

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Energi listrik merupakan sumber energi utama yang banyak dimanfaatkan dan dibutuhkan oleh manusia dalam kehidupan sehari-hari. Karena energi listrik merupakan salah satu faktor pendukung penting bagi kehidupan manusia, banyak sekali peralatan yang biasa menggunakan listrik sebagai sumber energinya. Energi listrik merupakan, hasil pengelolaan sumber daya alam yang dapat digunakan sebagai penunjang kehidupan berbangsa dan bernegara, sebagaimana dituangkan dalam Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan segala kekayaan alam dikuasai oleh Negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakuran rakyat. Maka, penyelenggaraan energi listrik ini dikuasai oleh Negara karena merupakan sumber energi yang strategis dan memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat.

Setiap tahunnya kebutuhan akan listrik di Indonesia terus meningkat, sebagai akibat dari peningkatan kualitas kesejahteraan masyarakat. Di Indonesia terdapat perusahaan penyedia jasa tenaga listrik yaitu PT. PLN (Persero) yang merupakan salah satu BUMN yang bergerak di bidang penyedia tenaga listrik. Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan bertindak sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas

menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Pada tahun 1994 dan seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

Dapat dikatakan keberadaan PT. PLN (Persero) ini sangat penting sebagai pemasok listrik untuk masyarakat di seluruh wilayah Indonesia. PT. PLN (Persero) sebagai penyelenggara usaha jasa penyedia tenaga listrik dalam melaksanakan fungsinya berdasarkan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 sebagai pelaksana usaha penyediaan tenaga listrik diharuskan untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada konsumen. Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang ketenagalistrikan mengatur bahwa pelaksanaan usaha penyediaan tenaga listrik oleh pemerintah dan pemerintah daerah dilakukan oleh Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah yang secara jelas dimaksudkan dalam ketentuan ini adalah PT. PLN Persero. Maka tentu saja PT. PLN (Persero) harus melakukan upaya untuk memenuhi kebutuhan listrik secara bertahap keseluruh pelosok negeri.

Alasan memilih PT. PLN (Persero) sebagai tempat penelitian ini karena PT. PLN (Persero) merupakan satu-satunya perusahaan BUMN di Indonesia yang bergerak dalam perusahaan pembangkit listrik. Keberadaan PLN saat ini sangat mendominasi ketenagalistrikan di Indonesia, sebagai BUMN unggul PLN telah diakui sebagai perusahaan kelas dunia dengan perkembangan pesat dan terpercaya, hal ini dibuktikan PLN dilansir dalam web.pln.co.id bahwa PLN dianugerahi 5 penghargaan sekaligus dalam ajang *Contact Center World-Asia Pasific (CCW-*

APAC) pada tahun 2022 ini membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan PLN telah diakui ditingkat internasional. Tidak hanya itu bahkan semua masyarakat Indonesia pun tentunya telah merasakan hasil kerja dari PLN, terutama melalui pasokan listrik yang mengalir ke setiap rumah-rumah tangga.

Selain itu, dilansir dalam berita online bumn.go.id yang diakses pada tanggal 25 Maret 2023. Menurut Direktur Utama PT. PLN (Persero) Darmawan Prasodjo mengatakan bahwa listrik adalah jantung pertumbuhan ekonomi Indonesia. Hadirnya listrik mampu mendorong geliat ekonomi masyarakat, industri dan sektor bisnis. Maka kontribusi PLN untuk mendorong pertumbuhan ekonomi menjadi sangat penting. Hal ini terwujud dari pertumbuhan konsumsi listrik pada September 2022 mencapai 7,46 persen dengan total penjualan listrik 201,78 Terrawatt *hour* (TWh), dibandingkan tahun 2021 mencapai 187,8 TWh Namun PLN tak akan berpuas diri, PLN akan terus-menerus melakukan perbaikan. Maka PT. PLN (Persero) harus dapat menunjukkan terus komitmen dalam menyediakan pelayanan listrik yang baik bagi masyarakat, hal tersebut tentunya tidak lepas dari peran karyawan dibelakangnya sehingga PT. PLN (Persero) harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten dengan cara mengoptimalkan sumber daya manusia didalam perusahaannya.

