertugas untuk bertanggung jawab dalam memasarkan layanan yang ditawarkan oleh PT. Telekomunikasi Witel Jember kepada individu calon pelanggan.

g. Manager Home Service

Bertugas untuk bertanggung jawab dalam memasarkan produk yang ditawarkan oleh perusahaan langsung dari rumah ke rumah.

h. Manager Customer Care

Bertugas untuk bertanggung jawab terhadap pemeliharaan hubungan kepada pelanggan. Sebagai media pemasaran produk dan penampungan keluhan pelanggan.

i. Manager HR & CDC

Bertugas untuk bertanggung jawab terhadap manajemen sumber daya manusia baik internal maupun eksternal di Telkom Witel Jember.

j. Manager Logistic & General Support

Bertugas untuk bertanggung jawab terhadap pengadaan kebutuhan perusahaan.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi dewasa ini pengembangan pelayanan publik terus mengalami peningkatan seiring berjalan waktu. Indonesia memiliki tantangan yang besar dalam melayani atau memberikan pelayanan yang mudah guna memenuhi segala kebutuhan masyarakat. Setiap perusahaan dituntut untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui Sumber Daya Manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia yang berkualitas akan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Sutrisno (2016:151) Pentingnya kinerja karyawan dalam perusahaan akhirnya menjadi sebuah keharusan dan kebutuhan. Kinerja karyawan dapat dilihat dari seberapa besar kontribusi yang diberikan karyawan dalam kemajuan dan perkembangan Lembaga/perusahaannya (Sutrisno 2016:152). Dengan demikian kinerja yang dijalankan dengan intensif dan

optimal akan menghasilkan suatu pekerjaan dengan optimalisasi kinerja yang tinggi. Kinerja karyawan pada kantor PT Telkom Witel Jember membutuhkan dedikasi dan pengabdian yang tinggi dalam menjalankan tugasnya. Kinerja yang optimal bergantung kepada perilaku yang tercermin oleh para karyawan itu sendiri. Perilaku tersebut meliputi sikap komitmen dan disiplin pegawai pada pelaksanaan tugas yang dikerjakannya. Menurut Bintoro dan Daryanto (2017:15) menyatakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal”.

Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menggambarkan bagaimana seorang individu memiliki inisiatif yang tinggi dan sangat peka terhadap keadaan organisasi. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pencapaian kinerja pegawai menurut Kinicki dan Fudgate (2012:67) mengemukakan bahwa perilaku OCB sangat penting karena dua alasan. Pertama, ketika individu berperilaku OCB maka hal tersebut memungkinkan untuk menciptakan kesan positif tentang karyawan tersebut diantara rekan kerjanya. Kedua, semakin banyak karyawan yang berperilaku OCB maka akan berpengaruh positif bagi hasil yang diperoleh organisasi. Perilaku OCB merupakan sebuah tindakan sukarela yang dilakukan oleh individu meskipun tindakan tersebut bukan merupakan bagian dari tugasnya sebagai anggota organisasi, namun atas inisiatif untuk memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi. Demi meningkatkan kinerja karyawan ini perlu dikaji mendalam faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sehingga hal ini harusnya menjadi perhatian pihak pimpinan kantor PT Telkom Witel Jember agar dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan cara meningkatkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan tersebut.

Disiplin kerja ini merupakan aturan atau tata tertib yang harus ditaati oleh semua pegawai yang ada didalam organisasi tersebut. Tanpa adanya disiplin pegawai sulit untuk organisasi mencapai tujuan yang sudah di tetapkan. Hasibuan (2019:193) Menyatakan bahwa kedisiplinan merupakan fungsi operatif MSDM yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan maka semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Lebih lanjut Hasibuan (2013: 24) menjelaskan bahwa tanpa disiplin

karyawan yang baik maka akan sulit buat organisasi mencapai hasil apa yang di inginkan secara optimal. Sifat puas ini dicerminkan oleh sikap moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja yang baik. Indikator kepuasan kerja dapat diukur dari kedisiplinan, moral kerja dan *turn over* (Nitisemito, 2010). Jika kedisiplinan dan moral kerja kurang maka kepuasan kerja juga kurang dan mengakibatkan *turn over* yang tinggi, sebaliknya jika kedisiplinan dan moral kerja baik maka mencerminkan kepuasan pegawai juga puas dan mengakibatkan *turn over* kurang.

Kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh pekerja secara kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka, Mulyadi (2015:63). Menurut Mangkunegara (2011:67) “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Selain itu kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Menurut Kaswan (2012:187) mengatakan bahwa, “Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama”.

Berdasarkan teori peningkatan kinerja karyawan diatas maka objek penelitian yang dipilih ialah pada PT Telkom Indonesia, TBK. (Telkom), biasa disebut dengan Telkom Indonesia atau Telkom saja adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan Telkom secara lengkap di Indonesia. Telkom mengklaim sebagai perusahaan Telkom terbesar di Indonesia, dengan jumlah pelanggan telepon tetap sebanyak 15 juta dan pelanggan telepon seluler sebanyak 104 juta. Telkom merupakan salah satu BUMN yang 52,09% sahamnya saat ini dimiliki oleh Pemerintah Indonesia dan 47,91% dimiliki oleh publik. Telkom juga menjadi pemegang saham mayoritas di 13 anak perusahaan, seperti PT Telkom Seluler (Telkomsel), PT Telkom Akses, PT Multimedia Nusantara (TelkomMetra), PT PINS Indonesia (PINS). (Sumber: <https://www.telkom.co.id/>)

Pengukuran Kinerja Karyawan dan Unit di Witel Jember dan Witel lain yang ada di Indonesia menggunakan aturan yang ditetapkan oleh kebijakan Direksi PT Telekomunikasi Indonesia dan pengukurannya dilakukan setiap triwulan. Kinerja

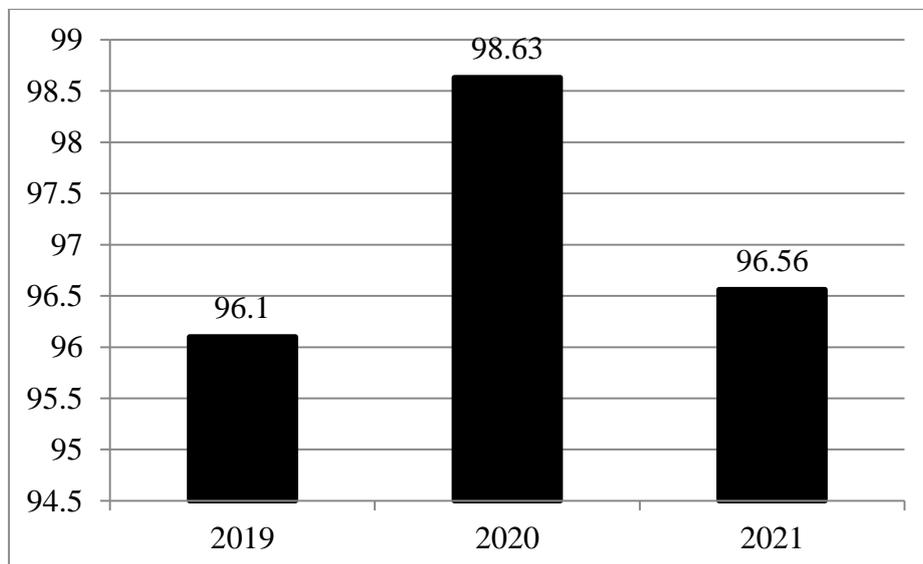
karyawan di PT Telekomunikasi Indonesia digunakan untuk berbagai pemberian reward management kepada karyawan seperti pengembangan career, pengembangan SDM, persyaratan pemberian penghargaan, penyusunan *talent pool* dan juga untuk berbagai program yang lain. PT Telkom mengeluarkan kebijakan kriteria pengukuran kinerja untuk karyawan maupun kinerja untuk unit organisasi di semua level yang ada di Telkom seperti pada tabel 1.3 di bawah ini.

TABEL 1.1
KRITERIA PENILAIAN KINERJA KARYAWAN DAN KINERJA UNIT
DI PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA

Grade	Range	Kriteria
P1	Luar Biasa	$\geq 110.1\%$
P2	Diatas Target	≥ 103.1 s.d 110%
P3	Mencapai Target	≥ 96.1 s.d 103%
P4	Tidak Mencapai Target	≥ 93.1 s.d 96%
P5	Jauh Dibawah Target	$< 93\%$

Sumber: Sekretariat Witel Jember (2021)

Kinerja Unit Wilayah Telekomunikasi Jember dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 dapat dilihat pada gambar 1.3 di bawah ini.



