

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi saat ini, organisasi atau perusahaan harus mengalami banyak perubahan, organisasi harus terus berinovasi dan aktif untuk memenuhi kebutuhan agar berkembang. Setiap organisasi menggunakan seluruh sumber dayanya untuk menghasilkan produk atau jasa yang dapat dipakai. Sumber Daya Manusia (SDM) adalah sumber daya yang paling penting bagi perusahaan. Sumber daya manusia yang berkualitas tentu akan memberikan dampak positif bagi setiap perusahaan, baik itu perusahaan milik negara maupun perusahaan swasta, terutama untuk perusahaan - perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Dikatakan demikian karena peningkatan kualitas layanan dalam bidang jasa semakin mendapat perhatian lebih dari masyarakat, karena banyaknya keluhan dan pengaduan tentang belum efektif dan efisien serta sumber daya manusia yang kurang memadai. Hubungan antara SDM dan perusahaan sangat erat dan saling mempengaruhi.

Perusahaan saat ini, seiring berkembangnya zaman tidak terlepas dari persaingan yang ketat. Visi dan misi yang dimiliki perusahaan menjadi tolak ukur perusahaan dalam memenangkan persaingan yang ada, hal tersebut dapat terwujud dengan adanya kualitas sumber daya manusia (SDM) yang baik didalamnya. Manajemen SDM merupakan salah satu faktor kunci untuk mendapatkan kinerja yang baik, karena untuk menangani masalah keterampilan dan keahlian,

manajemen SDM juga berkewajiban membangun perilaku kondusif pegawai untuk mendapatkan kinerja yang baik. Organisasi untuk mencapai keunggulan dan mencapai targetnya harus mengusahakan kinerja hingga ke individualnya semaksimal mungkin, karena pada dasarnya kinerja individu berpengaruh terhadap kinerja tim atau kelompok kerja dan kinerja yang mereka lakukan akan berdampak langsung pada baik dan buruknya kinerja di sebuah organisasi. Perusahaan untuk mendapatkan keuntungan yang lebih banyak maka harus memiliki kinerja yang baik, terutama pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa karena untuk kepuasan pelanggan. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa salah satunya yaitu PT. POS Indonesia.

PT. POS Indonesia adalah termasuk organisasi publik yang sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat karena merupakan salah satu wadah penyedia sarana komunikasi terutama yang berhubungan dengan membangun sarana dan fasilitas yang dapat digunakan masyarakat dalam menyelenggarakan barang dan jasa giro baik domestik maupun internasional serta mempercepat arus surat. Selain itu PT. POS Indonesia menyediakan jasa dengan banyak produk, salah satu layanan adalah paket pos. Tetapi, jasa pengiriman barang saat ini sudah banyak pesaingannya seperti JNE, J&T, Wahana, Go-send dll. PT. POS Indonesia dituntut dapat memiliki nilai lebih dalam menghadapi persaingan. Disisi lain fungsi PT. POS Indonesia kini diambil alih oleh pihak lain diluar pos yang dimana pengirim surat sudah tidak banyak lagi menggunakan jasa pos. Hal ini disebabkan karena kurangnya fitur *tracking* yang memadai, keterlambatan pengiriman sehingga konsumen sudah jarang memakai jasa PT. POS Indonesia

dengan adanya alat teknologi yang semakin canggih seperti handphone dan internet. Untuk mencapai suatu tujuan perusahaan tidak terlepas dari inovasi dan strategi, maka yang dapat dilakukan perusahaan salah satunya dengan meningkatkan kinerja karyawannya. Hal tersebut menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian di PT. POS Indonesia.

PT. POS Indonesia adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kurir, logistik dan transaksi keuangan. Nama PT. POS Indonesia sendiri baru secara resmi digunakan pada tahun 1995, sebelumnya sempat mengalami beberapa kali perubahan nama. Pencapaian – pencapaian pun telah diukir oleh PT. POS Indonesia, tentunya hal tersebut dipengaruhi oleh kinerja individu pegawai dalam Perusahaan. Sebagai penyelenggara POS milik negara, POS Indonesia mengemban amanah UU untuk melakukan penyehatan perusahaan, sesuai dengan Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 pasal 51 Tentang POS. Tahun 2011 dimana POS Indonesia meluncurkan visi, misi dan motto baru. Visi POS Indonesia adalah menjadi pemimpin pasar di Indonesia dengan menyediakan layanan surat pos, paket, dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya. Misi POS Indonesia adalah berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik. Berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan kerja yang aman, nyaman dan menghargai kontribusi. Berkomitmen kepada pemegang saham untuk memberikan hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh. Berkomitmen untuk berkontribusi positif kepada masyarakat. Berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan. Motto Pos

Indonesia adalah tepat waktu setiap waktu (*on time every time*). Maka, untuk mencapai keunggulan tersebut dibutuhkan perhatian khusus dari Perusahaan maupun pegawai itu sendiri untuk mencapai tujuan. Berikut data mengenai penjualan PT. POS Indonesia pada tahun 2022.

Tabel 1.1 Layanan Ekspedisi yang digunakan penjual E-Commerce Indonesia 2022

No	Nama Ekspedisi	Nilai
1	J&T Express	58%
2	JNE	45%
3	Shopee Xpress	28%
4	Sicepat	27%
5	Gosend	21%
6	Grab Express	18%
6	Tiki	7%
7	Ninja Xpress	7%
8	Pos Indonesia	6%

Sumber : databoks, 2022

Pemilihan layanan ekspedisi yang digunakan penjual E-Commerce pada tahun 2022 PT. POS Indonesia memiliki nilai persen yang sangat rendah diantara yang lain yaitu 6%, dalam hal itu dapat diduga bahwa kinerja pegawai dari PT. POS Indonesia sangat kurang baik. Berdasarkan hasil pemeriksaan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), POS Indonesia telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan daya saing. Akan tetapi, ada sejumlah hal yang masih perlu diperbaiki. Pemeriksaan BPK juga menunjukkan bahwa fasilitas jasa kurir yang ditawarkan POS Indonesia kepada penjual di lokapasar belum selengkap kompetitor seperti tidak bekerjasama dengan platform digital. Karena pada dasarnya Perusahaan dioperasikan oleh Sumber Daya Manusia, maka penilaian kinerja merupakan hal yang sangat perlu dilakukan untuk dapat meninjau sejauh mana perkembangan kinerja Perusahaan tersebut. Pernyataan sementara yang

menyebabkan rendahnya kinerja pegawai adalah *Worklife Balance*, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang diterima oleh pegawai dirasa kurang baik. Berikut ini data pencapaian kinerja karyawan PT. POS Indonesia di Kota Bandung :

Tabel 1.2 Pencapaian Kinerja Pegawai PT. POS Indonesia Kantor Bandung Tahun 2021-2022

No.	Kantor	Kinerja Pegawai 2021	Kinerja Pegawai 2022
1.	Cabang Cicendo	75	73
2.	Cabang Dago	71	72
3.	Cabang Pasteur	70	69
4.	Cabang cikutra	69	66
5.	Cabang Asia Afrika	60	59

Sumber : Kantor Pos Asia Afrika Bandung

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa PT. POS Indonesia di Kota Bandung mengalami kenaikan dan penurunan dan masih belum tercapainya target kinerja yang diinginkan oleh perusahaan. Dari hasil diatas terdapat kantor cabang yang mendapatkan hasil kinerja cukup rendah diantara kantor cabang lainnya, yaitu pada kantor cabang Asia Afrika pada tahun 2021 - 2022 hanya 60 dan 59 yang dinilai oleh pihak *supervisor* PT. POS Indonesia Cabang Asia Afrika Bandung. Untuk komponen penilaiannya yaitu seberapa lama melakukan pekerjaan, pekerjaan yang selesai dalam tepat waktu, Tingkat kehadiran serta kedisiplinan karyawan. Maka dari itu peneliti tertarik memilih perusahaan PT. POS Indonesia Kantor Cabang Asia Afrika Kota Bandung sebagai lokasi penelitian. Untuk mengetahui permasalahan yang ada di PT. POS Indonesia Cabang Asia Afrika Bandung, peneliti melakukan pra-survei dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 pegawai yang menjadi responden. Berdasarkan hasil olah data kuesioner pra-survei (2023) terdapat faktor-faktor yang diduga

mempengaruhi kinerja pegawai di PT. POS Indonesia cabang Asia Afrika pada tahun 2023 dalam Tabel 1.3 berikut:

Tabel 1.3 Hasil Pra-survei Kinerja Pegawai PT. POS Indonesia Cabang Asia Afrika Bandung

