

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Kemajuan era globalisasi membuat setiap perusahaan ikut berkembang dan bersaing dalam dunia usaha yang semakin kompetitif dan ketatnya persaingan dalam dunia bisnis, menuntut peningkatan sumber daya manusia (SDM) perusahaan dari segi kualitas, karena di dalam pengelolaan perusahaan SDM berperan sangat penting. Sumber daya manusia merupakan aset paling penting dalam suatu organisasi, karena merupakan sumber yang mengendalikan organisasi serta mempertahankan dan mengembangkan organisasi dalam menghadapi berbagai tuntutan zaman.

Menurut Hasibuan (2016) Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Oleh karena itu sumber daya manusia harus diperhatikan, dijaga dan dikembangkan. Sumber daya manusia perlu dikembangkan secara terus menerus agar diperoleh sumber daya manusia yang bermutu. Oleh karena itu ada deskripsi formal tentang perilaku yang harus dikerjakan (*intra-role*), dan yang tidak terdeskripsi secara formal yang dilakukan oleh pegawai (*extra-role*). Hal ini biasa dikenal dengan sebutan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB).

Menurut Organ (1998) *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku individu yang diskresioner, tidak secara langsung atau secara eksplisit diakui oleh sistem reward formal, tetapi secara agregat meningkatkan fungsi efektif organisasi,

Organizational Citizenship Behavior merupakan perilaku positif orang-orang yang ada dalam organisasi, yang terekspresikan dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja. Munculnya *Organizational Citizenship Behavior* memberikan dampak positif tidak hanya bagi anggota itu sendiri tetapi juga memberikan kontribusi pada organisasi lebih daripada apa yang dituntut secara formal oleh organisasi tersebut. Organisasi yang sukses memiliki anggota yang melampaui tanggung jawab pada pekerjaan formal dan bebas memberikan waktu dan energi mereka untuk berhasil dalam pekerjaan yang ditugaskan. Perilaku tersebut tidak ditentukan, namun memberikan kontribusi terhadap kelancaran fungsi organisasi. Organisasi tidak bisa bertahan atau makmur tanpa anggotanya berperilaku sebagai warga negara yang baik dan terlibat dalam segala macam perilaku positif. Karena pentingnya perilaku ini, para ahli organisasi memprioritaskan untuk memahami dan meneliti perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. (Chairul anam 2018).

Menurut Wirawan (2014), faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* diantaranya antara lain komitmen organisasi, komunikasi interpersonal, kepribadian, budaya organisasi, iklim organisasi, kepuasan kerja. Untuk tujuan suatu organisasi memerlukan komitmen dan komunikasi dalam bekerja agar suasana di Perusahaan lebih nyaman.

Menurut Mathis dan Jackson dalam Imran Ukkas (2017) memberikan definisi “*Organizational Commitment is the degree to which employees believe in and accept organizational goals and desire to remain with the organization*” yaitu komitmen organisasional adalah derajat yang mana karyawan percaya dan

menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasi. Sedangkan menurut Robbins (2019:35) mendefinisikan komitmen organisasi adalah tujuan dari suatu pekerjaan adalah untuk menggambarkan perasaan atau ketidakpuasan seorang karyawan terhadap pekerjaan tersebut. Komitmen organisasi adalah keadaan di mana seorang karyawan memprioritaskan organisasi tertentu dan mengejar tujuan dan keinginan keanggotaan dalam organisasi.

Berdasarkan beberapa pengertian mengenai komitmen organisasi dari beberapa ahli, mempunyai beberapa kesamaan yang dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengertian sebagai suatu kesetiaan, kepercayaan dan loyalitas yang dimiliki seseorang terhadap organisasi.

Selain komitmen organisasi, menurut (Wirawan, 2014) Komunikasi interpersonal merupakan faktor yang dapat berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Komunikasi interpersonal adalah merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam perkantoran. Frekuensi dan intensitas komunikasi yang dilakukan juga turut mempengaruhi hasil dari suatu proses komunikasi tersebut. Dalam hal komunikasi yang terjadi antar pegawai, komunikasi yang baik akan turut mempengaruhi perilaku positif pegawai sebagai cerminan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, sehingga pegawai mampu memperoleh, mengembang-kan dan menyelesaikan tugas yang diembannya. Dan demikian pula sebaliknya akan dapat berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal. (Chairul anam 2018).

Penelitian ini dilakukan di CV INDORAYA Surabaya yaitu tempat dilaksanakannya penelitian untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan. Lokasi penelitian ini adalah di Jl. Raya Nginden No.1, Kec Sukolilo, Surabaya, Jawa Timur. Mengapa peneliti mengambil penelitian di CV INDORAYA Surabaya karena peneliti ini bekerja di Surabaya dan melihat secara langsung apa yang kurang dari CV INDORAYA Surabaya tersebut jadi peneliti tertarik meneliti di CV INDORAYA Surabaya. Penelitian juga dilatar belakangi oleh *research gap* pada penelitian-penelitian terdahulu. Terdapat beberapa penelitian yang sudah pernah melakukan sebelumnya dan ditemukan beberapa perbedaan hasil penelitian tentang komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Penelitian yang dilakukan (Imran Ukkas 2017) Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada PT. PLN (Persero) Area Palopo. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lathifah Priyandini 2021) Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak signifikan mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*,. Pada PT Sport Glove Indonesia Cabang Wonosari Dan juga penelitian yang dilakukan (Aldi Nopriyansah,2023) Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak signifikan mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, pada Pt. Enseval Putera Megatrading Tbk Cabang Jambi.

Selanjutnya penelitian tentang komunikasi interpersonal terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang dilakukan oleh (Ilva Novira 2019) menunjukkan terdapat pengaruh signifikan komunikasi interpersonal terhadap

Organizational Citizenship Behavior (OCB), pada pegawai Pekerjaan Umum Dinas dan Tata Ruang Provinsi Riau. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Gapri Anshari 2019) Komunikasi Interpersonal berpengaruh tidak signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Balai Wilayah Sungai Sumatera II. Dan juga penelitian yang dilakukan (Intan Rositasari 2022) Komunikasi Interpersonal berpengaruh tidak signifikan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, pada pegawai PT Aromatik Yogyakarta.

Sehubungan dengan latar belakang diatas dan hasil penelitian yang tidak konsisten maka penulis berniat untuk meneliti tentang “ **Pengaruh Komitmen Organisasi dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Organizational Citizenship Behavior** ”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah di uraikan di atas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Apakah Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior ?
- b. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui, dan menjelaskam pengaruh Komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* CV Indoraya Surabaya

- b. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh komunikasi interpersonal terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan CV Indoraya Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat teoritis

Penelitian diharapkan dapat memperkaya kajian teoritis mahasiswa di bidang manajemen SDM, khususnya dalam kajian Komitmen organisasi, komunikasi interpersonal dan *Organizational Citizenship Behavior*, selain itu penelitian juga diharapkan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

- b. Manfaat praktis

Penelitian diharapkan memberikan kegunaan praktis berupa informasi, bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagi perusahaan untuk meningkatkan kondisi *Organizational Citizenship Behavior* yang lebih nyaman di CV Indoraya Surabaya.