Gambar 1.3 Kinerja Unit Witel Jember Periode 2019-2021

Sumber: Sekretariat Witel Jember (2021)

Berdasarkan gambar 1.3 di atas kinerja unit Wilayah Telekomunikasi Jember dari periode tahun 2019 sampai dengan periode tahun 2021 cenderung mengalami

fluktuatif. Hal ini dapat diketahui bahwa pada tahun 2019 kinerja unit di PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jember jika dilihat berdasarkan kriteria penilaian di PT Telekomunikasi Indonesia menunjukkan angka yakni sebesar 96,1% yang berarti mencapai target, namun kurang optimal hal ini dikarenakan adanya pandemic covid 19 yang mengharuskan banyak karyawan bekerja dari rumah (*Work from Home*). Selain itu penerapan WFH menyebabkan unit Witel Jember kekurangan SDM yang sebagian juga harus dirawat di rumah maupun Rumah sakit. Untuk tahun berikutnya 2020 kinerja di PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jember mengalami peningkatan dengan hasil sebesar 98,63% namun tetap masuk kedalam range mencapai target. Pada tahun 2021 kinerja di PT Telekomunikasi Indonesia menunjukkan penurunan kembali dan berada di angka 96,56% dengan range mencapai target. Dimana pada tahun tersebut pandemi varian baru yaitu Omicron yang mengharuskan karyawan Witel Jember harus WFH Kembali.

Penelitian ini juga didukung oleh hasil pra kuesioner yang disebarakan kepada karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jember untuk mengetahui atau mendapatkan gambaran awal mengenai kondisi kinerja karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jember yang terdiri dari tiga pertanyaan yang masing-masing mewakili kinerja karyawan yang diisi oleh 50 karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jember dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut ini:

TABEL 1.2
HASIL PRA-KUESIONER KINERJA KARYAWAN

No.	Pertanyaan	Penilaian					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
KINERJA KARYAWAN							
1.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target.	0%	14%	20%	60%	6%	100%
2.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan penggunaan sumber daya yang efisien	0%	18%	22%	40%	20%	100%
3.	Saya memperhatikan detail pekerjaan.	0%	0%	18%	62%	20%	100%

Sumber: Olahan Peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat respon karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jember mengenai kinerja karyawan. Pada pernyataan pertama yaitu tentang karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target, sebanyak 7 responden dengan persentase 14% menjawab tidak setuju, 10 responden dengan persentase 20% menjawab kurang setuju, 30 responden dengan persentase 60% menjawab setuju, 3 responden dengan persentase 6% menjawab sangat setuju. Pada point kedua mengenai karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan penggunaan sumber daya yang efisien, sebanyak 9 responden dengan persentase 18% menjawab tidak setuju, 11 responden dengan persentase 22% menjawab kurang setuju, 20 responden dengan persentase 40% menjawab setuju, 10 responden dengan persentase 20% menjawab sangat setuju.

Pada point ketiga mengenai karyawan memperhatikan detail pekerjaan, sebanyak 9 responden dengan persentase 18% menjawab kurang setuju, 31 responden dengan persentase 62% menjawab setuju, 10 responden dengan persentase 20% menjawab sangat setuju. Hasil tersebut menunjukkan masih banyak karyawan yang memberikan respon tidak setuju dan kurang setuju terhadap pernyataan yang tercantum dalam pra-kuesioner, hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan dalam organisasi masih belum maksimal

Pada tabel 1.3 di bawah ini ada beberapa pernyataan pra kuesioner yang digunakan penulis untuk melihat bagaimanakah kondisi *Organizational Citizenship Behavior* yang diterapkan oleh PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jember. bagaimana kondisi saat ini tentang *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jember yang dapat dilihat pada tabel 1.3 sebagai berikut :

TABEL 1.3
HASIL PRA-KUESIONER OCB

No.	Pertanyaan	Penilaian					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR							
1.	Saya lebih mementingkan kepentingan orang lain daripada kepentingan diri sendiri	0%	20%	28%	42%	10%	100%
2.	Saya berpartisipasi dan bertanggung jawab dalam mengatasi masalah organisasi demi kelangsungan organisasi	0%	12%	30%	36%	22%	100%
3.	Saya bertahan dalam suatu kondisi yang kurang nyaman atau tidak menyenangkan tanpa mengeluh sedikitpun	0%	0%	36%	44%	20%	100%

