

Studi Deskriptif *Organizational Citizenship Behaviour* Pegawai PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Jabar Tengah Divisi *Civil Mechanical Engineering* Kota Bandung

Descriptive Study of Organizational Citizenship Behavior of Employees
PT. Indonesian Telecommunications West Java Civil Division mechanical Engineering
Bandung

¹Bayu Indra Prasetya, ²Lisa Widawati

^{1,2}*Prodi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116
email: ¹bayuipr@gmail.com*

Abstract. PT. Telekomunikasi Indonesia as the only organization SOE (State Owned Enterprises) piece of information and communication, providing services and a complete telecommunications network in Indonesia. Witel Jabar central office as the telecommunications area of Bandung Raya. Employees are given all the facilities that support the work, almost fully using the internet network. Based on assessment data, a few years back almost all of the divisions had decreased performance of employees, but there are different condition in the sub division of Logistics and General support namely Civil Mechanical Engineering division. Performance of employees increased from previous years despite the reduction in the number of employees from 30 to 15 employees with responsibilities and duties are the same than before. Individual behavior as a form of satisfaction based on performance, not instructed formally. In this case the employees of PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Jabar Central Division of Civil Mechanical Engineering have demonstrated behavior that leads to OCB, the behavior appeared since these employees are united in a team in the division Civil Mechanical Engineering, employees here are very diverse, there are employees of organic and non-organic (outsourcing), Of the five dimensions of OCB that is if it is associated with behavior that seems on the employees of PT. Telkom Indonesia shows the line. The method used was a descriptive study with a population of 15 people. Based on the results of research using descriptive analysis techniques acquired 67% of employees into the Organizational Citizenship Behaviour high category, while the other 33% goes into the low category. Thus it can be concluded that the Organizational Citizenship Behaviour division Civil Mechanical Engineering organic employee PT. Telekomunikasi Indonesia Central Office Jabar Witel generally high with a percentage of 67%.

Keywords: OCB, Civil Mechanical Engineering, PT. Telekomunikasi Indonesia

Abstrak. PT. Telekomunikasi Indonesia sebagai satu-satunya organisasi BUMN (Badan Usaha Milik Negara) bagian informasi dan komunikasi, menyediakan jasa dan jaringan telekomunikasi yang lengkap di Indonesia. Kantor Witel Jabar tengah sebagai wilayah telekomunikasi untuk daerah Bandung Raya. Pegawai diberikan segala fasilitas yang menunjang dalam bekerja, hampir keseluruhannya menggunakan jaringan internet. Berdasarkan data penilaian kerja, beberapa tahun kebelakang hampir semua divisi sempat mengalami penurunan performa pegawai, namun keadaan berbeda terdapat di sub divisi *Logistic and General Support* yaitu divisi *Civil Mechanical Engineering*. Performa pegawai meningkat dari tahun-tahun sebelumnya meskipun terdapat pengurangan jumlah pegawai dari 30 menjadi 15 pegawai dengan tanggung jawab dan tugas yang sama dari sebelumnya. Perilaku individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan performa, tidak diperintahkan secara formal. Dalam hal ini para pegawai PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Jabar Tengah Divisi *Civil Mechanical Engineering* telah menunjukkan perilaku yang mengarah pada OCB, perilaku tersebut muncul sejak para pegawai ini bersatu dalam sebuah tim kerja di divisi *Civil Mechanical Engineering*, pegawai disini sangat beragam, terdapat pegawai organik dan juga non organik (*outsourcing*). Dari lima dimensi OCB yang ada jika dikaitkan dengan perilaku yang nampak pada pegawai PT. Telkom Indonesia menunjukkan hal yang sejalan. Metode penelitian yang digunakan adalah studi deskriptif dengan populasi sebanyak 15 orang. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan teknik analisa deskriptif diperoleh 67% pegawai masuk ke dalam *Organizational Citizenship Behaviour* kategori tinggi, sedangkan 33% lainnya masuk ke dalam kategori rendah. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behaviour* divisi *Civil Mechanical Engineering* pegawai organik PT. Telekomunikasi Indonesia Kantor Witel Jabar Tengah umumnya tinggi dengan presentase 67%.