Dalam pelayanan pendistribusian kelistrikan, PT.PLN (Persero) memiliki kantor unit induk distribusi yang berada di pulau jawa maupun luar pulau jawa yaitu, PT. PLN (Persero) UID Jawa Barat, PT. PLN (Persero) UID Jawa Timur, PT. PLN (Persero) UID Jawa Tengah dan Yogyakarta, PT. PLN (Persero) UID Jakarta Raya, PT. PLN (Persero) UID Banten, PT. PLN (Persero) UID Lampung dan PT.

PLN (Persero) UID Bali. Berikut data jumlah pelanggan dari masing-masing Unit Induk Distribusi PT. PLN (Persero) sebagai perbandingan:

Tabel 1.1
Jumlah per Jenis Pelanggan Kantor Unit Induk Distribusi PT. PLN (Persero)

No	Kantor Unit Distribusi	Jenis Pelanggan				Jumlah
		Rumah tangga & Industri	Bisnis & Sosial	Gdg.Kantor Pemerintahan	Penerangan Jalan Umum	
1	PT. PLN (Persero) UID Jawa Barat	14.621.246	1.034.465	19.922	90.114	15.765.747
2	PT. PLN (Persero) UID Jawa Timur	11.737.668	1.037.134	23.901	66.081	12.864.784
3	PT. PLN (Persero) UID Jawa Tengah dan Yogyakarta	11.488.663	886.545	29.081	60.271	12.464.560
4	PT. PLN (Persero) UID Jakarta Raya	4.539.329	361.583	6.581	8.420	4.915.913
5	PT. PLN (Persero) UID Banten	3.379.697	277.587	4.112	7.798	3.669.187
6	PT. PLN (Persero) UID Lampung	2.301.329	139.959	4.868	2.680	2.448.836
7	PT. PLN (Persero) UID Bali	1.304.556	264.355	4.324	6.048	1.579.283

Sumber: Data Statistik PLN

Berdasarkan tabel 1.1 jumlah per jenis pelanggan pada PT. PLN (Persero)

berdasarkan kantor unit distribusinya dapat dinyatakan bahwa PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat memiliki jumlah pelanggan terbanyak di seluruh Indonesia yaitu berjumlah 16 juta pelanggan, hal ini lah yang menjadi alasan pemilihan lokasi penelitian. Dikarenakan PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat salah satu unit induk yang sebagai kepanjangan tangan dari kantor pusat untuk pelayanan kelistrikan di PLN, serta merupakan lembaga di PLN sebagai penunjang bisnis kelistrikan PLN di wilayah. Selain itu PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat mampu menyaingi enam kantor unit distribusi di Indonesia dengan mempunyai pelanggan paling banyak. Hal ini membuktikan bahwa proses ini menjadi tanda bahwa PLN sebagai jantungnya Indonesia semakin sehat. Seiring dengan pertumbuhan ekonomi, listrik mampu tumbuh lebih tinggi khususnya di daerah Jawa Barat. Oleh karena itu karyawan PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat harus memberikan kontribusi secara maksimal terhadap pelayanan masyarakat.

Untuk mewujudkan hal tersebut karyawan harus mempunyai perilaku selain *inrole behavior* yaitu *extrarole behavior* atau perilaku kewarganegaraan organisasi karena perilaku ini memiliki kontribusi yang tidak kalah pentingnya dengan perilaku *inrole behavior*. Perilaku kewarganegaraan organisasi sangat penting bagi perusahaan, karyawan yang memiliki perilaku kewarganegaraan organisasi (*extrarole behavior*) akan memberikan kontribusi lebih dari apa yang perusahaan harapkan, apabila individu tidak menunjukkan sikap perilaku *extrarole behavior* tentunya karyawan tersebut tidak mengindikasikan adanya perilaku kewarganegaraan organisasi pada diri mereka dengan adanya perilaku ini pula

dapat berdampak pada kinerja perusahaan. Tingkat kehadiran merupakan salah satu pengukuran dimensi dari perilaku kewarganegaraan organisasi yaitu *conscientiousness*. Berikut adalah data absensi karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat periode 2022:

Tabel 1.2
Absensi Karyawan PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat
Periode Januari - Desember 2022

Bulan	Keterangan			Jumlah Absensi Karyawan		
	Izin	Sakit	Cuti	Jumlah karyawan tidak hadir	Jumlah Karyawan	Persentase Ketidakhadiran Karyawan
Januari	4	13	29	46	164	28
Februari	0	10	19	29	169	17
Maret	2	7	15	24	173	13
April	0	2	21	23	176	13
Mei	0	10	31	41	173	23
Juni	4	13	27	44	172	25
Juli	7	17	46	70	173	40
Agustus	2	18	35	55	171	32
September	9	19	22	50	168	29
Oktober	5	41	38	84	167	50
November	3	32	39	74	168	44
Desember	7	14	53	74	167	44
rata-rata tingkat ketidakhadiran karyawan						29,83
Persentase = Jumlah Karyawan tidak hadir : Jumlah Karyawan x 100%						

Sumber: Data SDM PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat

Berdasarkan tabel 1.2 data absensi karyawan PT.PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat dapat dilihat persentase ketidakhadiran karyawan paling rendah sebesar 13 persen dan paling tinggi sebesar 50 persen dengan rata – rata ketidakhadiran sebesar 29,83 persen. Menurut Winaya dalam Putri (2018) rata-rata tingkat absensi 0 sampai 1 persen per bulan dianggap sangat baik, 2 sampai 3 persen per bulan masih dianggap baik, sedangkan rata-rata tingkat absensi yang mencapai 4 sampai 15 persen per bulan buruk, lebih dari 15 persen sudah menunjukkan gejala

yang sangat buruk. Berdasarkan data persentasi ketidakhadiran karyawan PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat menjelaskan bahwa tingkat ketidakhadiran karyawan di dalam perusahaan tergolong sangat buruk dan menjadi salah satu masalah terkait perilaku kewarganegaraan organisasi.

Data yang diperoleh dari perusahaan dirasa belum cukup untuk menjadi landasan penelitian, maka peneliti melakukan kegiatan pra-survei dengan membagikan kuesioner kepada 30 responden karyawan. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui apa saja yang mempengaruhi rendahnya perilaku kewarganegaraan organisasi di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat. Berikut tabel hasil pra-survei untuk perilaku kewarganegaraan organisasi di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat:

Tabel 1.3
Hasil Kuesioner Pra-survei Perilaku Kewarganegaraan Organisasi pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat

No	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah skor	Rata-rata
			SS (5)	S (4)	K (3)	T (2)	ST (1)		
1	Perilaku Kewarganegaraan organisasi	<i>Altruism</i>	0	8	18	3	1	92	3,06
		<i>Conscientiousness</i>	0	3	23	4	0	89	2,96
		<i>Courtesy</i>	1	2	23	3	0	88	2,93
		<i>Sportmanship</i>	0	4	20	6	0	88	2,93
		<i>Civic Virtue</i>	0	20	10	0	0	110	3,67
Skor rata-rata perilaku kewarganegaraan organisasi							3,11		
Jumlah Skor = Nilai x Frekuensi Rata-rata = Jumlah Skor : Jumlah Responden (30) Skor Rata-rata = Jumlah Rata-rata : Jumlah Pernyataan Kuesioner									

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra-Survei, 2023

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat dilihat bahwa perilaku kewarganegaraan organisasi memperoleh skor rata-rata sebesar 3,11 yang artinya perilaku

kewarganegaraan organisasi mendapatkan nilai skor yang rendah mengacu pada kategori skala dimana 3,11 masuk ke dalam rentang 2,61 sampai 3,40 yang dikategorikan kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa dimensi yang mendapatkan nilai terendah dibandingkan dengan dimensi lainnya. Skor rata-rata terendah terdapat pada dimensi *courtesy* dan *sportmanship* dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 2,93 lalu dimensi *conscientiousness* mendapatkan nilai 2,96 dan dimensi *altruism* mendapatkan nilai 3,06. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku membantu, sikap kesadaran, rasa kebaikan dan sportif yang dimiliki karyawan terhadap perilakunya di luar peran (tugas dan tanggung jawab) masih rendah sehingga menjadi penyebab rendahnya perilaku kewarganegaraan organisasi di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat.

Hasil penyebaran kuesioner pra-survei penelitian menyatakan bahwa masih terdapat nilai rata-rata yang rendah terkait dengan perilaku kewarganegaraan organisasi di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat, masalah perilaku kewarganegaraan organisasi ini juga diperkuat dengan hasil observasi dan wawancara peneliti dengan beberapa karyawan PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat, sebagai berikut:

1. Adanya karyawan yang mengerjakan hanya *job desc* nya masing – masing sehingga tidak dapat membantu rekan kerjanya, disamping itu juga karena memang beban kerja yang diterima sama.
2. Masih ada karyawan yang datang terlambat ke kantor.
3. Pada jam kerjanya masih ada karyawan yang membicarakan hal diluar pekerjaan.