No.	Dimensi	Jawaban					Total	Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
1	Kualitas	2	5	14	4	5	85	2,83
2	Kuantitas	1	8	9	8	4	84	2,8
3	Kerjasama	3	7	10	7	3	90	3
4	Tanggung Jawab	1	6	14	8	1	88	2,93
5	Inisiatif	2	6	9	8	5	82	2,73
Total								14,29
Jumlah Skor Rata-rata Variabel Kinerja Pegawai								2,85

Sumber : Hasil olah data pra-survei peneliti (2023)

Hasil pra survei pada Tabel 1.3 di atas menunjukkan hasil kuesioner mengenai dimensi dan variabel kinerja pegawai PT. POS Indonesia cabang Asia Afrika Bandung yang diduga terdapat permasalahan yang terkait pada kinerja pegawai PT. POS Indonesia cabang Asia Afrika Bandung memperlihatkan bahwa skor rata - rata pada kinerja pegawai sebesar 2,85, dimana skor tersebut menunjukkan belum sesuai dengan standar garis kontinum. Hal tersebut menunjukkan dimensi kinerja pegawai cenderung memiliki kriteria masih kurang baik. Adapun pada dimensi kualitas dengan skor 2,83, menunjukkan bahwa pegawai masih kurang baik dalam melakukan pekerjaannya, lalu pada dimensi kuantitas terdapat skor 2,8, dimana pegawai tidak menyelesaikan pekerjaan sebelum waktunya, dan yang terakhir terdapat skor paling kecil yaitu pada dimensi inisiatif dengan skor 2,73, pada dimensi ini menunjukkan bahwa pegawai kurang mampu menyelesaikan pekerjaan tanpa perintah dari atasan.

Turunnya kinerja pegawai menjadi salah satu masalah bagi pihak perusahaan yang akan mencapai tujuannya. Turunnya kinerja pegawai dapat memiliki berbagai dampak negatif, baik bagi individu pegawai tersebut, tim kerja, maupun organisasi secara keseluruhan. Menurut Wenny Desty (2019) dengan turunnya kinerja pegawai tentunya akan merugikan instansi/perusahaan. Beberapa akibat umum dari kinerja pegawai seperti penurunan kualitas layanan, peningkatan Tingkat absensi. Untuk mengatasi akibat – akibat tersebut, maka segera untuk mengidentifikasi penyebab serta memberikan dukungan kepada karyawan misalnya memberikan motivasi kepada pegawai, melakukan pelatihan, menerapkan disiplin kerja, menciptakan lingkungan yang nyaman, *worklife balance* dan memiliki *Organizational Citizenship Behavior* yang baik. Kinerja pegawai memiliki faktor – faktor yang mempengaruhi baik berasal dari diri maupun yang berasal dari lingkungan instansi tempat karyawan bekerja.

Adanya kriteria yang cenderung kurang baik pada dimensi - dimensi kinerja pegawai tentu terdapat sejumlah faktor yang mempengaruhinya. Menurut Sedarmayanti (2020:229), ada beberapa faktor penyebab yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai diantaranya yaitu Lingkungan kerja, *Organizational Citizenship Behavior*, Motivasi, Kepuasan kerja dan *Worklife Balance*.

Berdasarkan hal tersebut, untuk mengetahui lebih dalam mengenai faktor - faktor yang paling dominan dan untuk memperkuat data penelitian yang menjadi penyebab turunnya kinerja pegawai pada PT. POS Indonesia Cabang Asia Afrika Bandung, maka peneliti melakukan pra-survei kepada 30 pegawai PT. POS

Indonesia Cabang Asia Afrika Bandung. Pengukurannya menggunakan 5 variabel yang mempengaruhi kinerja pegawai. Berikut Tabel 1.4 Hasil Pra-Survei faktor - faktor yang diduga mempengaruhi kinerja pegawai PT. POS Indonesia Cabang Asia Afrika Bandung.

