

BAB I PENDAHULUAN

A.Latar Belakang Masalah

Perencanaan sumber daya manusia sebagai fitur yang esensial dalam model sumber daya manusia yang ideal. dalam model sumber daya manusia yang ideal, terdapat kondisi yang penting dari integrasi bisnis, strategi atau aspek-aspek yang memandang ke depan, yang membedakannya dari hubungan industri yang bersifat tradisional atau administrasi tradisional Rothwell (dalam Widajanti, 2017). Oleh karena itu sumber daya manusia dalam suatu organisasi harus direncanakan, dikelola dan dimanfaatkan dengan baik agar sumber daya manusia itu mampu memberikan kontribusi bagi organisasi di tempat dia bekerja. Sumber daya manusia itu dapat member kontribusi yan maksimal bagi pencapaian organisasi atau perusahaan bila kesejahteraan kehidupan mereka itu ikut diperhatikan Romli, (2018). Bukan hanya sumber daya manusianya yang ditingkatkan kompetensinya agar kualitasnya sebagai sumber daya manusia itu meningkat, tetapi kesejahteraan mereka harus ditingkatkan Edy Sutrisno (dalam Romli 2018).

Menurut Iskandar (2018) Pengelolaan Sumber Daya Manusia pada suatu perusahaan, tidak dapat disamakan seratus persen dengan pengelolaan kepersonaliaan yang selama ini dilakukan oleh banyak perusahaan. Bidang kepersonaliaan biasanya lebih mengarah pada pengelolaan administrasi kepegawaian, pnggajian dan hubungan industrial (*day to day operation*) dan keberhasilan. Keberhasilan suatu perusahaan ditentukan oleh bagaimana perilaku anggotanya dalam berkontribusi mencapai tujuan perusahaan. Berbagai penelitian

menunjukkan bahwa salah satu perilaku individu yang mampu menunjang efektivitas organisasi adalah perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). (Yano, dkk., 2021).

Departemen Sumber Daya Manusia (SDM) juga memainkan peran penting dalam hubungan karyawan, biasanya dengan membentuk sejumlah kebijakan dan mendukung kalangan manajer. Tujuan Departemen Sumber Daya Manusia (SDM) adalah memperbaiki tingkat produktivitas, memperbaiki tingkat kualitas kehidupan, serta menjamin organisasi telah memenuhi aspek-aspek hukum (Schuler dalam Aini, 2018). Jika karyawan menunjukkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), maka mereka cenderung memberikan kontribusi positif terhadap perusahaan yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja (Riniwati, 2016).

Menurut Alda dan Resckhe (dalam Titisari, 2014) mengatakan bahwa OCB merupakan perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan *system reward* dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. OCB ini juga melibatkan beberapa perilaku, seperti perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur di tempat kerja. Perilaku OCB dikenal juga sebagai kewarganegaraan organisasional yaitu perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan langsung dengan sistem *reward*, formal organisasi tetapi dapat meningkatkan efektifitas organisasi.

Perilaku OCB dalam organisasi seperti membntu rekan kerja, sukarela melakukan kegiatan ekstra di tempat kerja, menghindari konflik dengan rekan

kerja, melindungi *property* organisasi, menghargai peraturan yang berlaku di dalam organisasi dan toleransi pada situasi yang kurang ideal atau tidak menyenangkan di tempat kerja, datang dengan tepat waktu, memberi saran yang membangun di tempat kerja serta tidak membuang-buang waktu di tempat kerja dengan hal yang sia-sia. OCB perilaku yang bukan merupakan bagian dari job deskripsi karyawan secara formal yang menguntungkan organisasi dan tidak berkaitan dengan system kompensasi.