4. Antar karyawan cenderung tidak saling mengingatkan sesama rekan kerja untuk menyelesaikan tugasnya.
5. Beberapa karyawan pernah mengeluh dalam mengerjakan pekerjaannya karena *work load*.

Perilaku kewarganegaraan organisasi sangatlah penting bagi perusahaan karena ketika karyawan mampu menunjukkan perilaku tersebut, maka karyawan akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan tempatnya bekerja dan dengan sendirinya akan merasa nyaman terhadap pekerjaannya. Perilaku ini cenderung melihat seseorang (karyawan) sebagai makhluk sosial (menjadi anggota organisasi), dibanding sebagai makhluk individu yang hanya mementingkan diri sendiri. Sehingga perilaku kewarganegaraan organisasi memberikan dampak positif karena dianggap sebagai perilaku dan sikap yang menguntungkan perusahaan diluar peran tugas dan tanggung jawabnya sehingga tidak adanya sistem penghargaan maupun imbalan, dimana jika dilaksanakan oleh karyawan dapat meningkatkan fungsi dari perusahaan. Contohnya meliputi bantuan kepada rekan kerja untuk meringankan beban kerja mereka, tidak pernah datang terlambat, mempunyai toleransi tinggi dan sebagainya, sehingga perilaku kewarganegaraan organisasi harus dimunculkan dan ditingkatkan.

Perilaku kewarganegaraan organisasi yang terjadi pada karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, oleh sebab itu peneliti melakukan kegiatan pra-survei penelitian dengan membagikan kuesioner terhadap 30 responden karyawan dari 167 total karyawan secara acak untuk mengetahui variabel mana yang memiliki pengaruh dominan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi di PT. PLN

(Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat. Berikut ini adalah hasil dari kuesioner pra-survei penelitian, berdasarkan faktor-faktor yang diduga memiliki pengaruh terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat:

Tabel 1.4
Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kewarganegaraan organisasi PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat

No	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Keterlibatan Karyawan	<i>Vigor</i>	0	4	20	6	0	88	2,93
		<i>Dedication</i>	2	14	12	2	0	106	3,53
		<i>Absorption</i>	0	10	16	4	0	96	3,20
Skor rata-rata keterlibatan karyawan							3,22		
2	Komitmen Organisasi	Komitmen Afektif	0	12	16	2	0	100	3,33
		Komitmen Normatif	5	23	2	0	0	123	4,10
		Komitmen Berkelanjutan	1	5	20	4	0	93	3,10
Skor rata-rata komitmen organisasi							3,51		
3	Kepuasan Kerja	Kepuasan terhadap gaji	3	24	3	0	0	120	4,00
		Kepuasan terhadap promosi	1	23	6	0	0	115	3,83
		Kepuasan terhadap rekan kerja	2	25	3	0	0	119	3,96
		Kepuasan terhadap atasan	1	29	0	0	0	121	4,03
		Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri	0	24	6	0	0	114	3,80
Skor rata-rata kepuasan kerja							3,92		
4	Persepsi Dukungan Organisasi	Keadilan	0	6	14	10	0	86	2,86
		Dukungan Atasan	1	19	10	0	0	111	3,70
		Penghargaan dan Kondisi Kerja	1	17	8	4	0	105	3,50
Skor rata-rata persepsi dukungan organisasi							3,35		
5	Kepribadian	<i>Ekstraversi</i>	0	26	4	0	0	116	3,86
		<i>Agreeableness</i>	2	28	0	0	0	122	4,06
		<i>Conscientiousness</i>	3	27	0	0	0	123	4,10
		<i>Emotional</i>	0	22	8	0	0	112	3,73

