

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Didalam sebuah organisasi, baik itu instansi pemerintah juga perusahaan harus bisa memanfaatkan semua sumber daya yang ada pada organisasi ditempat tersebut, salah satunya yaitu sumber daya manusia(SDM). Apabila instansi pemerintah atau perusahaan mampu menjalankan sumber daya manusia(SDM) yang ada pada organisasi dengan maksimal, maka tujuan perusahaan tersebut dapat tercapai. Hal ini dikarenakan, kesuksesan sebuah instansi pemerintah atau perusahaan dapat diketahui pada kualitas sumber daya manusia(SDM) yang dimiliki perusahaan itu (Abdullah, 2017). Adapun cara agar bisa meningkatkan kualitas sumber daya manusia(SDM) adalah dengan pemberdayaan sumber daya manusia melalui pelatihan untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Pelatihan memiliki arti yaitu sebuah cara bagaimana mengajarkan keahlian maupun pengetahuan tertentu supaya pegawai bisa semakin kreatif dan bisa menjalankan kewajiban atau tanggung jawab secara maksimal sesuai dengan standard (Elizar dan Tanjung., 2018). Program pelatihan yang intensif perlu dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tugas secara professional, efektif dan efisien. Sehingga, melalui proses pelatihan maka kompetensi pegawai bisa ditingkatkan demi tercapainya standar kompetensi yang diharapkan oleh perusahaan guna mencapai sasaran atau target yang sudah direncanakan (Aditya dkk., 2015).

Angkasa dan Setiawan (2015) menjelaskan bahwa pelatihan merupakan program-program yang disusun terencana untuk memperbaiki kinerja di level individual, kelompok, dan organisasi yang bisa diukur perubahannya dengan

melalui sikap, perilaku sosial, pengetahuan, dan kemampuan dari pegawai tersebut. Pemberian pelatihan harus memiliki kesesuaian terhadap kebutuhan pegawai agar tidak bisa menghilangkan banyak biaya maupun waktu yang digunakan. Keberhasilan pelatihan bisa mendapatkan kontribusi terhadap peningkatan efisiensi serta efektivitas organisasi untuk mencapai sebuah tujuan & sasaran, selain itu keberhasilan pelatihan bisa mendapatkan sumber daya manusia yang berkompeten.

Sumber daya manusia(SDM) yang berkompeten pula dapat didorong dengan terdapatnya pemberian motivasi, sebab secara tidak langsung akan memberikan semangat terhadap pegawai untuk lebih aktif serta bergairah dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga bisa menguntungkan perusahaan. Subroto (2018) menerangkan motivasi ialah sebuah proses yang berupaya mempengaruhi seorang supaya melaksanakan suatu yang diinginkan, atau bisa diartikan sebagai dorongan dari luar terhadap seorang agar bisa bekerja secara maksimal didalam mencapai tujuan perusahaan yang diinginkan. Pegawai yang termotivasi dalam melakukan pekerjaannya, berpendapat kalau tugas mereka merupakan tantangan yang wajib terselesaikan. Pegawai pasti mengerahkan segala kemampuannya untuk menuntaskan pekerjaan mereka secara bersemangat. Pegawai yang tidak termotivasi bisa mengakibatkan kinerjanya tidak bisa optimal serta tujuan perusahaan tidak bisa dicapai (Kusuma dkk., 2015).

Agusta dan Sutanto (2013) menjelaskan bahwa motivasi serta pelatihan bisa mempengaruhi pada kenaikan kinerja pegawai. Terdapatnya motivasi yang kokoh, dan pelatihan yang optimal diharapkan kinerja yang dihasilkan pegawai bisa bertambah sehingga tujuan ataupun harapan perusahaan bisa dicapai. Walaupun melalui motivasi serta pelatihan bisa tingkatkan kinerja pegawai namun pada realitasnya masih terdapat perusahaan yang menghadapi

permasalahan pada kurang efektifnya pelatihan serta kurang tingginya motivasi bekerja. Sehingga ini diperlukan adanya perilaku yang baik untuk memaksimalkan didalam suatu kinerja optimal pada pegawai. Hal itu ada kaitannya dengan *Organizational Citizenship Behavior*(OCB).

Soeltan dan Hardiati (2017) menjelaskan bahwa OCB adalah perilaku orang yang dengan ikhlas melakukan pekerjaan fisik serta mental diluar kewajiban kerja untuk ke efektivitasan bersama. OCB mencakup beberapa perilaku yaitu membantu orang lain, menjadi relawan untuk tugas, patuh pada aturan dan SOP di perusahaan. Perilaku ini menunjukkan nilai tambah pegawai yang merupakan jenis perilaku dukungan sosial, yaitu perilaku sosial yang baik, bermanfaat, dan membantu (Iestari dkk., 2015).

OCB dapat meningkatkan produktivitas kerjasama antar pegawai, mengurangi jumlah kebutuhan dan organisasi terhadap sumber daya yang ada, memberikan kemudahan komunikasi pegawai dalam kelompok, meberikan keseimbangan kinerja perusahaan, dan berguna sebagai adaptasi perusahaan untuk perkembangannya (Sari dan Susilo, 2018). Adanya aktivitas saling berkaitan antar karyawan tersebut mampu meningkatkan kenyamanan ataupun toleransi antar karyawan. Sikap toleran atau bisa memahami didalam pekerjaan sangat diperlukan, karena akan berdampak baik dalam efektivitas organisasi/perusahaan dan bisa menjadikan budaya baik untuk perusahaan (Abrar dan Isyanto, 2019).

Berdasarkan uraian diatas, dapat kita ketahui bahwa sumber daya manusia(SDM) yang maksimal bukan hanya berdasarkan terhadap pengetahuan ataupun kemampuan tersebut, melainkan juga kepribadian yang baik pada karyawan sehingga mampu menciptakan kinerja yang baik untuk mencapai tujuan perusahaan, diantaranya yaitu melalui pelatihan, motivasi, dan OCB dalam perusahaan. Pelatihan memiliki pengaruh terhadap OCB, jadi apabila

pelatihan yang diberikan semakin banyak dan baik maka OCB pada pegawai juga akan meningkat. OCB mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai, jadi apabila OCB yang diterapkan bertambah baik maka kinerja pegawai juga akan maksimal. Sedangkan, pelatihan mempunyai pengaruh kepada kinerja pegawai melalui OCB (Zulhijja dan Azzuhari, 2013).

Objek atau tempat yang diambil dalam riset ini adalah salah satu perusahaan BUMN di Indonesia yaitu PT.PLN (Persero) UP2D Jawa Timur. PT.PLN (Persero) UP2D Jawa Timur yaitu perusahaan yang bekerja didalam bidang jasa ketenagalistrikan. Adanya hak monopoli penjualan listrik di Indonesia, menjadikan keberadaan PT.PLN (Persero) UP2D Jawa Timur sangat dibutuhkan oleh semua pihak. Oleh karena itu, PT.PLN (Persero) UP2D Jawa Timur diwajibkan agar bisa memberikan profesionalismenya yaitu dalam hal perbaikan ataupun peningkatan kualitas kinerjanya yang sesuai dengan visi dan misinya. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti kondisi SDM pegawai yang terdapat di PT.PLN (Persero) UP2D Jawa Timur dalam meningkatkan kinerja layanan publik melalui pelatihan terhadap masyarakat dalam melayani kebutuhan masyarakat di bidang jasa ketenagalistrikan. Dari penjelasan diatas akan dapat digali aspek SDM dari unsur pelatihan, motivasi serta OCB(*Organizational Citizenship Behavior*) terhadap kinerja pegawai dengan judul:

“Pengaruh Pelatihan, Motivasi, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai di PT.PLN (Persero) UP2D Jawa Timur”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pelatihan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai PT.PLN (Persero) UP2D Jawa Timur ?
2. Apakah motivasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai PT.PLN (Persero) UP2D Jawa Timur ?
3. Apakah *Organizational Citizenship Behavior*(OCB) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai PT.PLN (Persero) UP2D Jawa Timur ?
4. Apakah pelatihan, motivasi, dan *Organizational Citizenship Behavior*(OCB) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai PT.PLN (Persero) UP2D Jawa Timur ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh signifikan pelatihan terhadap kinerja pegawai PT.PLN (Persero) UP2D Jawa Timur.
2. Untuk mengetahui pengaruh signifikan motivasi terhadap kinerja pegawai PT.PLN (Persero) UP2D Jawa Timur.
3. Untuk mengetahui pengaruh signifikan *Organizational Citizenship Behavior*(OCB) terhadap kinerja pegawai PT.PLN (Persero) UP2D Jawa Timur.
4. Untuk mengetahui pengaruh signifikan pelatihan, motivasi dan *Organizational Citizenship Behavior*(OCB) terhadap kinerja pegawai PT.PLN (Persero) UP2D Jawa Timur

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan ini yaitu:

1. Manfaat Akademis

Penelitian atau riset ini dapat menambahkan ilmu serta wawasan bagi mahasiswa, dosen dan sebagai aset di perpustakaan mengenai pentingnya

pengaruh pelatihan, motivasi, dan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) pada kinerja pegawai.

2 Manfaat Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian atau riset ini bisa memberikan wawasan serta ilmu terhadap pentingnya pengaruh pelatihan, motivasi, dan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) pada karyawan dalam menciptakan kualitas kinerja terbaiknya.

3 Manfaat Praktis

Penelitian atau riset ini dapat digunakan untuk bahan pertimbangan terhadap perusahaan didalam menerapkan pelatihan, motivasi, serta OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) pada kualitas kinerja pegawainya.