Organizational Citizenship Behavior dapat memaksimalkan efisiensi dan produktivitas karyawan maupun organisasi yang akhirnya memberikan kontribusi pada fungsi efektif suatu organisasi. Secara garis besar terdapat dua faktor yang berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kemunculan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) para karyawan, yakni : faktor dari dalam diri individu dan faktor dari luar diri individu. Hardaningtyas (dalam Setyawanti, 2012) OCB lebih berhubungan dengan bagaimana karyawan bertindak sebagai makhluk sosial. Wujud sukarela dari anggota organisasi yang turut mendukung fungsi organisasi sehingga perilaku ini lebih bersifat altruistik yang di ekspresikan dalam bentuk tindakan nyata dengan memperlihatkan sikap tidak mementingkan diri sendiri dan memperhatikan kesejahteraan orang lain. Dengan kemampuan komunikasi yang baik dan berempati, karyawan dapat mengerti orang lain beserta lingkungannya serta bisa menyeimbangkan nilai-nilai individual yang dianutnya dengan nilai-nilai yang di percayai oleh lingkungannya, sehingga muncul perilaku sebagai *good citizen*. Shweta dan Srirang (2010) mengungkapkan yang mempengaruhi munculnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior*

(OCB) dalam suatu organisasi yaitu disposisi individu dan motif individu, kohesivitas kelompok, kepemimpinan, sikap anggota (komitmen organisasi) dan komunikasi interpersonal.

Moghimi (dalam Diasmoro, 2017) pentingnya melakukan komunikasi dalam sebuah organisasi memiliki hubungan dan efek baik bagi performa kerja dan komunikasi diantara pekerja adalah hal yang vital untuk menjalankan fungsinya dalam perusahaan, dengan kata lain supaya karyawan dapat menampilkan performa yang baik karyawan harus memiliki hubungan baik pula dengan rekan kerja. Ali (dalam Harahap, 2017) komunikasi interpersonal, kelompok, dan organisasi, adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Komunikasi interpersonal yang baik akan berdampak pada OCB yang terlihat antar karyawan, dan adanya hubungan baik antar karyawan, menerima keputusan organisasi. Menurut Herfina, dkk (dalam Harahap, 2017) komunikasi interpersonal mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) bahwa komunikasi interpersonal merupakan penyampaian pesan atau pertukaran informasi langsung serta tatap muka antar individu yang menghasilkan pesan dan memberikan umpan balik sehingga informasi yang didapat dipahami dan disampaikan dengan baik.

Siburian (dalam Diasmoro, 2017) komunikasi interpersonal menuntut adanya tindakan saling memberi dan menerima secara verbal berupa saran atau informasi diantara pelaku yang terlibat dalam komunikasi. Sedangkan Menurut Hardjana (dalam Sari dan Widodo, 2015) Jika karyawan sudah memiliki komunikasi interpersonal yang baik dan efektif maka akan tercapai kesamaan

makna yang diharapkan akan terwujudnya tindakan kolektif yang sama, sesuai, dan bersifat asosiatif. Komunikasi interpersonal diharapkan dapat membantu karyawan dalam mewujudkan perilaku kolektif yang baik yang bersifat *role* ataupun *extra role* sebab didalam organisasi tidak akan lepas dari bagaimana sumber daya manusia yang bekerja didalamnya. Komunikasi juga merupakan sarana memodifikasi perilaku, mempengaruhi perubahan, memproduktifkan informasi, dan sarana untuk mencapai tujuan. Hardjana (dalam Sari dan Widodo, 2015) dengan komunikasi interpersonal karyawan mampu menjalin hubungan baik dengan rekan kerja, membangun kerja sama dan sinergi dengan rekan kerja, menginformasikan tugas dan mengarahkan kinerja agar sesuai dengan tujuan serta mengatasi perbedaan pendapat, ketegangan dan konflik di tempat kerja. Dalam menjalankan sebuah organisasi diperlukan sikap dari para anggota agar dapat mencapai tujuan bersama. Namun masih banyak tantangan untuk membangun komunikasi. Pertama, kurangnya pengertian setiap anggota mengenai sebuah komunikasi dan bagaimana seharusnya mereka bekerja dalam organisasi. Kedua, sikap egois yang masih muncul di kalangan anggota, urusan pribadi sering dicampur adukan dengan tanggung jawabnya dalam organisasi Hardjana (dalam Sari dan Widodo, 2015).