		<i>Stability</i>							
--	--	------------------	--	--	--	--	--	--	--

Lanjutan tabel 1.4									
No	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
		<i>Opennes to Experien</i>	0	18	12	0	0	108	3,60
Skor rata-rata kepribadian								3,87	
6	Efikasi Diri	<i>Level</i>	1	9	17	3	0	98	3,26
		<i>Generality</i>	2	12	15	0	0	103	3,43
		<i>Strenght</i>	1	7	20	2	0	97	3,23
Skor rata-rata efikasi diri								3,31	
7	Iklim Organisasi	Tanggung jawab	7	16	7	0	0	120	4,00
		Patuh terhadap aturan	2	20	8	0	0	114	3,80
		Kehangatan antar karyawan	3	25	2	0	0	121	4,03
		Dukungan	10	7	9	4	0	113	3,76
		Konflik	0	7	15	8	0	89	2,96
Skor rata-rata iklim organisasi								3,71	
Jumlah Skor = Nilai x Frekuensi Rata-rata = Jumlah Skor : Jumlah Responden (30) Skor Rata-rata = Jumlah Rata-rata : Jumlah Pernyataan Kuesioner									

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra-Survei, 2023

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat diketahui bahwa faktor bermasalah yang diduga mempengaruhi perilaku kewarganegaraan organisasi adalah faktor keterlibatan karyawan, efikasi diri dan persepsi dukungan organisasi karena memiliki skor nilai yang rendah diantara skor faktor lainnya. Dengan keterlibatan karyawan memperoleh skor rata-rata sebesar 3,22 lalu efikasi diri memperoleh skor rata-rata sebesar 3,31 dan persepsi dukungan organisasi memperoleh skor rata-rata sebesar 3,35. Hal tersebut dapat menunjukkan bahwa rendahnya perilaku kewarganegaraan organisasi yang diduga diakibatkan oleh faktor keterlibatan karyawan, efikasi diri dan persepsi dukungan organisasi.

Hasil yang didapatkan dari pra survei yang diduga memiliki masalah dan mendapatkan skor rata-rata rendah yaitu variabel keterlibatan karyawan. Adapun permasalahan yang muncul di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat terkait masalah pada variabel keterlibatan karyawan untuk mengetahui keterlibatan pada karyawan PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat, dapat dilihat pada tabel 1.5 yang merupakan tabel pra survei mengenai dimensi keterlibatan karyawan:

Tabel 1.5
Hasil Kuesioner Pra-survei Variabel Keterlibatan Karyawan pada
PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat

No	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Keterlibatan Karyawan	<i>Vigor</i>	0	4	20	6	0	88	2,93
		<i>Dedication</i>	2	14	12	2	0	106	3,53
		<i>Absorption</i>	0	10	16	4	0	96	3,20
Skor rata-rata keterlibatan karyawan							3,22		
Jumlah Skor = Nilai x Frekuensi Rata-rata = Jumlah Skor : Jumlah Responden (30) Skor Rata-rata = Jumlah Rata-rata : Jumlah Pernyataan Kuesioner									

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra-Survei, 2023

Berdasarkan Tabel 1.5 dari hasil pra-survei mengenai keterlibatan karyawan yang dilakukan di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat menyatakan variabel keterlibatan karyawan memiliki skor rata-rata 3,22 hal ini merupakan kategori yang kurang baik. Khususnya pada dimensi yang memiliki rata-rata terkecil yaitu pada dimensi *vigor* sebesar 2,93. Hal ini menunjukkan perilaku kewarganegaraan organisasi masih perlu diperhatikan dan diperbaiki. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat didapati kendala yang melatarbelakangi antara lain:

1. Beberapa karyawan kurang mampu mengerjakan tugas dalam waktu yang sangat lama dikarenakan keengganan karyawan itu sendiri atas keterbatasan kemampuannya.
2. Beberapa karyawan tidak terlalu fokus dalam mengerjakan tugasnya karena masih ada yang sambil bermain *hand phone* (telepon genggam), mendengarkan musik bahkan ada yang sembari makan.

Solichin dalam (Aziza *et al.*, 2020) mengkategorikan beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku kewarganegaraan organisasi, salah satunya adalah keterlibatan karyawan. Dengan adanya perilaku tersebut karyawan akan memberikan kinerja lebih terhadap perusahaan karena kesadaran perannya terhadap perusahaan dan rasa senang terhadap pekerjaan membuat karyawan ingin kembali melakukan pekerjaannya dimana karyawan dapat menawarkan diri untuk membantu rekan kerjanya dan menciptakan perilaku *extra-role*. Hasil penelitian Dhiya Qatrunnada Thufailah dan Dudung Abdurrahman (2020) menunjukkan bahwa keterlibatan karyawan (*employee engagement*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi (*organizational citizenship behavior*). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa keterlibatan karyawan dapat berpengaruh sangat penting terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi dan perusahaan harus dapat memaksimalkan keterlibatan karyawan dalam manajemen sumber daya manusia agar tujuan perusahaan tercapai.

