

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri telekomunikasi adalah industri yang bergerak dibidang jasa dan saat ini menjadi industri yang paling berkembang dalam 10 tahun terakhir di Indonesia, deregulasi pemerintah terhadap industri telekomunikasi pada akhir tahun 1990-an yaitu Undang-Undang Telekomunikasi No. 36 Tahun 1999 memberikan dampak yang nyata bagi perkembangan industri telekomunikasi di Indonesia. Sebelum adanya deregulasi mengenai Telekomunikasi, Perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi hanya ada dua yaitu: PT. Telkom tbk dan PT Indosat tbk. PT Telkom menangani *fixed line* dan Indosat menangani *international direct service*.

Banyaknya perusahaan telekomunikasi ditanggapi oleh pemerintah yang diwakili oleh Departemen Telekomunikasi dan Informasi menyatakan bahwa pemerintah tidak akan menganut paham mengurangi jumlah operator dan jumlah pemain yang banyak bukan berarti harus atur akan tetapi proses seleksi operator telekomunikasi akan sepenuhnya diserahkan kepada mekanisme pasar sehingga hanya operator yang memberikan layanan terbaik yang mampu bertahan. Dengan adanya pernyataan seperti itu membuat perusahaan telekomunikasi harus selalu memikirkan cara dan strategi agar dapat bertahan dan berkembang.

Pada tahun 2010 diketahui bahwa perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi dan operator seluler yang menjadi pesaing dari PT Telekomunikasi “X” adalah sebanyak 11 perusahaan di Indonesia. Hal ini memberikan persaingan yang sengit antar operator dalam memperebutkan pasar sehingga diperlukan suatu cara dan inovasi produk dan layanan agar dapat tetap bertahan, kemudian jika dibandingkan

dengan negara-negara lain, perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi dan telepon seluler maka Indonesia termasuk yang paling banyak dan ketat persaingannya. Sebagai contoh adalah negara Amerika Serikat, Eropa dan Australia tidak sampai lima perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi kemudian di kawasan ASEAN juga demikian.

Persaingan antar operator seluler juga memberikan dampak bagi para *stakeholder* seperti pemerintah, direksi, pemegang saham, dan masyarakat. Bagi perusahaan yang sudah Tbk maka agar para pemegang saham tetap percaya harus meningkatkan kinerja-nya dan laba perusahaan tersebut ditengah persaingan sengit dan juga disatu sisi pemerintah mengharapkan pendapatan dari pajak dan non pajak seperti penciptaan lapangan kerja baru akibat berkembang pesatnya industri telekomunikasi selama sepuluh tahun terakhir ini. Kemudian masyarakat juga menuntut penurunan tarif telekomunikasi dan peningkatan kualitas pelayanan terhadap operator seluler.

Setiap perusahaan telekomunikasi tersebut haruslah membuat inovasi yang baru agar produk mereka dapat diterima oleh masyarakat. Untuk menghasilkan inovasi tersebut, dibutuhkan sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas. Telah banyak diketahui bahwa sumber daya manusia merupakan sumber daya paling terpenting yang dapat menunjang terlaksanakannya kegiatan dalam organisasi atau perusahaan. Berbicara masalah kualitas sumber daya manusia tentunya ada tolak ukur yang dapat kita jadikan patokan atau perbandingan agar kita bisa mengetahui dan menentukan manusia yang berkualitas. Dengan adanya batasan dan tolak ukur ini, dapat dijadikan landasan dalam menentukan kualitas pribadi seseorang karena SDM merupakan unsur terpenting pada perusahaan agar mereka mampu menghasilkan suatu ide yang benar-benar dapat diterima oleh masyarakat mengenai produk mereka.

Majunya setiap perusahaan yang ada tidak terlepas dari kontribusi pegawai pada perusahaan tersebut. Berbagai pendapat yang mengemukakan tentang pentingnya perilaku karyawan yang mau bekerja melebihi deskripsi jabatan yang ada antara lain seperti yang dikemukakan oleh Robbins (2001) yang menyatakan bahwa organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan. Dalam dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, di mana tugas makin sering dikerjakan dalam tim, fleksibilitas sangatlah penting. Organisasi menginginkan karyawan yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka (Robbins, 2001). Menurut Robbins dan Judge (2008), fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain.

Robbins mengatakan bahwa produktivitas kerja dipengaruhi oleh sikap dan kinerja karyawan dalam organisasi tersebut. Kinerja karyawan yang tinggi dapat dicapai dengan meningkatkan perilaku Intra-role. Perilaku Intra-role ini adalah perilaku yang telah terdeskripsi secara formal yang harus dikerjakan dalam suatu organisasi. Kenyataan yang ada adalah banyak perilaku yang tidak terdeskripsi secara formal yang dilakukan oleh karyawan, misalnya membantu rekan kerja menyelesaikan tugas, kesungguhannya dalam mengikuti rapat-rapat perusahaan, sedikit mengeluh banyak bekerja, dan lain-lain. Perilaku-perilaku ini dalam organisasi disebut sebagai perilaku *extra-role* yang lebih dikenal sebagai istilah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Hui, dkk dalam Hardaningtyas, 2004).

Menurut Organ Pengertian OCB atau yang lebih dikenal sebagai *organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem reward formal organisasi tetapi

secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi, Hal ini berarti perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman (dalam Novliadi, 2007). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa OCB cenderung terlihat ketika karyawan memiliki komitmen terhadap organisasi. Dalam OCB terdapat 5 dimensi yaitu *Altruism, Conscientiousness, Civic Virtue, Sportmansip, dan Courtesy*

Komitmen organisasi merupakan kondisi dimana pegawai sangat tertarik terhadap tujuan, nilai-nilai, dan sasaran organisasinya. Komitmen organisasi ini berarti lebih dari sekedar keanggotaan formal, karena meliputi sikap menyukai organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi. Ini menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi, akan bekerja seolah-olah memiliki organisasi. Hal inilah yang memberikan organisasi kemampuan yang lebih dalam usaha untuk mencapai tujuan-tujuannya.

Perusahaan Telekomunikasi “X” adalah operator Telekomunikasi kedua di Indonesia setelah Satelindo dengan layanan kartu pascabayar yang diluncurkan pada tanggal 26 Mei 1995. Saham perusahaan “X” dimiliki oleh salah satu Perusahaan Telekomunikasi di Indonesia dimana Perusahaan Telekomunikasi “X” adalah anak perusahaan dari Perusahaan Telekomunikasi tersebut. sebesar 65% dan sisanya oleh Singtel sebesar 35%. Perusahaan telekomunikasi “X” menjadi operator seluler pertama di Asia yang menawarkan layanan GSM prabayar.

Perusahaan Telekomunikasi “X” mengklaim sebagai operator telekomunikasi seluler terbesar di Indonesia dengan 139,3 juta pelanggan per 31 Desember 2014 dan pangsa pasar sebesar 51% per 1 Januari 2007. Jaringan perusahaan “X” telah mencakup 288 jaringan roaming internasional di 155 negara pada akhir tahun 2007.

Perusahaan “X” telah menjadi operator seluler ketujuh di dunia yang mempunyai lebih dari 100 juta pelanggan dalam satu negara per Mei 2011.

Perusahaan Telekomunikasi “X” memiliki pimpinan tertinggi pada kawasan regional yang disebut General Manager sedangkan untuk area Grapari dipimpin oleh manager kemudian dibawahnya terdapat supervisor untuk tiap-tiap bagian dan dibawahnya terdapat staf-staf yang bertugas pada bagiannya masing-masing. Untuk di Maluku terdapat 2 divisi besar yaitu divisi network yang memiliki sub divisi radio dan teknik, juga divisi sales yang memiliki sub divisi marketing dan keuangan. Setiap divisi dibutuhkan kerjasama antar karyawan karena pekerjaan yang mereka lakukan saling terkait. Target kerja antara pusat dan cabang di Maluku memiliki perbedaan yaitu dalam pencairan piutang.

Perusahaan telekomunikasi “X” juga memiliki cabang di Kota Ambon, Maluku dimana cabang tersebut meraih penghargaan sebagai kantor cabang terbaik dalam "The Best Branch competition se-wilayah Papua, Maluku, Sulawesi dan Kalimantan (Pamasuka). Dari 18 kantor cabang perusahaan “X” di wilayah Pamasuka, Ambon meraih penghargaan sebagai kantor cabang terbaik dari manajemen pusat, setelah memenuhi sejumlah kriteria yang ditentukan.

Penghargaan yang di capai oleh perusahaan telekomunikasi “X” tidaklah terlepas dari kerja sama seluruh tim yang bekerja dengan solid untuk melayani pelanggan. Para karyawan saling membantu dalam penyelesaian pekerjaan dan pencapaian target, hingga pertengahan September 2013 jumlah pelanggan perusahaan telekomunikasi “X” di Maluku mencapai satu juta.

Sebagai salah satu perusahaan telekomunikasi yang terbesar di Indonesia dan peringkat ke 7 didunia, tentunya perusahaan telekomunikasi “X” memiliki karyawan yang harus dapat diandalkan dan mau berkontribusi lebih bagi perusahaan. Pegawai

dituntut untuk dapat mencapai target-target yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan harus menyelesaikan pekerjaan harian yang ada. Pegawai juga haruslah tertib dengan masalah absen yang ada. Selain itu tidak jarang terlihat masih ada pegawai yang tetap tinggal untuk menyelesaikan beberapa pekerjaan ketika jam kantor telah usai bahkan ketika hari sabtu pun ada beberapa pegawai yang tetap datang ke kantor untuk bekerja.

Para Pegawai Divisi Sales Perusahaan Telekomunikasi “X” di kota Ambon juga tidak hanya menangani pelanggan dan juga memasarkan produk mereka di kota ambon tetapi wilayah cakupan mereka adalah menangani seluruh pelanggan yang berada di Maluku kecuali pulau Tarnate. Mengingat Maluku adalah gugusan kepulauan maka tidak mudah untuk mengontrol dan melayaani para pelanggan yang menggunakan provider dan produk yang dihasilkan oleh Perusahaan Telekomunikasi “X” karena dibutuhkan koordinasi yang baik antar tim agar setiap kendala atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan juga dapat teratasi dengan baik juga pemasaran produk mereka dapat diterima oleh msyarakat maluku.

Dengan tipe pekerjaan seperti itu, perilaku kerja OCB yang sangatlah membantu Perusahaan Telekomunikasi “X” di kota Ambon dalam mencapai setiap target yang telah ditetapkan. Bukan hanya sesuai dengan target yang telah ditentukan, namun dengan adanya perilaku OCB yang ditampilkan oleh Karyawan perusahaan dapat mencapai lebih dari target yang telah ditetapkan dan membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan mereka juga memenuhi tuntutan kerja yang diberikan oleh perusahaan.

Bedasarkan hasil survey awal yang dilakukan oleh peneliti terhadap 10 orang karyawan dengan menggunakan kuesioner pada Perusahaan Telekomunikasi “X” di kota Ambon, maka diperoleh 6 orang (60%) karyawan Perusahaan Telekomunikasi

“X” di kota Ambon bersedia membantu sesama rekan kerja yang membutuhkan bantuan dalam menyelesaikan pekerjaan yang *overload* karena mereka beranggapan bahwa sangat penting untuk saling membantu agar target yang ditetapkan dapat dicapai, sedangkan 4 orang (40%) karyawan yang lain lebih memilih untuk mengerjakan tugas mereka masing-masing karena mereka menganggap bahwa setiap karyawan sudah memiliki porsi tugasnya masing-masing.

Selanjutnya terdapat 5 orang (50%) Karyawan Perusahaan Telekomunikasi “X” di kota Ambon yang bersedia datang ke kantor sebelum jam masuk agar dapat mempersiapkan diri dengan baik sebelum bekerja dan tidak jarang ketika jam kerja telah usai mereka masih tetap berada di kantor untuk menyelesaikan beberapa pekerjaan agar keesokan harinya pekerjaan mereka tidak menumpuk sedangkan 5 orang (50%) karyawan yang lain datang dan pulang sesuai jam kerja yang ditetapkan karena mereka harus membagi waktu untuk mengurus keluarga mereka dan juga urusan pribadi mereka.

Terdapat juga 6 orang (60%) Karyawan Perusahaan Telekomunikasi “X” di kota Ambon yang bersedia menunjukkan perilaku sabar dan toleransi yang tinggi di lingkungan kerja. Mereka berusaha untuk tidak mengeluh dengan aktivitas kerja yang harus mereka hadapi karena mereka merasa bahwa hal tersebut sudah menjadi tanggung jawab mereka sedangkan 4 orang (40%) karyawan yang lain merasa bahwa pekerjaan yang mereka kerjakan cukup berat sehingga terkadang mereka merasa stress dengan tuntutan kerja dari perusahaan.

Kemudian terdapat juga 10 orang (100%) Karyawan Perusahaan Telekomunikasi “X” di kota Ambon yang berusaha menjalin hubungan yang baik dan berusaha menghindari konflik di tempat kerja baik dengan atasan ataupun dengan rekan kerja mereka karena mereka merasa akan lebih nyaman ketika bekerja pada

lingkungan yang kondusif dan ketika mereka memiliki hubungan yang baik antara satu dengan yang lain, mereka dapat saling menolong dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada, dan terdapat 8 orang (80%) karyawan perusahaan yang bersedia untuk melakukan hal-hal yang dapat membuat image yang baik mengenai perusahaan tempat mereka bekerja, mereka juga bersedia memberikan waktu mereka seperti terlibat didalam pertemuan-pertemuan penting atau mengikuti kegiatan nonformal yang diadakan oleh perusahaan seperti acara kebersamaan antara karyawan sedangkan 2 orang (20%) memilih untuk hanya sekedar mengikuti jadwal kerja yang sudah ditetapkan karena memiliki urusan yang lain diluar pekerjaan mereka.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penelitian ini ingin diketahui derajat *Organizational Citizenship Behavior* yang ditampilkan oleh pegawai divisi sales perusahaan telekomunikasi “X” di kota Ambon.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Untuk memperoleh gambaran mengenai derajat *Organizational Citizenship Behavior* yang ditampilkan oleh pegawai perusahaan telekomunikasi “X” di kota Ambon.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman mengenai derajat *Organizational Citizenship* yang ditampilkan oleh pegawai divisi sales

perusahaan telekomunikasi “X” di kota Ambon melalui dimensi-dimensi yang mendukung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Memberikan informasi mengenai perilaku *Organizational Citizenship Behavior* ke dalam bidang ilmu Psikologi Industri dan Organisasi.
2. Memberikan masukan bagi peneliti lain yang berminat untuk melakukan penelitian mengenai *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Memberikan informasi bagi perilaku kerja saat ini bagi pegawai perusahaan telekomunikasi “X” di kota Ambon mengenai perilaku yang mereka tampilkan (Tinggi atau rendah) dan dengan harapan bahwa pegawai perusahaan tersebut dapat meningkatkan kontribusi yang lebih bagi perusahaan.
2. Memberi informasi bagi pihak perusahaan mengenai *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan sehingga hasil kerja dapat mencapai hasil maksimal.

1.5 Kerangka Pemikiran

Karyawan adalah penggerak utama dari setiap perusahaan, tanpa mereka perusahaan dan sumber daya lainnya tidak akan pernah menjadi sesuatu yang berarti (Rico Sierma & Eva H. Saragih). Karyawan PT Telekomunikasi “X” di Kota Ambon memiliki tugas dimana para karyawan harus mengejar target yang ditetapkan oleh perusahaan. Para karyawan juga berusaha membantu perusahaan agar menemukan pasar yang baru, membantu perusahaan dalam melakukan inovasi menghasilkan

produk produk yang dapat diterima oleh masyarakat serta melayani setiap pelanggan dengan baik seperti memberikan solusi untuk keluhan-keluhan dari para pelanggan. Jumlah karyawan Perusahaan Telekomunikasi “X” di kota Ambon tidaklah banyak. Untuk itu diperlukan kesadaran tinggi dari karyawan dalam bekerja agar setiap target yang ditetapkan perusahaan dapat tercapai. Tidak jarang para karyawan harus tinggal dikantor setelah jam kerja usai untuk menyelesaikan beberapa pekerjaan dan juga saling membantu antara sesama mengingat jumlah karyawan yang sedikit pada perusahaan tersebut sehingga dalam proses mereka bekerja dapat menimbulkan perilaku *OCB* pada karyawan PT Telekomunikasi “X” di kota Ambon.

Perilaku *OCB* akan muncul apabila kelima dimensinya telah terpenuhi atau telah dilakukan oleh para karyawan. Dimensi pertama yaitu *altruism* berupa perilaku karyawan yang dilakukan atas kehendaknya sendiri dengan tujuan membantu orang lain dalam menghadapi masalah yang terkait dengan perusahaan. Misalnya pada pegawai perusahaan telekomunikasi “X” mereka bersedia menampilkan perilaku yang membantu menyelesaikan tugas, memberi pengertian atau penjelasan tentang bagaimana cara penyelesaian tugas ataupun kesediaan karyawan dalam memberikan solusi atau masukan bagi temannya yang memiliki masalah pribadi diluar hubungannya dengan tugas-tugas atau masalah pekerjaan sedangkan para karyawan yang tidak menunjukan perilaku *altruism* ia akan cenderung menolak apabila dimintai bantuan berkaitan dengan pekerjaan karyawan lain yang *overload* ataupun membantu menyelesaikan pekerjaan temannya yang tidak masuk kantor meskipun ia memiliki waktu luang.

Dimensi selanjutnya adalah adalah *conscientiousness*. Perilaku karyawan divisi sales PT Telekomunikasi “X” di kota Ambon yang dilakukan atas kehendaknya sendiri, atau perilaku tersebut melebihi persyaratan minimal dari peraturan

perusahaan dalam hal kehadiran, kepatuhan terhadap aturan dan tata tertib, waktu istirahat. Selain itu tiba lebih awal setiap akan bekerja sehingga siap untuk bekerja pada saat jadwal kerja dimulai, berbicara seperlunya dalam percakapan di telpon apabila tidak berkaitan dengan pekerjaan. Perilaku lainnya yaitu menghabiskan waktu untuk pembicaraan diluar pekerjaan ketika dalam kondisi sedang mengejakan tugas yang diberikan. Karyawan yang memiliki derajat *conscientiousness* yang tinggi akan datang dengan segera jika dibutuhkan. Karyawan yang memiliki derajat *conscientiousness* rendah akan mengabaikan peraturan perusahaan yang ada, dengan mengobrol untuk hal-hal yang kurang penting, dan kurang berkaitan dengan pekerjaan sepanjang waktu, tidak bekerja sesuai dengan posisi yang sudah ditugaskan kemudian selama bekerja asik membuka media sosial dan pergi keluar saat jam bekerja tanpa meminta ijin.

Dimensi yang ketiga adalah *Sportmanship* yaitu kesediaan karyawan divisi sales PT Telekomunikasi “X” di kota Ambon untuk menoleransi kondisi kondisi yang kurang ideal tanpa mengajukan keberatan – keberatan meskipun keadaan tersebut tidak sesuai dengan yang ia harapkan. Pegawai yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam *sportmanship* akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan, akan lebih sopan dengan sesama karyawan ataupun dengan atasan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan. Ia akan menghindari situasi-situasi atau hal-hal yang dapat menimbulkan konflik antara sesama karyawan ataupun dengan atasan dan ia tidak akan mencari-cari kesalahan dalam organisasi juga tidak membesar-besarkan permasalahan diluar proporsinya. Sedangkan karyawan yang memiliki derajat *Sportmanship* yang rendah akan mengadukan kekeliruan karyawan lain langsung

kepada atasan, tidak masuk kerja karena sistem jaringan mengalami gangguan, menunjukkan perilaku kurang bersemangat saat bekerja.

Dimensi selanjutnya adalah *Courtesy* yaitu perilaku karyawan divisi sales PT Telekomunikasi “X” di kota Ambon yang dilakukan atas kehendaknya sendiri guna menghindari terjadinya masalah kerja dengan karyawan-karyawan yang lain. Pegawai yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain. Ia akan mampu berempati kepada rekan kerjanya ketika sedang mengalami masalah, membantu rekan kerja disaat membutuhkan, dan sabar dalam menghadapi rekan kerjanya. Ia juga merupakan orang yang mempunyai toleransi terhadap sikap-sikap yang kurang menyenangkan dari rekan kerja akan lebih tinggi karena ia menghindari hal-hal yang dapat menimbulkan konflik antara sesama rekan kerja. Karyawan tersebut juga akan memberikan, serta melaporkan informasi yang dapat membantu keefektifan proses produksi tanpa diminta terlebih dahulu. Karyawan yang memiliki *courtesy* rendah akan mengabaikan setiap informasi yang ia ketahui meskipun ia tahu bahwa informasi tersebut penting bagi perusahaan. mengambil keputusan secara sepihak tanpa mendiskusikan dengan atasan atau rekan kerjanya yang lain.

Dimensi yang terakhir adalah *civic virtue* yaitu perilaku karyawan divisi sales Perusahaan Telekomunikasi “X” di kota Ambon yang menunjukkan rasa tanggung jawab, kesediaan berpartisipasi serta peduli terhadap kehidupan perusahaan, menyimpan informasi mengenai kejadian-kejadian maupun perubahan dalam perusahaan. Selain itu mengikuti perubahan-perubahan dan perkembangan-perkembangan dalam perusahaan. Pegawai yang memiliki dimensi ini biasanya akan menyukai untuk mengikuti training atau pelatihan yang diadakan dikantor maupun diluar kantor untuk dapat mengembangkan dirinya menjadi lebih baik. Selain itu juga

ia akan lebih inisiatif dalam membuat suatu keputusan dalam pekerjaan. Ia juga dapat memberikan perhatian pada pertemuan-pertemuan penting misalnya mengikuti rapat yang sudah ditetapkan (tidak bolos) ataupun kegiatan-kegiatan resmi kantor sampai selesai. Sedangkan karyawan yang memiliki derajat *civic virtue* yang rendah adalah karyawan yang kurang peduli terhadap proses perkembangan perusahaan, kurang mau berpartisipasi dalam kegiatan perusahaan.

Selain dari kelima dimensi tersebut, terdapat juga faktor-faktor yang mempengaruhi *OCB* karyawan divisi sales Perusahaan Telekomunikasi “X” di kota Ambon, yaitu faktor internal dari karakteristik karyawan, serta faktor eksternal yang berupa karakteristik dari tugas, karakteristik kelompok, karakteristik perusahaan dan karakteristik pemimpin. Karakteristik karyawan yang mendukung adalah sikap dimana karyawan tersebut memiliki rasa ingin tahu, memiliki kreatifitas dalam bekerja, responsive terhadap lingkungan, dapat diandalkan, terencana dan juga memiliki kestabilan emosi seperti tidak mudah marah. Apabila karyawan memiliki sikap tersebut maka akan sangat membantu perusahaan sehingga kemungkinan pekerja untuk melakukan *OCB* menjadi semakin luas.

Selanjutnya adalah *OCB* karyawan divisi sales Perusahaan Telekomunikasi “X” di kota Ambon juga dipengaruhi oleh karakteristik tugas. Karakteristik tugas ini berkaitan dengan karyawan yang beranggapan bahwa tugas yang ia terima merupakan bagian dari dirinya, dengan demikian karyawan tersebut mengerjakan setiap tugasnya sesuai dengan prosedur dalam penyelesaian tugas, dan tepat waktu dalam menyelesaikan tugas tersebut. Penyelesaian tugas tersebut berpengaruh pada pekerjaan karyawan divisi sales Perusahaan Telekomunikasi “X” di kota Ambon yang lain mengenai baik atau buruknya penyelesaian tugas yang telah ia lakukan sehingga memudahkan karyawan untuk melakukan *self evaluation*. Hal tersebut dapat

menimbulkan kedekatan antara karyawan dan dapat menimbulkan kerja sama antara kelompok, juga dapat memberikan motivasi bagi karyawan dalam bekerja di masa yang akan datang sehingga hal ini dapat meningkatkan *OCB*. Menurut Organ (2006) karakteristik kelompok dapat mewarnai *OCB* karyawan divisi sales Perusahaan Telekomunikasi “X” di kota Ambon karena adanya keterkaitan antar karyawan sehingga rasa saling percaya dan komitmen dalam kelompok.

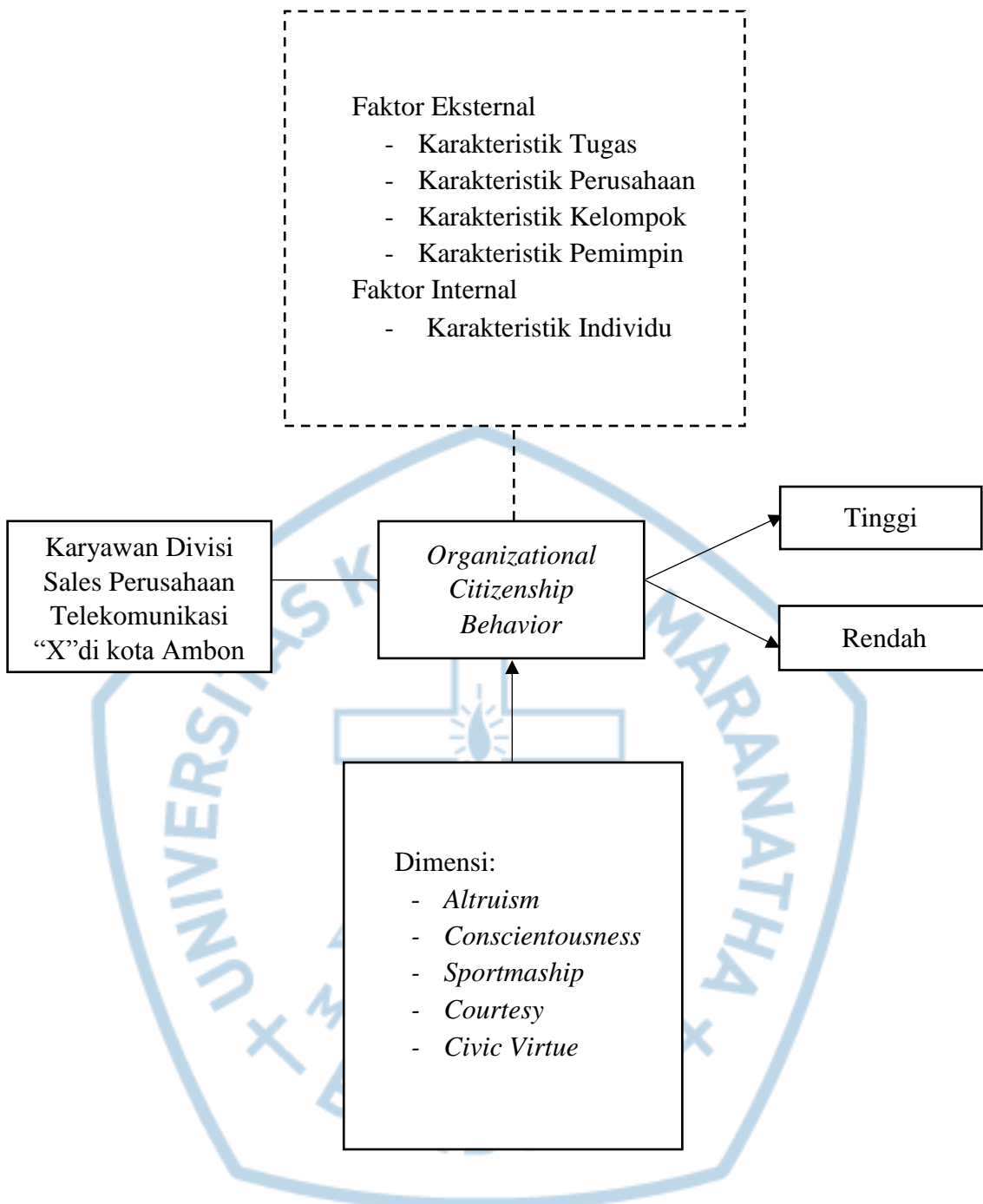
Berikutnya adalah karakteristik organisasi yang juga dapat mewarnai *OCB* karyawan divisi sales Perusahaan Telekomunikasi “X” di kota Ambon. Perusahaan yang terlalu kaku atau tidak flexibel akan menghambat karyawan divisi sales Perusahaan Telekomunikasi “X” di kota Ambon untuk mengambil inisiatif dalam bekerja membantu karyawan yang lain karena menganggap bahwa setiap karyawan telah memiliki tugasnya masing-masing. Sebaliknya apabila perusahaan menekankan dukungan antar karyawan maka akan timbul rasa saling percaya diantara karyawan dan mereka akan memiliki keinginan untuk saling membantu satu dengan yang lain.

Karakteristik pemimpin juga akan mempengaruhi *OCB* Karyawan divisi sales Perusahaan Telekomunikasi “X” di kota Ambon. Apabila komunikasi dan interaksi yang terjalin antara pemimpin dan karyawan baik maka akan tercipta rasa saling percaya antara karyawan dan pemimpin perusahaan. Para karyawan akan merasa bahwa mereka memiliki pemimpin yang selalu mendukung dan memperhatikan mereka sehingga mereka akan memiliki kinerja yang baik di perusahaan dan bahkan mereka dapat termotivasi untuk meningkatkan kualitas kerja mereka.

Para karyawan divisi sales Perusahaan Telekomunikasi “X” di kota Ambon terdiri atas beragam variasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi para karyawan untuk menampilkan perilaku *OCB*. Setiap dimensi pada karyawan pastilah memiliki variasi yang berbeda-beda tingkatannya. Faktor-faktor yang telah dijelaskan

tadi berhubungan dan saling mempengaruhi dalam kesediaan seseorang melakukan perilaku OCB.





Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pikir

1.6 Asumsi

1. Dalam menyelesaikan pekerjaan karyawan divisi sales di PT Telekomunikasi “X” kota Ambon membutuhkan kerja sama.
2. Karyawan yang memiliki derajat *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi dapat berkontribusi dalam kemajuan PT Telekomunikasi “X” di kota Ambon.
3. Derajat *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT Telekomunikasi “X” di kota Ambon berbeda-beda dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal.