Sumber: Olahan Peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat dilihat respon karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jember mengenai *Organizational Citizenship Behavior*. Pada pernyataan pertama yaitu tentang karyawan sukarela yang lebih mementingkan kepentingan orang lain daripada kepentingan diri sendiri, sebanyak 10 responden dengan persentase 20% menjawab tidak setuju, 14 responden dengan persentase 28% menjawab kurang setuju, 21 responden dengan persentase 42% menjawab setuju, 5 responden dengan persentase 10% menjawab sangat setuju. Pada point kedua mengenai karyawan secara sukarela berpartisipasi dan bertanggung jawab dalam mengatasi masalah organisasi demi kelangsungan organisasi, sebanyak 6 responden dengan persentase 12% menjawab tidak setuju, 15 responden dengan persentase 30% menjawab kurang setuju, 18 responden dengan persentase 36% menjawab setuju, 11 responden dengan persentase 22% menjawab sangat setuju.

Pada point ketiga mengenai karyawan dengan sukarela bertahan dalam suatu kondisi yang kurang nyaman atau tidak menyenangkan tanpa mengeluh sedikitpun,

sebanyak 18 responden dengan persentase 36% menjawab kurang setuju, 22 responden dengan persentase 44% menjawab setuju, 10 responden dengan persentase 20% menjawab sangat setuju. Hasil tersebut menunjukkan masih banyak karyawan yang memberikan respon tidak setuju dan kurang setuju terhadap pernyataan yang tercantum dalam pra-kuesioner, hal ini menunjukkan bahwa tingkat *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jember masih tergolong kurang baik.

Pada tabel 1.4 di bawah ini ada beberapa pernyataan pra kuesioner yang digunakan penulis untuk melihat bagaimanakah kondisi disiplin kerja karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jember. bagaimana kondisi saat ini tentang disiplin kerja karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jember yang dapat dilihat pada tabel 1.4 sebagai berikut :

TABEL 1.4
HASIL PRA-KUESIONER DISIPLIN KERJA

No.	Pertanyaan	Penilaian					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
DISIPLIN KEERJA							
1.	Saya mematuhi Semua Peraturan	0%	8%	36%	32%	24%	100%
2.	Saya menggunakan Waktu secara Efektif	0%	4%	42%	38%	16%	100%
3.	Saya bertanggung jawab dalam pekerjaan dan tugas	0%	0%	38%	48%	14%	100%

Sumber: Olahan Peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat dilihat respon karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jember mengenai disiplin kerja karyawan. Pada pernyataan pertama yaitu tentang karyawan merasa mampu mematuhi Semua Peraturan, sebanyak 4 responden dengan persentase 8% menjawab tidak setuju, 18 responden dengan persentase 36% menjawab kurang setuju, 16 responden dengan persentase 32% menjawab setuju, 12 responden dengan persentase 24% menjawab sangat setuju. Pada point kedua mengenai karyawan merasa mampu menggunakan Waktu secara Efektif, sebanyak 2 responden dengan persentase 12% menjawab tidak setuju, 21 responden dengan persentase 42% menjawab kurang setuju, 19 responden dengan persentase 38% menjawab setuju, 8 responden dengan persentase 16% menjawab sangat setuju.

Pada point ketiga mengenai karyawan dengan sukarela bertahan dalam suatu kondisi yang kurang nyaman atau tidak menyenangkan tanpa mengeluh sedikitpun, sebanyak 19 responden dengan persentase 38% menjawab kurang setuju, 24 responden dengan persentase 48% menjawab setuju, 7 responden dengan persentase 44% menjawab sangat setuju. Hasil tersebut menunjukkan masih banyak karyawan yang memberikan respon tidak setuju dan kurang setuju terhadap pernyataan yang tercantum dalam pra-kuesioner, hal ini menunjukkan bahwa disiplin kerja karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jember masih tergolong kurang baik.

Pada Tabel 1.5 merupakan tabel hasil wawancara dengan Manager HR & CDC PT Telkom Witel Jember untuk mengetahui perilaku kerja dan tingkat disiplin kerja karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jember, berikut ini hasil wawancara:

TABEL 1.5
HASIL WAWANCARA

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana perilaku kerja karyawan di Telkom witel Jember, Apakah karyawan memiliki perilaku <i>Organizational citizenship behavior</i> atau keinginan untuk memberikan kontribusi terhadap organisasi	Meski tidak semua memiliki perilaku kerja OCB, tapi beberapa karyawan terlihat berupaya memberikan kontribusi terhadap organisasi dengan sedikit membantu karyawan lain meski diluar tugas mereka, seperti merapikan dan membersihkan ruang kerja mereka, meskipun merupakan tugas dari petugas kebersihan. Merespon pertanyaan pelanggan di luar kantor meskipun bukan bidang mereka memberikan informasi terkait produk Telkom Witel Jember
2.	Bagaimana tingkat disiplin kerja karyawan Telkom witel Jember, apakah semua karyawan sudah SOP dalam bekerja?	Fokus utama disiplin kerja di Telkom witel Jember bukan hanya wajib mengikuti SOP yang berlaku, melainkan setiap karyawan berkewajiban untuk memperhatikan capaian target kinerjanya. Karena karyawan yang tidak mencapai target, dapat dikatakan tidak disiplin.
3.	Bagaimana kinerja karyawan yang memiliki perilaku kerja OCB dan disiplin dalam mengikuti SOP dalam bekerja dan bagaimana yang tidak?	Karyawan dengan perilaku tersebut tidak otomatis kinerjanya juga baik, tapi karyawan yang selalu patuh dengan SOP umumnya kinerjanya baik dari segi kuantitas dan kualitas kerjanya dapat dipertanggung jawabkan. Karyawan yang tidak berperilaku kerja OCB, mereka beranggapan atau merasa perlu patuh dengan SOP yang menjadi tanggung jawab kerja mereka.

Sumber: Wawancara Peneliti (2022).

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan meskipun tidak semua karyawan memiliki perilaku kerja OCB, tapi beberapa karyawan terlihat berupaya memberikan kontribusi terhadap organisasi dengan sedikit membantu karyawan lain meski diluar tugas mereka, seperti merapikan dan membersihkan ruang kerja mereka, meskipun merupakan tugas dari petugas kebersihan. Merespon pertanyaan pelanggan di luar kantor meskipun bukan bidang mereka memberikan informasi terkait produk Telkom Witel Jember. Selain itu pengukuran disiplin karyawan tidak hanya terbatas pada mengikuti SOP yang berlaku, melainkan setiap karyawan berkewajiban untuk memperhatikan capaian target kinerjanya. Karena karyawan yang tidak mencapai target, dapat dikatakan tidak disiplin

Pada tabel 1.2 sampai 1.4 di atas dapat diketahui bahwa hasil pra-kuesioner dari variabel OCB, disiplin kerja dan kinerja karyawan menunjukkan bahwa masih didominasi oleh jawaban tidak setuju dan kurang setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan di PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jember cukup baik. Berdasarkan permasalahan penelitian yang didapat serta solusi penelitian yang mengacu pada faktor penting, maka judul penelitian yang diangkat ialah **“Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Wilayah Telekomunikasi Jember”**

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang sudah dikemukakan dalam latar belakang, maka penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan Witel Jember?
- b. Bagaimana disiplin kerja karyawan Witel Jember?
- c. Bagaimana kinerja karyawan Witel Jember?
- d. Bagaimana pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Witel Jember?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* karyawan di Witel Jember.
- b. Mengetahui disiplin kerja karyawan di Witel Jember.
- c. Mengetahui kinerja karyawan di Witel jember.

- d. Mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, dan variabel pengaruh kerja, terhadap kinerja karyawan Witel Jember.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang akan dicapai, penelitian ini diharapkan memiliki manfaat penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

1.5.1 Aspek Teoritis

Dapat digunakan untuk memperdalam ilmu pengetahuan khususnya mengenai sumber daya manusia dalam kaitannya pengaruh *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, dan variabel disiplin kerja, terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini juga dapat bermanfaat dan menjadi referensi bagi peneliti lainnya.

1.5.2 Aspek Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan langkah untuk meningkatkan kinerja karyawan.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian dilakukan selama 3 bulan, terhitung dari bulan Desember 2021 hingga Mei 2022 di Wilayah Telekomunikasi Jember.

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Adapun sistematika penulisan yang bertujuan untuk mempermudah pemahaman penelitian. Dalam laporan penelitian ini, sistematika penulisan tugas akhir terdiri atas lima bab, masing – masing bab dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum tentang isi penelitian meliputi gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dijelaskan hasil tentang kajian kepustakaan yang terkait dengan topik pembahasan dan variabel untuk dijadikan sebagai dasar dalam pembahasan dan analisis permasalahan dalam penelitian, penyusunan kerangka juag perumusan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan secara kronologis dan sistematis tentang deskripsi objek penelitian, analisis data dan pembahasan mengenai hasil pengolahan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan hasil analisis, saran untuk objek penelitian serta saran untuk penelitian selanjutnya.