Kata Kunci: OCB, Civil Mechanical Engineering, PT. Telekomunikasi Indonesia

A. Pendahuluan

PT. Telekomunikasi Indonesia sebagai satu-satunya organisasi BUMN (Badan Usaha Milik Negara) bagian informasi dan komunikasi, menyediakan jasa dan jaringan telekomunikasi yang lengkap di Indonesia. Sebagai organisasi telekomunikasi, PT. Telekomunikasi Indonesia terus berupaya berinovasi di sektor-sektor selain telekomunikasi. Kantor Witel Jabar tengah sebagai wilayah telekomunikasi untuk daerah Bandung Raya.

Setiap pegawai diberikan segala fasilitas yang hampir keseluruhannya menggunakan jaringan internet, juga fasilitas lainnya seperti *laptop*, *personal computer*, serta kendaraan dinas yang disesuaikan dengan tingkat jabatan. Berdasarkan data penilaian kerja dan wawancara terhadap *manager* dan asisten *manager*, beberapa tahun kebelakang umumnya hampir seluruh divisi sempat mengalami penurunan performa pegawai. Keadaan yang sempat turun itu membuat performansi pegawai berada dibawah rata-rata dan pencapaian organisasi juga ikut menurun.

Keadaan berbeda ditunjukkan salah satu sub divisi *Logistic and General Suport* yaitu divisi *Civil Mechanical Engineering* yang memegang tanggung jawab dalam pengadaan, *maintenance* dan perbaikan barang atau fasilitas internal milik PT. Telkom. Performa pegawai yang meningkat dari tahun-tahun sebelumnya meskipun terdapat pengurangan jumlah pegawai dari 30 menjadi 15 pegawai dengan tanggung jawab dan tugas yang sama dari sebelumnya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Bagaimana gambaran mengenai perilaku *Organizational Citizenship Behavior* pegawai PT. Telekomunikasi Indonesia witel Jabar Tengah Divisi *Civil Mechanical Engineering* Kota Bandung?”. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh data empiris mengenai gambaran tingkatan *Organizational Citizenship Behaviour* pegawai divisi *Civil Mechanical Engineering* PT. Telekomunikasi Indonesia Kantor Witel Jabar Tengah.

B. Landasan Teori

Menurut **Organ (Organ,2006)** *Organizational Citizenship Behavior* atau OCB adalah perilaku individual yang bersifat bebas dikehendaki (*discretionary*), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat penghargaan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi–fungsi organisasi. Bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan, yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi, melainkan sebagai pilihan personal. Menurut **Aldag dan Resckhe, (1997)**, *Organizational Citizenship Behavior* merupakan kontribusi individu dalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja. Menurut **Robbins (2006: 31)** mengemukakan bahwa OCB merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

Menurut **Podsakoff**, OCB dapat memengaruhi keefektifan organisasi karena beberapa alasan : Pertama, OCB dapat membantu meningkatkan produktivitas rekan kerja. Kedua, OCB dapat membantu meningkatkan produktivitas manajerial. Ketiga, OCB dapat membantu mengefisienkan penggunaan sumber daya organisasional untuk tujuan–tujuan produktif. Keempat, OCB dapat menurunkan tingkat kebutuhan akan penyediaan sumber daya organisasional untuk tujuan-tujuan pemeliharaan karyawan. Kelima, OCB dapat dijadikan sebagai dasar yang efektif untuk aktivitas–aktivitas koordinasi antara anggota–anggota tim dan antar kelompok–kelompok kerja. Keenam,

OCB dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk mendapatkan dan mempertahankan SDM–SDM handal dengan memberikan kesan bahwa organisasi merupakan tempat bekerja yang lebih menarik. Ketujuh, OCB dapat meningkatkan stabilitas kinerja organisasi. Dan Kedelapan, OCB dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan–perubahan lingkungan bisnisnya.

Terdapat lima dimensi OCB menurut **Organ et al, (2006)** adalah sebagai berikut: **(a). Altruism**, dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya. **(b). Conscientiousness**, perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan. Dimensi ini menjangkau jauh diatas dan jauh ke depan dari panggilan tugas. **(c). Sportmanship**, perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan–keberatan. **(d). Courtesy**, menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah–masalah interpersonal. **(e). Civic Virtue**, perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur–prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber–sumber yang dimiliki oleh organisasi).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan teknik analisa deskriptif, didapatkan hasil sebagai berikut

| <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | Kategori | |
|--|-----------------|----------------|
| | Tinggi | Rendah |
| | 67% (10) | 33% (5) |
| <i>Altruism</i> | 60% (9) | 40% (6) |
| <i>Conscientiousness</i> | 86.7 (13) | 13.3% (2) |
| <i>Sportmanship</i> | 53.3% (8) | 46.7 (7) |
| <i>Courtesy</i> | 40% (6) | 60% (9) |
| <i>Civic Virtue</i> | 73.3% (11) | 26.7% (4) |

