

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebuah perusahaan memiliki banyak sekali kendala dalam pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki, dalam banyak hal tentunya. Tidak memungkiri bahwa hal sekecil apapun dapat memberikan akibat yang besar terhadap perusahaan. Permasalahan yang sering sekali muncul adalah mengenai *Task Performance*, yang sangat krusial untuk segera di selesaikan. Hal tersebut dikatakan krusial karena apabila dampak yang di dapatkan dari kinerja sumber daya manusia dalam perusahaan tersebut menurun, maka tentu dan pasti kinerja perusahaan akan dipastikan menurun pula, hal ini karena sumber daya manusia dalam perusahaan yang menggerakkan laju performa atau kinerja dalam perusahaan, sedangkan aspek yang lain hanyalah sebagai faktor pendukung.

Task Performance ini tidak luput dari adaptasi setiap individu dalam melakukan hubungan antara sumber daya manusia satu dengan yang lain. Hubungan yang bagus diawali dengan adanya proses adaptasi, baik itu adaptasi dalam lingkup sesama sumber daya manusia di dalam perusahaan, adaptasi lingkup sumber daya manusia dengan perusahaan atau bahkan adaptasi antara individu dengan lingkup luar perusahaan. Dalam terjadinya pengaruh antara kinerja dengan adaptasi tersebut tentu ada faktor lain yang menyebabkan kedua hal tersebut dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh berbagai perusahaan karena hal ini menyangkut kinerja perusahaan itu sendiri.

Performa sendiri dapat diartikan sebagai tingkat hasil kerja atau kemampuan pegawai dalam mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan yang diberikan baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Performa juga bermakna sebagai ukuran suatu hasil kerja, oleh karena itu performa pegawai dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang menunjukkan kemampuan seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya di tempat kerja serta menggambarkan adanya suatu perbuatan yang ditampilkan pegawai dalam aktivitas berkerja. (Suparno dan Sudarwati, 2014:13).

Dalam jurnal Cintia, dan Gilang (2015) bahwa pengukuran performa seseorang/unit dapat dilakukan dengan melihat target dan realisasinya. Apakah target tersebut tercapai sesuai dengan yang ditetapkan oleh perusahaan, atau tidak. Keberhasilan suatu perusahaan dapat dilihat dari pencapaian target atau sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan sebelumnya oleh karyawan oleh karena itu dibutuhkan tenaga kerja atau sumber daya manusia yang handal dan berkualitas. Seperti yang disampaikan Sudarmanto (2014:6) keberhasilan suatu organisasi ditopang oleh sumber daya manusia yang memiliki performa yang baik. Bernardin dan Rusel dalam Priansa (2016:270) mengemukakan bahwa performa merupakan hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu. Hasil kerja tersebut merupakan hasil dari kemampuan, keahlian dan keinginan yang dicapai.

Performa karyawan menjadi suatu hal yang sangat diperhatikan pada perusahaan PT Telkom Kabupaten Kudus. PT Telkom Kabupaten Kudus melakukan penilaian performa karyawan setiap tahun guna mengevaluasi serta meningkatkan performa karyawan itu sendiri. Penilaian performa karyawan dilihat dari performansi berupa prestasi yang dihasilkan oleh setiap individu/karyawan.

Penilaian prestasi dilihat dari keberhasilan karyawan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan target yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Berikut adalah rekapitulasi performa karyawan dari tahun 2014-2017:

Tabel 1.1.
Rekapitulasi Performa Karyawan Tahun 2014-2017

Tahun	Jumlah Karyawan	Kriteria Penilaian NKI (Nilai Kerja Individu)				
		P1	P2	P3	P4	P5
2014	292	38	206	48	0	0
2015	296	52	202	42	0	0
2016	296	62	169	62	3	0
2017	296	42	201	53	0	0

Sumber : PT Telkom Kabupaten Kudus 2017 (Data Olahan)

Berikut kriteria penilaian performa karyawan PT Telkom Kabupaten Kudus:

- P1 (Prestasi 1) >110% : Istimewa
- P2 (Prestasi 2) 103%-110% : Baik Sekali
- P3 (Prestasi 3) 96%-103% : Baik
- P4 (Prestasi 4) 90%-96% : Kurang Baik
- P5 (Prestasi 5) <90% : Kurang Baik Sekali