Peneliti melakukan wawancara dengan tiga karyawan dari PT. Matahari Department Store Padang. Dari hasil wawancara, Ketiga karyawan itu mengungkapkan bahwa mereka sering mengabaikan rekan-rekan kerja, sebab masing-masing terlalu fokus pada pekerjaan mereka sendiri. Ketika seorang rekan

meminta bantuan, mereka cenderung enggan untuk membantu dan hanya memberikan saran, dengan alasan takut membuat kesalahan, kurang paham, dan merasa tidak berhak untuk melakukannya, setelah itu mereka cenderung menjauh. Sehubungan dengan ini ketiga Karyawan tersebut mengungkapkan bahwa mereka sering mengabaikan rekan kerja karena terlalu fokus pada tugas individu. Ketika seorang rekan meminta bantuan, mereka cenderung enggan membantu dan hanya memberikan saran singkat, dengan alasan takut membuat kesalahan, merasa tidak memiliki pemahaman yang cukup, atau tidak merasa memiliki otoritas untuk bertindak. Setelah itu, mereka cenderung menjauh untuk menghindari diskusi lebih lanjut. Hal ini disebabkan oleh buruknya komunikasi interpersonal di antara karyawan, yang dipicu oleh beberapa faktor seperti karyawan yang hanya memusatkan perhatian pada tugas individu mereka, sehingga mengurangi keterbukaan dalam komunikasi, saat berbincang hanya menanyakan tentang pekerjaan, dan karyawan kurang menjalin kedekatan satu sama lain.

Kemampuan - kemampuan yang dimiliki individu seperti kemampuan dalam berkomunikasi interpersonal dengan baik merupakan faktor pembentuk interaksi yang berkualitas antara sesama karyawan. Interaksi yang baik antara karyawan akan mempengaruhi suasana hati yang positif. Hal ini akan meningkatkan seseorang untuk menolong karyawan yang lainnya yang mengalami kesulitan (Kusumajati, 2014).

Penelitian tentang komunikasi interpersonal dan *Organizational Citizenship Behavior* ini pernah dilakukan oleh Ilva Novira (2019) dengan judul “Hubungan Komunikasi Interpesonal Yang Efektif dan *Organiztional Citizenship Behavior*

pada pegawai Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Provinsi Riau”. Semakin tinggi komunikasi interpersonal karyawan, maka semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian lain juga dilakukan oleh Putri Ayuni (2019) dengan Judul “ Hubungan Komunikasi Interpersonal dan kepuasan kerja Pada Karyawan PT. Djarum Kudus”. Semakin tinggi komunikasi interpersonal karyawan, maka semakin tinggi kepuasan kerjanya. penelitian selanjutnya yang dilakukan Diah Ari Kinasih (2023) dengan judul “ Hubungan Komunikasi interpersonal dengan *Organizational Citizenship Behavior*”. Semakin tinggi komunikasi interpersonal karyawan, maka semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior*. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada tempat penelitian, sampel penelitian dan tahun penelitian.

Berdasarkan fenomena diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan Matahari Departemen Store Padang.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah Apakah ada Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan PT. Matahari Departement Store Padang ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untu adalah untuk melihat Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan *Organization Citizenship Behaviour* Pada Karyawan PT. Matahari Departement Store Padang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan teoritis bagi perkembangan ilmu Psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi sampel penelitian

Bagi subjek penelitian diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang baik tentang Komunikasi Interpersonal.

b. Bagi pihak perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak perusahaan sebagai gambaran mengenai hal-hal yang berkaitan tentang Komunikasi Interpersonal dan *Organizational Citizenship Behavior* khususnya, sehingga mampu digunakan bahan refleksi dalam perusahaan.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dasar dan sumber ilmu yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan.