

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian terdahulu digunakan untuk membandingkan dan serbagi penunjang dalam penelitian ini. Hal ini di maksudkan agar nantinya hasil yang di peroleh dapat di pertanggung jawabkan dan lebih akurat. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan Komitmen organisasi dan Komunikasi Interpersonal terhadap Organizational Citizenship Behavior :

No	Judul	Metode	Variabel	Hasil
1	Pengaruh Iklim Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) PT. PLN (Persero) Area Palopo. Imran Ukkas, Dirham Latif (2017)	Analisis regresi linier berganda	Iklim organisasi , komitmen organisasi dan Organizational Citizenship Behavior (OCB)	a) Hasil penelitian variabel Iklim organisasi berpengaruh signifikan terhadap Citizenship Behavior (OCB) b)sedangkan variabel komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kota Palembang.
2	Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pt X Bandung Albert Kurniawan	Analisi regresi sederhana	Komitmen organisasi dan Organizational Citizenship Behavior (OCB)	a) Hasil penelitian Variabel komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap Citizenship Behavior (OCB)

	(2015)			
3	<p>Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviors (OCB) (Studi Kasus Yapis Di Tanah Papua Cabang Kabupaten Jayawijaya)</p> <p>Soltan Takdir, Muhammad Ali (2020)</p>	Analisis regresi linier berganda	Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviors (OCB)	<p>a) Hasil penelitian Variabel komitmen organisasi berpengaruh tidak signifikan terhadap Citizenship Behavior (OCB)</p> <hr/> <p>b) Hasil penelitian Variabel Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Citizenship Behavior (OCB)</p>
4	<p>Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Provinsi Riau</p> <p>Ilva Novira (2019)</p>	Analisis regresi linier berganda	Komunikasi Interpersonal Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)	a) Hasil penelitian Variabel Komunikasi Interpersonal berpengaruh signifikan terhadap Citizenship Behavior (OCB)
5	<p>Pengaruh Servant Leadership Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Melalui Kepuasan Kerja Pada Balai Wilayah Sungai</p>	Analisis regresi linier berganda	Servant Leadership Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)	<p>a) Hasil penelitian Variabel Komunikasi Interpersonal berpengaruh tidak signifikan terhadap Citizenship Behavior (OCB)</p> <hr/> <p>b) Hasil penelitian Variabel Servant Leadership berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citizenship</p>

	Sumatera Gapri Anshari (2019)			Behavior (OCB)
6	Pengaruh Komitmen Organisasi, Komunikasi Interpersonal, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Anggota Kepolisian Resort Jombang Chairul Anam (2017)	Analisis regresi linier berganda	Komitmen Organisasi, Komunikasi Interpersonal, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior	a) Hasil penelitian Variabel Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citizenship Behavior (OCB) b) Hasil penelitian Variabel Komunikasi Interpersonal, berpengaruh signifikan terhadap Citizenship Behavior (OCB)
7	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan Garmindo Kebumen Nur Istikomah, Anton Prasetyo (2019)	Analisis regresi linier berganda	Komunikasi Interpersonal Dan Budaya Organisasi , Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Melalui Komitmen Organisasi	a) Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dan budaya organisasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap (OCB) b) komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap (OCB) c) komitmen organisasi terbukti memediasi hubungan antara komunikasi interpersonal dan budaya organisasi terhadap (OCB).
8	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen	Analisis regresi linier	Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi Dan	a) Hasil penelitian menemukan bahwa kepuasan kerja

	Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai Pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa TENGGERA Yuliana M. Sengkey (2018)	berganda	Organizational Citizenship Behavior (OCB)	memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap (OCB) b) Hasil penelitian menemukan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap OCB.
9	peran komunikasi interpersonal, semangat kerja, dan kepuasan kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada pegawai PT Aromatik Yogyakarta Intan Rositasari (2022)	Analisis regresi linier berganda	komunikasi interpersonal, semangat kerja, kepuasan kerja dan Organizational Citizenship Behavior (OCB)	a) Hasil penelitian menunjukkan komunikasi interpersonal dan kepuasan kerja terhadap terhadap OCB tidak berpengaruh signifikan. b) Hasil penelitian menunjukkan semangat kerja terhadap terhadap OCB berpengaruh positif signifikan.
10	The Effects Of Interpersonal Communication And Organizational Commitment On Organizational Citizenship Behavior (At Agam District Government) Desi Nofia, Yasri Yasri Abror Abror (2019)	Analisis regresi linier berganda	Interpersonal Communication And Organizational Commitment On Organizational Citizenship Behavior	a) The results showed that interpersonal communication and organizational commitment had significant effect on Organizational Citizenship Behavior.

Sumber penelitian terdahulu

2.2 Tinjauan Pustaka

2.2.1 Komitmen organisasi

Menurut Allen & Meyer (1991) Komitmen organisasi adalah suatu keadaan seseorang karyawan yang memihak organisasi tertentu serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Menurut Robbins (2019:35) 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. Sedangkan menurut Wibowo (2016:430) Komitmen organisasi kesepakatan untuk melakukan sesuatu untuk diri sendiri, individu lain, kelompok atau organisasi. Dan menurut Moorhead dan Griffin (2015:134) komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi.

Berdasarkan berbagai pendapat yang telah dikemukakan oleh para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah kesediaan karyawan untuk mengutamakan organisasi dari pada kepentingan pribadi dan memberikan kontribusi yang besar untuk mencapai terwujudnya tujuan organisasi.

2.2.1.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi Komitmen organisasi

Menurut (Mowday, Steers, & Porter, 1979) mengemukakan ada sejumlah

faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan pada organisasi, yaitu:

1. Faktor personal yang meliputi *job expextations, psychological contact, job choice factor*, karakteristik personal. Keseluruhan faktor ini akan membentuk komitmen awal.

2. Faktor organisasi, meliputi *initial works experiences, job scope suoervision, goal consistency organizational*. Semua faktor itu akan membentuk atau memunculkan tanggung jawab.

3. *Non-organizational factors*, yang meliputi *availability of alternative jobs*. Faktor yang bukan berasal dari dalam organisasi, misalnya ada tidaknya alaternatif pekerjaan lain. Jika ada dan lebih baik, tentu karyawannya akan meninggalkannya.

2.2.1.2 Indikator Komitmen organisasi

Menurut Allen & Meyer (1991) membagi komitmen menjadi tiga dimensi di antaranya::

1. Komitmen Afektif (*Affective commitment*)

Dimensi ini mengarah kepada karyawan atau seseorang yang menunjukkan tanggung jawab moral untuk tetap tinggal dalam organisasi. Adapun indikatornya yaitu:

(a) kepercayaan yang kuat dan menerima nilai dan tujuan organisasi,

(b) loyalitas terhadap organisasi

2. Komitmen Kelanjutan (*Continuance commitment*)

Dimensi ini mengarah kepada komitmen yang didasari atas kekhawatiran seseorang terhadap kehilangan suatu yang telah diperoleh selama ini dalam organisasi, seperti: gaji, fasilitas dan yang lainnya. Adapun indikatornya yaitu:

- (a) memperhitungkan keuntungan untuk tetap bekerja dalam organisasi,
- (b) memperhitungkan kerugian jika meninggalkan organisasi.

3. **Komitmen Normatif** (*Normative commitment*)

Mencerminkan rasa tanggungjawab untuk terus bekerja. Pegawai yang memiliki tingkat komitmen normatif yang tinggi merasa bahwa mereka harus tetap berada di perusahaan. Adapun indikatornya yaitu

- (a) kemauan bekerja
- (b) tanggung jawab memajukan organisasi.

2.2.2 Komunikasi Interpersonal

Menurut (Wirawan, 2014) Komunikasi interpersonal adalah merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam perkantoran. Sedangkan menurut Komunikasi interpersonal menurut Arni Muhammad (2014:4) adalah proses pertukaran informasi diantara dua orang atau lebih yang dapat diketahui langsung umpan baliknya. Menurut Deddy Mulyana (2019: 745) menyatakan komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung. Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa 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, mengembangkan dan menyelesaikan tugas yang dikerjakan. Dan demikian pula sebaliknya akan dapat berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal.