Dari hasil rekapitulasi performa karyawan PT Telkom Kabupaten Kudus tahun 2014-2017, berdasarkan tabel 1.1 tampak bahwa prestasi performa karyawan mengalami fluktuatif. Pada tahun 2015 mengalami kenaikan namun terjadi penurunan pada tahun 2016 karena terdapat 3 orang yang mempunyai penilaian prestasi kurang baik. Pada tahun 2017 kembali mengalami peningkatan performa dengan tidak ada karyawan yang mendapatkan penilaian kurang baik, meskipun jumlah karyawan yang mendapatkan penilaian performa sangat baik mengalami penurunan.

Kinerja karyawan didalam organisasi/perusahaan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang telah banyak diteliti diantaranya adalah *Organizational*

Citizenship Behavior. *Organizational Citizenship Behavior* merupakan salah satu faktor yang dapat dijadikan sebagai alasan timbulnya kinerja pada tugas yang diselesaikan individu dan juga dalam beradaptasi dengan sesama individu ataupun dengan perusahaan dan juga pihak luar perusahaan. Pentingnya *Organizational Citizenship Behavior* atau yang sering disebut dengan OCB ini sudah banyak diteliti oleh peneliti-peneliti sebelumnya. *Organizational Citizenship Behavior* ini dikatakan penting karena merupakan sebuah perilaku individu yang ada di dalam sebuah perusahaan dan bagaimana sikap tersebut dapat memberikan dampak pada organisasi ataupun perusahaan tertentu.

Faktor lain yang dirasa dapat mempengaruhi perilaku, kinerja dan adaptasi individu pada sebuah organisasi atau perusahaan yaitu sebuah akses jaringan pendukung yang mudah. Seberapa besar kontribusi jaringan yang mendukung untuk individu di dalam sebuah perusahaan? Jaringan pendukung yang dimaksud adalah bagaimana seorang individu ini mampu untuk melakukan hubungan sosial terhadap dirinya dan juga pekerjaannya. Hal ini dirasa perlu karena hubungan sosial akan memberikan pengaruh psikologis terhadap individu tersebut.

Organizational Citizenship Behavior dan *Task Performance* adalah dua konstruksi yang kemungkinan dapat terkait dengan ukuran jaringan yang mendukung dan adaptasi individu terhadap perubahan. Jaringan sosial dan Teori Psikologi Positif, serta hasil empiris terkini salah satunya yaitu misalnya Chiaburu et al., 2013; Cohen & Keren, 2008; Pare' & Tremblay, 2007 (dalam Sebastian Bruque, 2016) menunjukkan bahwa mungkin ada hubungan positif antara kedua konstruksi ini. *Organizational Citizenship Behavior* yang diarahkan pada individu terdiri dari berbagai tingkatan emosi dan perilaku positif di tempat kerja

yang dapat membantu, hal ini disinggung oleh penelitian yang dilakukan Van Dyne & LePine, Organ dan Van Scotter & Motowidl (dalam Sebastian Bruque, 2016). Pendapat tersebut juga didukung secara sudut pandang empiris, telah ditunjukkan bahwa emosi positif di tempat kerja terkait dengan tingkat *Organizational Citizenship Behavior* yang lebih tinggi, hal tersebut telah dibuktikan oleh Cameron, Dutton, & Quinn, 2003; Diener & Seligman, 2004; George & Brief, 1992 (dalam Sebastian Bruque, 2016).