Tabel 1.4 Hasil Pra-survei Mengenai Faktor - faktor yang diduga Mempengaruhi Kinerja Pegawai PT. POS Indonesia Cabang Asia Afrika Bandung

No	Variabel	Dimensi	Jawaban					Total	Rata - Rata
			SS	S	KS	TS	STS		
			5	4	3	2	1		
1	Lingkungan Kerja	Lingkungan Fisik	8	13	7	1	1	116	3,86
		Lingkungan Non Fisik	10	9	8	1	2	114	3,8
Jumlah Rata – Rata Lingkungan Kerja								3,83	
2	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Sikap Membantu (<i>Altruism</i>)	5	7	9	2	7	91	3
		Sikap Ketelitian (<i>Conscientiousness</i>)	7	11	5	6	1	107	3,56
		Sikap Sportif (<i>Sportsmanship</i>)	1	7	12	8	2	87	2,9
		Kebaikan (<i>Courtesy</i>)	5	9	9	5	2	100	3,33
		Sikap Tanggung jawab (<i>Civic Virtue</i>)	2	16	8	4	0	106	3,53
Jumlah Rata – Rata <i>Organizational Citizenship Behavior</i>								3,26	
3	Motivasi	Kebutuhan Prestasi	7	11	6	5	1	108	3,6
		Kebutuhan Pergaulan	6	15	7	2	0	115	3,83
		Menguasai suatu Pekerjaan	3	20	4	3	0	113	3,76
Jumlah Rata – rata Motivasi								3,73	

Tabel 1.4 (Lanjutan)

4	Kepuasan Kerja	Pekerjaan itu sendiri	8	14	5	2	1	116	3,86
		Gaji/upah	5	16	6	3	0	113	3,76
		Promosi	3	20	6	1	0	115	3,83
		Pengawasan	4	15	7	3	1	108	3,6
		Rekan Kerja	2	18	5	4	1	106	3,53
Jumlah Rata – rata Kepuasan Kerja									3,71
5	Worklife Balance	Pekerjaan membuat sulit mengatur waktu untuk kehidupan pribadi (<i>Work Interference with Personal Life</i>)	1	5	10	8	6	77	2,56
		Masalah pribadi dapat mengganggu pekerjaan (<i>Personal Life Interference of Work</i>)	2	4	10	9	5	79	2,63
		Kehidupan pribadi dapat meningkatkan kinerja individu (<i>Personal Life Enhancement of work</i>)	2	7	13	5	3	90	3
		Pekerjaan dapat meningkatkan kualitas individu (<i>Work enhancement of personal life</i>)	3	8	12	5	2	95	3,16
Jumlah Rata – Rata Worklife Balance									2,83
Rata – Rata : Jumlah Responden (30)									
Skor Rata – rata = Total Rata – rata : Jumlah Pernyataan Kuisisioner									

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner Pra-survei (2023)

Berdasarkan hasil Tabel 1.4 menunjukkan bahwa faktor yang diduga mempengaruhi kinerja pegawai PT. POS Indonesia cabang Asia Afrika Bandung adalah *Worklife balance* dan *Organizational Citizenship Behavior*, karena faktor keduanya memiliki nilai paling rendah diantara variabel yang lainnya. Jumlah *worklife balance* menunjukkan jumlah rata – rata 2,83, kemudian variabel *Organizational Citizenship Behavior* yaitu 3,26.

Berdasarkan hasil pra-survei dan wawancara yang telah dilaksanakan, dapat dilihat permasalahan yang diperoleh mengenai variabel bebas yaitu *Worklife Balance*. Menurut Greenhaus et al. (2019) jika keseimbangan peran karyawan yang tidak dapat tercipta dapat menimbulkan kondisi yang memengaruhi ketegangan pada setiap tanggung jawab yang akan dijalankan. Ketidakseimbangan adalah ketidakmampuan individu dalam mencapai *worklife balance* yang dapat menimbulkan tingginya tingkat stres, mengurangi efektifitas kerja dan mengurangi kinerja karyawannya. Berdasarkan pra-survei dapat dilihat bahwa masih terdapat pegawai yang tidak mampu menyeimbangkan tanggungjawabnya dalam pekerjaan dan hal yang tidak berkaitan dengan pekerjaan. Dalam Tabel 1.4 ditunjukkan jumlah skor rata – rata variabel *Worklife Balance* PT. POS Indonesia cabang Asia Afrika Bandung adalah 2,83. Dimana angka tersebut menjelaskan bahwa tingkat *Worklife Balance* PT. POS Indonesia cabang Asia Afrika masih kurang baik, sehingga kinerja pegawai nya masih kurang baik. Masalah yang terlihat dari dimensi nya yaitu *Work Interference with personal life* dengan skor 2,56, menunjukkan bahwa pekerjaan dapat mengganggu kehidupan pribadi seperti sulit mengatur waktu untuk kehidupan pribadi. Lalu,

dapat dilihat pada dimensi *Personal Life Interference of Work* dengan skor 2,63, hal itu menunjukkan bahwa masalah pribadi dapat mempengaruhi kinerjanya di tempat kerja.