2.2.2.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal

Menurut Wursanto (2003:68-70) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal, sebagai berikut :

a. Keterpercayaan

Dalam komunikasi antara komunikator dan komunikan harus saling mempercayai. Kalau tidak ada unsur saling mempercayai, komunikasi tidak akan berhasil atau terhambat.

b. Hubungan/pertalian

Keberhasilan komunikasi berkaitan erat dengan situasi atau kondisi lingkungan pada waktu komunikasi berlangsung.

c. Kepuasan

Komunikasi harus menimbulkan rasa kepuasan, antara kedua belah pihak. Kepuasan ini akan tercapai apabila isi berita dapat dimengerti oleh komunikan dan sebaliknya pihak komunikan mau memberikan reaksi atau respon kepada pihak komunikator.

d. Kejelasan

Kejelasan yang dimaksud adalah kejelasan yang meliputi kejelasan istilah-istilah yang dipergunakan.

e. Kesenambungan dan konsistensi

Komunikasi harus dilakukan terus menerus dan informasi yang

disampaikan jangan bertentangan dengan informasi yang terdahulu.

f. Kemampuan pihak penerima pesan/berita

Komunikator harus menyesuaikan istilah-istilah yang di pergunakan dengan kemampuan dan pengetahuan komunikan.

g. Saluran pengiriman berita

Agar komunikasi berhasil, hendaknya dipakai saluran-saluran komunikasi yang sudah biasa digunakan dan sudah dikenal oleh umum.

2.2.2.2 Indikator Komunikasi Interpersonal

Menurut Thoha (2014) indikator komunikasi interpersonal adalah

1. Keterbukaan (*opennes*)

Merupakan sikap jujur, rendah hati, dan adil didalam menerima pendapat orang lain.

2. Empati (*empathy*)

Adalah kemampuan untuk memahami perasaan orang lain dan kesanggupan untuk menempatkan diri dalam keadaan orang lain.

3. Dukungan (*support*)

Adalah suatu bentuk kenyamanan, perhatian, penghargaan, ataupun bantuan yang diterima individu dari orang yang berarti, baik secara perorangan maupun kelompok.

4. Rasa positif (*positiveness*)

Bersikap positif baik ketika mengemukakan pendapat atau gagasan yang bertentangan maupun gagasan yang mendukung, karena rasa positif itu sudah dengan sendirinya mendukung proses pelaksanaan komunikasi yang

efektif

5. Kesamaan (*equality*)

Yaitu siap menerima anggota komunikasi lain sama atau setara.

2.2.3 Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Menurut (Organ, 1988) *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. Sedangkan menurut (Muhammad Raditio et al., 2023) *Organizational Citezenship Behavior (OCB)* mengacu pada perilaku peran ekstra yang dikerjakan oleh karyawan, termasuk membantu orang lain dalam organisasi di luar kewajiban tugas. *organizational citizenship behavior* ini sering kali bersifat diskresioner, dan tidak diakui oleh sistem penghargaan formal dalam suatu organisasi. Menurut Suzana (2017) *Organizational citizenship behavior (OCB)* adalah suatu perilaku di tempat kerja yang sesuai dengan penilaian pribadi yang melebihi persyaratan kerja dasar seseorang. Berdasarkan uraian diatas maka dapat ditarik kesimpulannya bahwa keberhasilan sebuah organisasi sangat ditentukan dengan adanya komitmen yang tinggi dan komunikasi .

2.2.3.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Menurut (Wirawan 2014) *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, muncul karena ada sejumlah faktor yang menyebabkan seorang pegawai melakukan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, yaitu:

- 1) Kepribadian

Kepribadian dan suasana hati mempunyai pengaruh terhadap timbulnya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* secara individual maupun kelompok.