Menurut Bacharach, Bamberger, & Washdi, 2005; Blau, 1977 (dalam Sebastian Bruque, 2016) Ukuran jaringan pendukung internal-eksternal individu merupakan salah satu atribut jaringan yang paling penting. Jaringan pendukung adalah ekspresif dan ekspresi diri dalam artian bahwa struktur jaringan yang mendukung terkait dengan nilai-nilai pribadi dan ciri psikologis yang mengakar yang mendefinisikan perilaku individu (misalnya hubungan suportif dengan Teman sebaya atau perangkat tambahan yang berbeda berpengaruh positif terhadap perbedaan). Jaringan pendukung terutama dibuat dari hubungan intim dan terdekat (Ibarra, 1993, dalam Sebastian Bruque, 2016), yang cenderung menghasilkan hubungan yang kuat dan stabil (Monge & Eisenberg, 1987, dalam Sebastian Bruque, 2016). Jaringan pendukung yang besar mencerminkan kemampuan seseorang untuk mengembangkan dan mempertahankan realasi sosial (Fineman, 2006; Luthans, 2002, dalam Sebastian Bruque, 2016), sering dengan menunjukkan kewarganegaraan (*Organizational Citizenship Behavior* [OCB]) dan perilaku prososial (misalnya kepedulian, berbagi, empati). Individu dengan jaringan pendukung yang besar cenderung peduli, berempati dengan dan mempercayai mitra

jaringan mereka baik di dalam maupun di luar tempat kerja (Yija`la`, Jasinskaja Lahti, Likki, & Stein, 2012, dalam Sebastian Bruque, 2016).

Dengan memelihara sejumlah besar ikatan dukungan sosial, individu menunjukkan bahwa mereka dapat memanfaatkan integrasi sosial dan peluang dukungan sosial yang disediakan oleh jaringan yang luas sambil mengatasi kekurangan potensial mereka (misalnya upaya emosional yang lebih tinggi dan pemaparan konflik yang lebih tinggi; Tennen & Affleck, 2003, dalam Sebastian Bruque, 2016). Sebaliknya, individu yang merasa mereka (atau dapat) dikecualikan secara sosial cenderung mengurangi perilaku prososial mereka. Penolakan sosial sementara dapat mengganggu tanggapan emosional, sehingga mengganggu kemampuan untuk memahami empati orang lain, dan akibatnya, kecenderungan untuk melayani atau bekerja sama dengan mereka dirusak.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh beberapa peneliti menunjukkan berbagai hasil yang beraneka ragam, salah satunya yaitu yang dilakukan oleh Sebastian Bruque et al (2016), memberikan pernyataan bahwasanya *Organizational Citizenship Behavior* memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pada tugas individu dan juga adaptasi individu untuk berubah di dalam sebuah perusahaan. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh Rahayu dan Rozak (2015) yang menemukan hasil di mana OCB tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan pada *Reasearch* yang telah diteliti tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian di perusahaan telekomunikasi di lingkup area kabupaten Kudus, guna untuk membuktikan apakah benar bahwasanya Kinerja pada suatu tugas dan juga adaptasi individu untuk berubah ini dipengaruhi oleh *Organizational Citizenship Behavior* dan *Size of open supportive network* atau faktor yang lainnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti memiliki pertanyaan penelitian yaitu :

1. Bagaimanapengaruh *Size Open Supportive Network* terhadap timbulnya *Organizational Citizenship Behavior* ?
2. Bagaimanapengaruh *Open Supportive Network* terhadap *Task Performance* ?
3. Bagaimanapengaruh *Open Supportive Network* terhadap *individual adaptation to change*?
4. Bagaimanapengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *Task Performance* ?
5. Bagaimanapengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *Individual Adaptation to Change* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, peneliti dapat memberikantujuan penelitian yaitu sebagaiberikut :

1. Mengetahupengaruh *Size Open Supportive Network* terhadap timbulnya *Organizational Citizenship Behavior*
2. Mengetahupengaruh *Open Supportive Network* terhadap *Task Performance*
3. Mengetahupengaruh *Open Supportive Network* terhadap *individual adaptation to change*.
4. Mengetahupengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap *Task Performance*

5. Mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior Individual Adaptation to Change*

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitiannya tersebut, dapat diambil manfaat penelitian yaitu :

1. Manfaat secara teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan kajian penelitian-penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan SDM

2. Manfaat secara praktis :

Penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen sebuah organisasi atau perusahaan dalam mempertimbangkan kebijakan yang dapat diterapkan untuk karyawan di perusahaan atau organisasi dan dapat memberikan sumbangan konseptual agar menjadi referensi mengenai pengaruh *Size Open Supportive Network, Organizational Citizenship Behavior, individual adaptation to change., Task Performance*