Menurut Bulger & Fisher (2019) mengatakan *Worklife balance is generally defined as the ability to meet the goals or demands of one's work and personal life* yang artinya *Worklife balance* secara umum sebagai kemampuan untuk memenuhi tujuan atau tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi seseorang. Oleh karena itu, masih terdapat pegawai yang kurang mampu dalam menyeimbangkan tanggungjawabnya dalam pekerjaan dan hal yang tidak berkaitan dengan pekerjaan. Menurut Lazar (2019) *Worklife balance* sangat penting bagi pegawai karena memiliki dampak yang signifikan pada kesejahteraan fisik dan mental. Pengaturan pola hidup sehat dan pola bekerja yang baik akan menciptakan kondisi tubuh dan mental yang sehat sehingga pekerjaan apapun dapat diselesaikan dengan cepat dan terasa ringan. Menurut Ranti Lukmiati dkk (2020) terdapat pengaruh signifikan antara *worklife balance* terhadap kinerja karyawan. Selain *Worklife Balance* yang mempengaruhi kinerja pegawai PT. POS Indonesia Cabang Asia Afrika Bandung yaitu *Organizational Citizenship Behavior* yang mempengaruhi kinerja pegawai.

Sedangkan jumlah skor rata-rata mengenai variabel *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. POS Indonesia cabang Asia Afrika Bandung adalah 3,26. Jumlah skor rata-rata ini masih terhitung kurang baik. Menurut Titisari (2022) *Organizational Citizenship Behavior* sangat penting bagi kinerja pegawai karena dapat memberikan peningkatan produktivitas kepada sesama rekan kerja,

dapat memberikan peningkatan kreativitas pemimpin dalam suatu perusahaan. Diantara beberapa dimensi yang mempengaruhi penurunan variabel *Organizational Citizenship Behavior* adalah dimensi Sikap Membantu (*Altruism*) dengan skor rata – rata 3,0, menunjukkan bahwa pegawai kurang mampu dalam membantu rekan kerjanya. Lalu, pada dimensi Sikap Sportif (*Sportsmanship*) dengan skor 2,9 ini mengacu pada kurangnya sikap toleransi, saling menghargai antar pegawai.

Menurut Dennis W. Organ (2021) mengatakan *OCB is employee behavior that exceeds the required role, which is not directly or explicitly recognized by the formal reward system.* yang diartikan OCB adalah perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem reward formal. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang dimiliki karyawan PT. POS Asia Afrika Bandung sangat penting. Karena jika PT. POS Indonesia Cabang Asia Afrika Bandung mempunyai sikap *OCB* yang tinggi maka mereka akan memiliki kesediaan untuk memberikan usaha yang maksimal. Hal ini terlihat melalui kesediaan bekerja melebihi apa yang diharapkan Perusahaan. Artinya pegawai tidak hanya melaksanakan tugas – tugas yang telah menjadi kewajibannya. Perilaku tersebut akan menguntungkan organisasi karena terjadinya interaksi dan Kerjasama antar rekan sehingga dapat menyelesaikan tugas Perusahaan sebelum waktunya. Penelitian (Ricky Lukito, 2020) yang mengemukakan *OCB* berperan penting dalam pencapaian kinerja manajerial. Penelitian Endah Rahayu (2019) menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *OCB* terhadap kinerja pegawai. Oleh karena itu, PT.

POS Indonesia Cabang Asia Afrika Bandung perlu meningkatkan dan memperbaiki faktor - faktor yang diduga bermasalah bagi pegawainya guna mengoptimalkan kinerja pegawai dan mencapai tujuannya.

Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat membantu perusahaan dalam menemukan hubungan yang konkrit antara *Worklife Balance* dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Pegawai PT. POS Indonesia Cabang Asia Afrika Bandung. Peneliti juga berharap dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan *Worklife Balance* dan *Organizational Citizenship Behavior* sehingga berdampak pada meningkatnya kinerja pegawai.

Demikian penjelasan teori, permasalahan, dan pra survei yang telah dilakukan oleh penulis pada PT. Pos Indonesia Cabang Asia Afrika Bandung yang telah disampaikan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa perusahaan masih membutuhkan peningkatan kinerja pegawainya untuk dapat mencapai tujuannya, dengan dilakukannya pra survei terlihat bahwa *Worklife Balance* dan *Organizational Citizenship Behavior* diduga mempengaruhi kinerja pegawai, oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menjadikan permasalahan yang terjadi sebagai topik pada penelitian yang akan dibahas dengan mengambil judul penelitian tentang: **“PENGARUH *WORKLIFE BALANCE* DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) TERHADAP KINERJA PEGAWAI PT. POS INDONESIA CABANG ASIA AFRIKA BANDUNG”**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah Penelitian

Identifikasi masalah dan rumusan masalah dalam penelitian ini diajukan untuk merumuskan dan menjelaskan mengenai permasalahan yang tercakup dalam penelitian ini meliputi faktor - faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai PT. POS Indonesia Cabang Asia Afrika Bandung yaitu *Worklife Balance* dan *Organizational Citizenship Behavior*.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, dapat diidentifikasi permasalahan yang muncul antara lain sebagai berikut :

1. *Worklife Balance*
 - a. Pegawai masih sulit mengatur waktu antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi (*Work Interference with Personal Life*).
 - b. Pegawai yang memiliki masalah pribadi dapat mempengaruhi kinerjanya di tempat kerja (*Personal Life Interference of Work*).
2. *Organizational Citizenship Behavior*
 - a. Pegawai kurangnya dalam sikap toleransi, dan saling menghargai antar pegawai (*Sportsmanship*).
 - b. Pegawai kurang mampu dalam membantu rekan kerjanya (*Altruism*).
3. Kinerja Pegawai
 - a. Kurangnya inisiatif pegawai, seperti pegawai kurang mampu menyelesaikan pekerjaan tanpa perintah dari atasan.

- b. Kurangnya kualitas pegawai, seperti pegawai masih kurang baik dalam melakukan pekerjaannya.
- c. Kurangnya kuantitas pegawai, pegawai masih belum cepat dalam mengerjakan tugasnya.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berikut adalah rumusan masalah dari penelitian ini :

1. Bagaimana tanggapan pegawai tentang *Worklife Balance* pada PT. POS Indonesia Cabang Asia Afrika Bandung.
2. Bagaimana tanggapan pegawai tentang *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. POS Indonesia Cabang Asia Afrika Bandung.
3. Bagaimana tanggapan pegawai tentang Kinerja Pegawai pada PT. POS Indonesia Cabang Asia Afrika Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh *Worklife Balance* dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Pegawai PT. POS Indonesia Cabang Asia Afrika Bandung secara simultan dan parsial.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas yang merujuk, tujuan dilakukannya penelitian ini untuk memperoleh dan memberikan tinjauan mengenai suatu hubungan antara variabel *worklife balance* dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja pegawai PT. POS Indonesia Cabang Asia Afrika Bandung, tujuan dalam penelitian ini yang akan diperoleh diantaranya adalah untuk mengetahui:

1. Tanggapan pegawai tentang *Worklife Balance* di PT. POS Indonesia Cabang Asia Afrika Bandung.
2. Tanggapan pegawai tentang *Organizational Citizenship Behavior* di PT. POS Indonesia Cabang Asia Afrika Bandung.
3. Tanggapan pegawai tentang Kinerja pegawai di PT. POS Indonesia Cabang Asia Afrika Bandung.
4. Besarnya Pengaruh *Worklife Balance* dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Pegawai PT. POS Asia Afrika Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian yang peneliti lakukan ini pada dasarnya mengandung 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

Hasil penelitian ini terkait dengan kontribusi terhadap perkembangan teori dan ilmu pengetahuan serta dunia akademis antara lain:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan peneliti serta menambah ilmu baik dalam teori maupun praktek.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai studi perbandingan dan referensi bagi peneliti lain yang sejenis.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi :

- a. Bagi Penulis

Dapat menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti serta penerapannya dalam teori-teori yang berhubungan dengan *Worklife Balance*, *Organizational Citizenship Behavior* dan Kinerja Pegawai.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pemimpin untuk meningkatkan atau memperbaiki kinerja pegawai PT. POS Indonesia Cabang Asia Afrika Bandung.

c. Bagi Pihak Lain

Dapat dijadikan edukasi maupun bahan referensi bagi yang membutuhkan informasi mengenai *Worklife Balance*, *Organizational Citizenship Behavior* dan Kinerja Pegawai.