Tabel 1. OCB secara umum dan dimensinya

Bila mengacu pada data sebelumnya, berdasarkan kelima dimensi *Organizational Citizenship Behavior* yaitu *Altruism*, *Conscientiousness*, *Sportmanship*, *Civic Virtue* dan *Courtesy*, dimensi *Conscientiousness* yang memiliki presentase yang lebih besar diantara dimensi lainnya yaitu sebesar 86.7% untuk kategori tinggi. Dimensi ini menjangkau jauh diatas dan jauh didepan dari panggilan tugas. Wawancara terhadap pegawai menunjukkan bahwa sebagian besar dari mereka sudah dapat bekerja sesuai dengan standar operasional yang diberikan oleh organisasi, namun menurut mereka bekerja sesuai standar tidaklah cukup, karena menurut mereka bekerja secara efisien dan juga efektif menjadi tujuan yang utama, sehingga sampai saat ini mereka dapat membuat sebuah program yang memudahkan mereka dalam bekerja secara sukarela tanpa mengharapkan imbalan sedikitpun dari organisasi. Perilaku ini juga dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kepuasan pegawai yang mendasari, komitmen kerja dan komitmen organisasi yang ditunjukkan oleh pegawai, selain itu para pegawai memang diberi kebebasan oleh atasan untuk mengeksplorasi pekerjaan yang ada, sehingga pegawai berusaha bekerja secara efektif dan juga efisien agar dapat bekerja diluar *in role* yang diberikan oleh organisasi. Pegawai juga didukung dengan program PT. Telkom Indonesia yang menerapkan model pelatihan

sesuai yang diinginkan oleh pegawai sendiri, bahkan pegawai yang mempunyai ide pelatihan dapat mengajukan proposal pelatihan kepada organisasi. Selanjutnya akan diseleksi dan dimatangkan sehingga pelatihan itu sejalan dengan tujuan organisasi.

Kedua, dimensi *Civic Virtue* memiliki presentase sebesar 73.3% yang termasuk dalam kategori tinggi, menurut (Podsakoff & MacKenzie, 1994, dalam Organ, 2006) dimensi ini menunjuk pada perilaku pegawai yang berpartisipasi dalam dan peduli akan kehidupan organisasi. Peduli disini adalah pegawai yang merasa bahwa dirinya adalah bagian dari organisasi akan merasakan dan juga berpartisipasi dalam kemajuan organisasi. Dari hasil wawancara pegawai umumnya menyadari bahwa mereka bukan hanya bagian dari tim di divisi mereka sendiri, mereka merasa bahwa selama ini organisasi selalu mendukung mereka dan memberikan apa yang diharapkan oleh pegawai. Kembali diawali dengan pegawai yang merasa puas dan merasa bahwa organisasi sudah memberikan yang terbaik, maka pegawai sadar bahwa tujuan organisasi harus dicapai secara bersama. Pegawai tidak acuh dengan segala perubahan dan perkembangan yang terjadi di organisasi. Contohnya adalah ketika organisasi menerapkan aturan baru mengenai aturan bekerja, ketika aturan itu sesuai dan mengarah pada tujuan organisasi maka mereka merasa wajib untuk mendukung itu. Namun ketika aturan itu dirasa masih belum sesuai, pegawai seringkali berdiskusi mengenai hal itu, biasanya salah satu pegawai senior akan mewakili suara pegawai lain untuk diteruskan kepada manajer divisi atau manajer bagian.

Ketiga, dimensi *Altruism*, memiliki presentase sebesar 60% pegawai berada pada kategori tinggi. Menurut (Organ, 2006) dimensi ini merujuk pegawai yang secara sukarela peduli terhadap rekan kerja atau membantu rekan kerja secara sukarela dalam hal masalah mengenai pekerjaan maupun pribadi. Dari hasil wawancara pegawai memang mempunyai budaya dalam bekerja didasari nilai kekeluargaan, bekerja sama dan saling membantu dalam bekerja. Pegawai memang terbentuk dan dilatih bekerja secara tim, karena memang pekerjaan yang dikerjakan menuntut pegawai bekerja bukan hanya handal dalam satu bidang saja namun dituntut dapat melakukan segala hal, pegawai senior disini yang dapat dibilang mempunyai banyak pengalaman pun berbagi bagaimana pegawai junior atau pegawai baru mempelajari keterampilan baru atau pengetahuan mengenai pekerjaan bersama-sama. Mereka terbiasa menggantikan peran rekan kerja yang tidak dapat hadir dikarenakan sakit ataupun cuti.

Keempat, dimensi *Sportmanship* memiliki presentase sebesar 53.3% pada kategori tinggi. Menurut (Organ, 2006), *sportmanship* melibatkan kemauan pegawai untuk mentolerir ketidaknyamanan yang pasti terjadi dan resiko tanpa mengeluh. Pegawai memilih tetap bekerja dan berpikir positif dibanding memikirkan kekurangan organisasi, kendala dan juga hambatan dalam bekerja. Mereka tahu bahwa didalam organisasi pasti ada kekurangan, mereka tidak menutup mata akan kekurangan yang ada pada organisasi, mereka justru sadar bahwa kekurangan itulah yang harus ditutupi dengan perilaku pegawai yang positif agar pandangan pegawai lain tentang organisasi makin membaik. Pegawai cenderung tidak membuat masalah, mereka juga tidak membanding-bandingkan keadaan di dalam organisasi dengan organisasi lain diluar.

Kelima, dimensi *Courtesy* dimensi ini mempunyai presentase paling kecil diantara yang lainnya yaitu hanya 40% yang berada pada kategori tinggi. *Courtesy* meliputi keterlibatan dalam tindakan yang mencegah terjadinya masalah-masalah yang terkait dengan pekerjaan dan yang lainnya. Dari hasil wawancara kepada pegawai, mereka merasa bekerja bukan hanya menyelesaikan pekerjaan dan pulang begitu saja, namun lebih dari itu pegawai harus mempunyai hubungan yang baik antar satu dengan yang lain, begitu juga dengan pegawai tingkat menengah atas seperti asisten manajer

dan manajer begitu juga dengan perusahaan. Namun menurut mereka ketika sudah bersinggungan dengan konflik antar divisi mereka susah untuk menempatkan. Di satu sisi mereka harus tetap bekerja dan bersinggungan dengan divisi lainnya, di satu sisi harus menyelesaikan konflik terlebih dahulu sebelum menyelesaikan pekerjaan. Kadang konflik yang terjadi antar divisi adalah masalah sepele, seperti komunikasi yang kurang, karena pegawai divisi *Civil Mechanical Engineering* lebih sering berada di luar perusahaan, sedangkan divisi lain berada di lingkungan perusahaan.

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut: **(1)** *Organizational Citizenship Behavior* secara umum pada pegawai divisi *Civil Mechanical Engineering* Kantor Witel Jabar Tengah PT. Telekomunikasi Indonesia Kota Bandung menunjukkan sebanyak 67% (10 pegawai) berada pada kategori tinggi dan 33% (5 pegawai) berada pada kategori rendah. **(2)** Berdasarkan dimensi-dimensi yang ada pada *Organizational Citizenship Behavior*, dimensi *Conscientiousness* memiliki presentase yang tinggi sebanyak (86.7%) berada pada kategori tinggi, *Civic Virtue* sebanyak (73.3%) berada pada kategori tinggi, *Altruism* sebanyak (60%) berada pada kategori tinggi, *Sportmanship* sebanyak (53.3%) berada pada kategori tinggi dan *Courtesy* sebagai dimensi yang paling rendah presentasinya sebanyak (40%) berada pada kategori tinggi. **(3)** Secara demografi, berdasarkan masa kerja, pegawai divisi *Civil Mechanical Engineering* dengan rentang masa kerja diatas 5 tahun memiliki presentase *Organizational Citizenship Behavior* berada pada kategori tinggi sebanyak 60% (9 pegawai). Berdasarkan usia pegawai divisi *Civil Mechanical Engineering* dengan rentang 46-55 tahun memiliki presentase *Organizational Citizenship Behavior* berada pada kategori tinggi sebanyak 46.6% (7 pegawai).

E. Saran

Berdasarkan hasil yang didapat dalam penelitian ini, peneliti dapat memberikan beberapa saran yang diharapkan berguna bagi penelitian selanjutnya dan juga bermanfaat bagi PT. Telkom Indonesia Kantor Witel Jabar Tengah. **(1)** Bagi pegawai divisi *Civil Mechanical Engineering* yang sudah berada pada kategori tinggi untuk mempertahankan perilakunya dan dapat menjadi model bagi pegawai yang berada pada kategori rendah juga divisi lain yang bertahap untuk mencapai *Organizational Citizenship Behavior*. **(2)** Bagi pegawai divisi *Civil Mechanical Engineering* yang berada pada kategori rendah terutama pada dimensi *courtesy*, pegawai dapat mulai mengubah pandangan subjektifitas terhadap pegawai lain baik didalam maupun diluar divisi dapat dengan cara berdiskusi atau saling tukar pendapat dengan pegawai yang memiliki kategori tinggi sebagai model mengenai organisasi. Pegawai dapat juga mengurangi dengan cara lain seperti, mulai menerima perubahan dan perkembangan dalam organisasi, peka dengan keadaan organisasi, mencari informasi mengenai organisasi diluar sehingga informasi tersebut dapat membantu untuk kemajuan organisasi. **(3)** Bagi pihak PT. Telkom Indonesia Kantor Witel Jabar Tengah, karena OCB yang tinggi diawali dengan rasa puas pegawai pada pekerjaan dan organisasinya dan komitmennya terhadap pekerjaan juga organisasi, untuk divisi lain sebelum mengarah pada perilaku OCB dapat meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen bekerja terlebih dahulu sebagai dasar untuk mencapai *Organizational Citizenship Behavior*, dapat melalui sosialisasi yang berhubungan dengan faktor-faktor pekerjaan, seperti aturan yang berlaku dalam hal pemberian kompensasi, aturan yang berlaku dalam hal penilaian kinerja pegawai, karena seharusnya dalam penilaian kerja

dibutuhkan objektivitas sehingga tidak sembarang pegawai dapat menilai kinerja pegawai lain yang tidak tahu cara bekerjanya, aturan mengenai tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh karyawan, kebijakan perusahaan mengenai promosi, kebijakan perusahaan dalam pemberian jaminan kerja, serta aturan perusahaan dalam menjalin relasi antara atasan, bawahan, dan rekan kerja. Pelatihan yang merata kepada semua pegawai dan mewajibkan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan didalam bekerja juga dapat meningkatkan kepuasan dan komitmen kerja hingga akhirnya mengarah pada perilaku OCB. Meningkatkan rasa bangga dan percaya diri sebagai pegawai, karena dengan itu pegawai merasa menjadi bagian dari organisasi sehingga dapat timbul dan mengarah pada *Organizational Citizenship Behavior*. (4) Bagi peneliti lain yang tertarik untuk meneliti variabel *Organizational Citizenship Behavior*, disarankan untuk melakukan pengukuran dan penelitian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* seperti kohesivitas kelompok, kepribadian, budaya organisasi, *leadership* dan juga *teamwork*.

Daftar Pustaka

- Aldag, R. & Reschke, W. (1997). *Employee Value Added: Measuring Discretionary Effort and Its Value To The Organization*. Center For Organization Effectiveness, Inc. 608/833-3332. Pp.1-8.
- Barling, Julian., & L. Cooper., (2008) *The Saga Hand Book Of Organizational Behaviour* (Vol. 1 Micro Approaches). London, Saga Publications.
- Dennis W. Organ., Philip M. Podsakoff., & Scott B. Mackenzie. (2006). *Organizational Citizenship Behaviour*. USA, Sage Publications, Inc.
- Kreitner, Robert & Knicki, Angelo. (2003). *Perilaku Organisasi*. Jakarta. PT. Salemba Emman Patria.
- Lingga, S. K. (2014). “*Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pegawai RRI Yogyakarta*”. Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Munandar, Ashar Sunyoto. (2006). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta. Penerbit Universitas Indonesia.
- Murti, S. (2009). “*Pengaruh Organizational Commitment Dan Professional Commitment Terhadap Organization Citizenship Behavior*”. Yogyakarta, Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta.
- Noor, Hasanuddin. (2012). *Psikometri: Aplikasi Dalam Penyusunan Instrumen Pengukuran Perilaku*. Bandung. Jauhar Mandiri.