2) Budaya Organisasi

Budaya organisasi mengarahkan perilaku pegawai untuk meningkatkan kemampuan kerja, komitmen dan loyalitas bertujuan untuk mengubah sikap dan perilaku sumber daya manusia yang ada agar dapat meningkatkan produktivitas kerja.

3) Iklim Organisasi

Iklim organisasi yaitu suatu kualitas lingkungan internal organisasi yang dialami oleh anggotanya, mempengaruhi perilakunya dan dapat dideskripsikan dengan nilai-nilai karakteristik organisasi.

4) Komitmen organisasi

komitmen terhadap organisasi dimana terdapat keinginan yang kuat untuk berpartisipasi lebih baik di dalam organisasi serta merasa bangga menjadi bagian dari organisasi.

5) Komunikasi interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam perkantoran.

6) Kepuasan kerja

Kepuasan kerja yaitu suatu perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, dimana ia akan merasa puas apabila ada kesesuaian antara kemampuan, keterampilan dan harapannya.

2.2.3.2 indikator Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Menurut (Organ 1988) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi dari OCB yaitu:

1. *Altruism* (menolong)

Perilaku seorang karyawan membantu rekan kerja untuk menghadapi masalah, baik dalam organisasi maupun luar organisasi. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya. Adapun indikatornya yaitu :

- a) membantu rekan kerja saat kesulitan,
- b) meluangkan waktu untuk membantu rekan kerja terkait masalah pekerjaan, dan membantu rekan kerja baru

2. *Civic Virtue* (Bertanggung Jawab)

Perilaku tanggung jawab pada kehidupan organisasi dengan mengikuti perubahan yang terjadi dalam organisasi, melindungi sumber-sumber yang ada dalam organisasi, dan memberikan ide-ide untuk mengembangkan atau memperbaiki organisasi. Adapun indikatornya yaitu :

- a) mengikuti perubahan dalam organisasi, menunjukkan rasa kepedulian terhadap organisasi
- b) menjaga nama baik organisasi.

3. *Conscientousness* (Sukarela)

Berisi Sikap kehati-hatian yang ditunjukkan dengan berusaha

melakukan pekerjaan lebih dari yang diharapkan organisasi atau melakukan pekerjaan yang bukan menjadi kewajibannya secara sukarela Adapun indikatornya yaitu :

- a) mematuhi peraturan-peraturan di organisasi,
- b) tidak membuang waktu.

4. *Courtesy* (Mencegah Masalah)

Selalu menjaga hubungan baik dengan sesama rekan kerja untuk menghindari konflik interpersonal. Seseorang yang memiliki *courtesy* adalah orang yang menghargai dan memperhatikan karyawan. Adapun indikatornya yaitu :

- a) menghargai orang lain, mencegah timbulnya masalah dalam organisasi
- b) menjaga tindakan.

5. *Sportmanship* (Sportivitas)

Perilaku toleran karyawan yang tidak mengeluh terhadap kondisi organisasi yang tidak menyenangkan. Seseorang dengan sportivitas yang tinggi akan mampu meningkatkan suasana yang positif di antara karyawan, dan karyawan akan lebih sopan dan kooperatif dengan karyawan lain, menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan. Adapun indikatornya yaitu :

- a) menunjukkan sportifitas pada rekan kerja atau organisasi,
- b) menciptakan situasi yang baik, dan menunjukkan toleransi.

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Hubungan Komitmen organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Komitmen organisasi pada dasarnya merupakan keadaan dimana individu merasa yakin pada tujuan, nilai-nilai dan sasaran organisasi dimana tempat mereka bekerja. Seseorang yang memiliki komitmen terhadap organisasi akan menunjukkan kesediaannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi, terlibat aktif dalam organisasi dan merasa sebagai bagian dari organisasi. Oleh karena itu agar sebuah organisasi dapat tumbuh berkembang, diperlukan adanya komitmen yang kuat yang terbentuk dari hubungan baik antara organisasi dan masing-masing anggota organisasi. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi pada sebuah organisasi akan memiliki sikap yang positif serta memiliki keinginan kuat untuk bekerja dan memberikan kontribusi maksimal terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan pendapat dari penelitian terdahulu, menurut (Imran Ukas 2017) Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* PT. PLN (Persero) Area Palopo. Sedangkan menurut Nur Istikomah, (2019) menunjukkan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Karyawan Garmino Kebumen.

2.3.2 Hubungan Komunikasi Interpersonal terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Penelitian yang telah dilakukan untuk melihat hubungan antara komunikasi

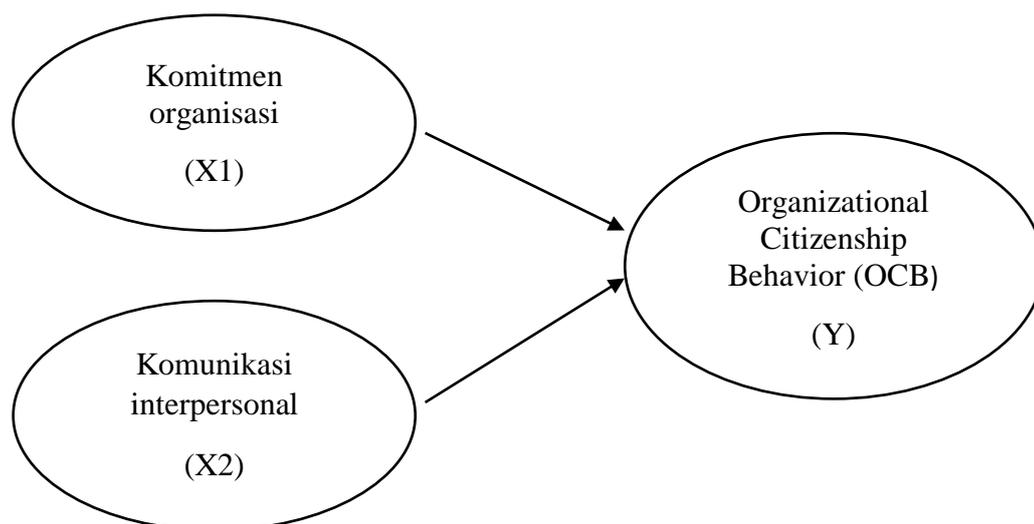
yang terjadi antar pegawai, komunikasi yang baik akan turut mempengaruhi perilaku positif pegawai sebagai cerminan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), sehingga pegawai mampu memperoleh, mengembangkan dan menyelesaikan tugas yang diembannya. Dan sebaliknya, apabila terjadi komunikasi interpersonal yang buruk akibat tidak terjalinnya hubungan yang baik, sikap yang otoriter atau acuh, perbedaan pendapat atau konflik yang berkepanjangan, dan sebagainya, dapat berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal. (Anshari 2019). 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).

Berdasarkan pendapat dari penelitian terdahulu, menurut (Ilva Novira 2019) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan komunikasi interpersonal terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sedangkan menurut Nur Istikomah, (2019) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan komunikasi interpersonal terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan Garmino Kebumen.

2.4 Kerangka Konseptual

Menurut Sugiyono (2019) Kerangka konseptual sebuah hubungan secara teoritis antara variabel-variabel penelitian yaitu, antara variabel independen dengan variabel dependen yang akan di amati atau di ukur melalui sebuah penelitian. Berdasarkan landasan teori dan pembahasan penelitian sebelumnya, Ketika

seseorang mempunyai komitmen yang tinggi dan komunikasi yang baik terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap organisasi dan diperlukan adanya pegawai lain yang bersedia membantu mengerjakan pekerjaannya yang bermasalah meskipun itu tidak merupakan tugas atau pekerjaannya. Untuk lebih mudah memahaminya dapat dilihat secara sistematis pada model berikut ini:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.5 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2019:99) Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan kerangka konseptual dan dasar teori yang di uraikan sebelumnya, maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut :

H1: Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Komitmen organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)

H2: Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Komunikasi Interpersonal terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)