Selain faktor keterlibatan karyawan yang diduga menjadi suatu masalah pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat, selanjutnya faktor yang diduga menjadi masalah yaitu faktor efikasi diri. Efikasi diri memiliki peran penting

dalam memotivasi individu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Individu yang memiliki efikasi diri yang tinggi akan selalu berusaha melaksanakan pekerjaan dengan baik.

Pada saat peneliti melakukan pra-survei di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat, terlihat bahwa terindikasi rendahnya efikasi diri karyawan. Hal ini dapat peneliti buktikan melalui hasil pra-survei mengenai efikasi diri di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat pada tabel 1.6 sebagai berikut:

Tabel 1.6
Hasil Kuesioner Pra-survei Variabel Efikasi Diri pada PT. PLN
(Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat

No	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Efikasi Diri	<i>Level</i>	1	9	17	3	0	98	3,26
		<i>Generality</i>	2	12	15	0	0	103	3,43
		<i>Strenght</i>	1	7	20	2	0	97	3,23
Skor rata-rata efikasi diri							3,31		
Jumlah Skor = Nilai x Frekuensi Rata-rata = Jumlah Skor : Jumlah Responden (30) Skor Rata-rata = Jumlah Rata-rata : Jumlah Pernyataan Kuesioner									

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra-Survei, 2023

Berdasarkan Tabel 1.6 dari hasil pra-survei mengenai efikasi diri yang dilakukan di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat menyatakan variabel efikasi diri memiliki skor rata-rata 3,31 hal ini merupakan kategori yang kurang baik. Khususnya pada dimensi yang memiliki rata-rata terkecil yaitu pada dimensi *strenght* sebesar 3,23 dimana dimensi *strenght* ini penting dalam menentukan sejauh mana keyakinan seseorang mengenai kemampuan yang dimiliki ketika menghadapi tuntutan tugas atau permasalahan. Hal ini berkaitan dengan ketahanan dan keuletan individu dalam pemenuhan tugasnya. Berdasarkan hasil

wawancara peneliti dengan beberapa karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat didapati kendala yang melatarbelakangi antara lain:

1. Dalam beberapa kesempatan masih ada karyawan yang suka menunda-nunda pekerjaan salah satu diantaranya ada yang berpikir bahwa pekerjaan tersebut jika memang tidak selesai bisa dikerjakan pada esok hari.
2. Ketika menghadapi kesulitan ada beberapa karyawan yang mampu langsung menyelesaikannya namun ada juga beberapa karyawan yang bingung dengan masalah yang dihadapi sehingga ia menanyakan terkait kendalanya kepada rekan kerja ataupun atasan.
3. Beberapa karyawan tidak dapat fokus pada pekerjaannya jika ada pekerjaan lain yang mengganggu, karena fokusnya akan terbagi sehingga bingung mana yang menjadi prioritas utama.

Penelitian yang mendukung bahwa efikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi ialah hasil penelitian Dedy Siska Pramono dan Denny Taloga (2021) menunjukkan bahwa efikasi diri (*self-efficacy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan organisasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa efikasi diri dalam kegiatan perusahaan sangat dibutuhkan karena karyawan yang memiliki efikasi diri yang tinggi dapat menimbulkan perilaku kewarganegaraan organisasi yang tinggi pula.

Faktor lainnya yang diduga bermasalah yaitu persepsi dukungan organisasi. Persepsi dukungan organisasi merupakan variabel penting yang semakin diperhatikan di dalam dunia bisnis baik sektor manufaktur maupun jasa (Beheshtifar *et.al* dalam Sriathi, 2017). Persepsi dukungan organisasi juga berkaitan dengan persepsi mengenai penilaian peran andil karyawan dan perhatian yang diberikan perusahaan pada kesejahteraan karyawan tersebut. Ketika karyawan merasa bahwa mereka didukung secara penuh oleh perusahaan, hal ini dapat menimbulkan persepsi yang lebih positif terhadap perusahaan dan akan memiliki rasa tanggung jawab untuk berkontribusi lebih serta memberikan kinerja yang lebih baik bagi perusahaan atau disebut biasa disebut kinerja *extra-role* (Sriathi, 2017). Persepsi dukungan organisasi di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat terindikasi kurang baik. Hal ini dapat peneliti buktikan melalui hasil pra-survei mengenai persepsi dukungan organisasi di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat pada tabel 1.7 sebagai berikut:

Tabel 1.7
Hasil Kuesioner Pra-survei Variabel Persepsi Dukungan Organisasi
pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat

No	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Skor	Rata-rata
			SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)		
1.	Persepsi Dukungan Organisasi	Keadilan	0	6	14	10	0	86	2,86
		Dukungan Atasan	1	19	10	0	0	111	3,70
		Penghargaan dan Kondisi Kerja	1	17	8	4	0	105	3,50
Skor rata-rata persepsi dukungan organisasi							3,35		
Jumlah Skor = Nilai x Frekuensi Rata-rata = Jumlah Skor : Jumlah Responden (30) Skor Rata-rata = Jumlah Rata-rata : Jumlah Pernyataan Kuesioner									

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra-Survei, 2023

Berdasarkan Tabel 1.7 dari hasil pra-survei mengenai persepsi dukungan organisasi yang dilakukan di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat menyatakan variabel persepsi dukungan organisasi memiliki skor rata-rata 3,35 hal ini merupakan kategori yang kurang baik. Khususnya pada dimensi yang memiliki rata-rata terkecil yaitu pada dimensi keadilan sebesar 2,86 sedangkan keadilan pada karyawan memiliki efek kumulatif yang kuat terhadap persepsi dukungan organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kepedulian terhadap kesejahteraan karyawan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat didapati kendala yang melatarbelakangi antara lain antara lain:

1. Adanya karyawan yang merasa bahwa perusahaan tidak menghargai usaha keras mereka misalnya dalam bekerja lembur, perusahaan cenderung jarang memberikan uang lebih.
2. Atasan mereka cenderung tidak mau bertanggung jawab atas kesalahan yang mereka buat.
3. Perusahaan jarang memberikan kesempatan promosi pada karyawan non penjabat (*staff* biasa).

Berdasarkan hasil penelitian Mhd. Febryansah *et.al* (2022) menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* atau perilaku kewarganegaraan organisasi. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi persepsi dukungan organisasi yang dirasakan karyawan pada perusahaan maka perilaku kewarganegaraan organisasi akan semakin meningkat.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah diuraikan, begitupun dari jurnal-jurnal penelitian yang telah diteliti sebelumnya mengenai keterlibatan karyawan, efikasi diri, persepsi dukungan organisasi dan perilaku kewarganegaraan organisasi sudah banyak diteliti pada umumnya akan tetapi tidak banyak yang menganalisis secara keseluruhan semua variabel untuk menjadikan satu kajian yang terikat. Maka dari itu peneliti ingin melakukan penelitian dengan menggabungkan variabel tersebut menjadi satu kajian dan topik yang berjudul **“PENGARUH KETERLIBATAN KARYAWAN, EFIKASI DIRI DAN PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP PERILAKU KEWARGANEGARAAN ORGANISASI PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT INDUK DISTRIBUSI JAWA BARAT”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian

Identifikasi masalah merupakan proses merumuskan permasalahan yang akan diteliti. Sedangkan rumusan masalah merupakan gambaran permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang penelitian.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan pada latar belakang penelitian yang telah dibahas di atas, dapat diidentifikasi masalah yang muncul terkait fenomena perilaku kewarganegaraan organisasi pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat. Identifikasi masalah yang telah terjadi yaitu sebagai berikut:

1. Keterlibatan Karyawan

- a. Beberapa karyawan kurang mampu mengerjakan tugas dalam waktu yang sangat lama dikarenakan keengganan karyawan itu sendiri atas keterbatasan kemampuannya.
 - b. Beberapa karyawan tidak terlalu fokus dalam mengerjakan tugasnya karena masih ada yang sambil bermain *hand phone* (telepon genggam), mendengarkan musik bahkan ada yang sembari makan.
2. Efikasi Diri
- a. Dalam beberapa kesempatan masih ada karyawan yang suka menunda-nunda pekerjaan salah satu diantaranya ada yang berpikir bahwa pekerjaan tersebut jika memang tidak selesai bisa dikerjakan pada esok hari.
 - b. Ketika menghadapi kesulitan ada beberapa karyawan yang mampu langsung menyelesaikannya namun ada juga beberapa karyawan yang bingung dengan masalah yang dihadapi sehingga ia menanyakan terkait kendalanya kepada rekan kerja ataupun atasan.
 - c. Beberapa karyawan tidak dapat fokus pada pekerjaannya jika ada pekerjaan lain yang mengganggu, karena fokusnya akan terbagi sehingga bingung mana yang menjadi prioritas utama.
3. Persepsi Dukungan Organisasi
- a. Adanya karyawan yang merasa bahwa perusahaan tidak menghargai usaha keras mereka misalnya dalam bekerja lembur, perusahaan cenderung jarang memberikan uang lebih.

- b. Atasan mereka cenderung tidak mau bertanggung jawab atas kesalahan yang mereka buat.
 - c. Perusahaan jarang memberikan kesempatan promosi pada karyawan non penjabat (*staff* biasa).
4. Perilaku Kewarganegaraan Organisasi
- a. Persentase ketidakhadiran karyawan sebesar 29,83 persen sehingga hal tersebut tergolong dalam kategori sangat buruk.
 - b. Adanya karyawan yang mengerjakan hanya *job desc* nya masing – masing sehingga tidak dapat membantu rekan kerjanya, disamping itu juga karena memang beban kerja yang diterima sama.
 - c. Masih ada karyawan yang datang terlambat ke kantor.
 - d. Pada jam kerjanya masih ada karyawan yang membicarakan hal diluar pekerjaan.
 - e. Antar karyawan cenderung tidak saling mengingatkan sesama rekan kerja untuk menyelesaikan tugasnya.
 - f. Beberapa karyawan pernah mengeluh dalam mengerjakan pekerjaannya karena *work load*.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas dapat dirumuskan masalah-masalah yang muncul pada penelitian yang sedang dilakukan di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat sebagai berikut:

1. Bagaimana Keterlibatan Karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat.
2. Bagaimana Efikasi Diri karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat.
3. Bagaimana Persepsi Dukungan Organisasi pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat.
4. Bagaimana Perilaku Kewarganegaraan Organisasi pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat.
5. Seberapa besar pengaruh Keterlibatan Karyawan, Efikasi Diri dan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat baik secara simultan maupun secara parsial.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah dan rumusan masalah di atas, adapun tujuan diadakannya penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Keterlibatan Karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat.
2. Efikasi Diri karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat.

3. Persepsi Dukungan Organisasi pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat.
4. Perilaku Kewarganegaraan Organisasi pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat.
5. Besarnya pengaruh Keterlibatan Karyawan, Efikasi Diri dan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat baik secara simultan maupun secara parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat bukan hanya bagi peneliti, tetapi juga dapat berguna bagi mereka yang membacanya. Penelitian yang dilakukan ini terdapat dua kegunaan, dua kegunaan tersebut yaitu sebagai kegunaan teoritis dan juga kegunaan praktis. Di bawah ini adalah kegunaan dalam penelitian ini yaitu:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Adapun kegunaan penelitian teoritis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui definisi serta seberapa besar pengaruh Keterlibatan Karyawan, Efikasi Diri dan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap

Perilaku Kewarganegaraan Organisasi pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat.

2. Penelitian ini diharapkan sebagai ilmu pengetahuan agar dapat kesesuaian antara teori dan praktek khususnya terkait perilaku kewarganegaraan organisasi dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan diskusi atau wacana ilmiah serta dapat digunakan sebagai dasar penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti
 - a. Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang sumber daya manusia, khususnya pada masalah yang sedang diteliti yaitu Keterlibatan Karyawan, Efikasi Diri dan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi.
 - b. Hasil penelitian diharapkan menambah pengalaman dan dapat dijadikan bahan studi perbandingan antara teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan dengan praktek yang ada selama penelitian.
2. Bagi Perusahaan
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan menambah referensi mengenai Keterlibatan Karyawan, Efikasi Diri, dan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat untuk memperbaiki permasalahan yang ada.

- b. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi atas masalah yang dihadapi sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan perilaku kewarganegaraan organisasi pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat.
3. Bagi Pihak Lain
- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan salah satu sumber informasi untuk menambah wawasan dan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan dilakukan selanjutnya.
 - b. Memberikan informasi atau gambaran yang ada di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat.