

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Setiap organisasi membutuhkan pegawai sebagai sumberdaya manusia yang mempunyai peranpenting sebagai penunjang kelancaran tugas dalam suatu perusahaan maupun suatu organisasi milik negara. Menurut **(Rivai 2011:11)** manajemen sumber daya manusia adalah suatu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Untuk itu organisasi memerlukan pegawai yang tidak saja kompeten dalam berbagai bidang berbagai bidang namun juga pegawai yang memiliki bakat yang dapat menunjang kinerja organisasi. Organisasi memerlukan pegawai yang dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi organisasi dan tentunya dapat meningkatkan produktivitas. Oleh karenanya pengelolaan dan pemberdayaan sumber daya manusia yang baik dan tepat dalam organisasi sangat dibutuhkan.

Untuk itu organisasi memerlukan pegawai yang tidak saja kompeten dalam berbagai bidang berbagai bidang namun juga pegawai yang memiliki bakat yang dapat menunjang kinerja organisasi. Organisasi memerlukan pegawai yang dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi organisasi dan tentunya dapat meningkatkan produktivitas. Oleh karenanya pengelolaan dan pemberdayaan sumber daya manusia yang baik dan tepat dalam organisasi sangat dibutuhkan.

Peran sumber daya manusia dalam membangun layanan yang unggul sangat penting. Organisasi dirasa perlu membangun dan memiliki sumber daya manusia

yang handal. Disamping kinerja berdasarkan pekerjaan utamanya, pegawai juga diharapkan menunjukkan perilaku positif yang mendukung pencapaian kinerja organisasi. Pegawai yang memiliki OCB tinggi biasanya memiliki kinerja formal yang tinggi juga. Pengembangan perilaku OCB dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya kepuasan kerja dan komitmen organisasi pegawai untuk mengembangkan pegawai dengan tingkat OCB yang tinggi. Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam suatu organisasi, karena keefektifan dan keberhasilan suatu organisasi tergantung pada kualitas dan kinerja sumber daya manusia yang ada pada organisasi tersebut. Kinerja sumber daya manusia yang tinggi akan mendorong munculnya *organizational citizenship behavior* (OCB), yaitu perilaku melebihi apa yang telah distandarkan perusahaan (**Sengkey, Tewel, & Lintong, 2018**)

(**Sengkey et al., 2018**) Efektifitas suatu organisasi dapat dilihat dari interaksi kerja pada tingkat individual, kelompok, dan sistem-sistem organisasi yang menghasilkan tingkat absensi yang rendah, perputaran pegawai yang rendah, minimnya perilaku menyimpang, tercapainya kepuasan kerja, dan komitmen terhadap perusahaan dan juga *Organizational Citizenship Behavior* OCB. menyebutkan bahwa kepuasan kerja seharusnya menjadi faktor penentu utama dari perilaku OCB karena pegawai yang puas akan lebih mudah berbuat lebih dalam pekerjaannya. Pegawai yang merasakan kepuasan pada pekerjaannya akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikannya, bahkan melakukan hal-hal lain diluar pekerjaannya tersebut. menyatakan komitmen organisasi merupakan identifikasi seorang individu terhadap organisasi dan tujuan-tujuannya serta berniat

mempertahankan keanggotaannya. Komitmen kerja atau komitmen organisasi merupakan suatu kondisi yang dirasakan oleh pegawai yang dapat menimbulkan perilaku positif yang kuat terhadap organisasi kerja yang dimilikinya. Pentingnya membangun OCB dalam lingkungan kerja, tidak lepas dari bagaimana komitmen yang ada dalam diri pegawai tersebut. Komitmen pegawai tersebut yang menjadi pendorong dalam terciptanya OCB dalam organisasi. Bagi kehidupan organisasi, komitmen merupakan prasyarat mutlak untuk menjaga kelangsungan hidup, stabilitas dan pengembangan organisasi. Studi tentang kinerja kerja pegawai dan komitmen organisasi sangat penting terutama untuk manajemen tingkat atas dari organisasi.

**(Saepudin & Djati, 2019)** Sangat masuk akal untuk menyatakan bahwa kepuasan kerja akan berpengaruh positif dengan OCB. Pegawai yang puas dari pekerjaannya umumnya bersikap timbal balik dengan perilaku positif, termasuk OCB. Definisi kepuasan kerja yang umum diterima, yaitu sebagai “keadaan emosional yang menyenangkan atau positif yang diakibatkan oleh penilaian pekerjaan dan pengalaman kerja seseorang”. Kepuasan kerja sebagai konsep global dan sebagai konsep dengan dua aspek termasuk kepuasan kerja intrinsik (Tingkat kepuasan yang diterima pegawai dari pekerjaan itu sendiri) dan kepuasan kerja ekstrinsik (Tingkat kepuasan yang dimiliki seseorang terhadap kondisi kerja, kebijakan dan pujian yang tidak terkait dengan pekerjaan itu sendiri). Seiring dengan kepuasan kerja, komitmen organisasional sering disebut sebagai faktor yang membangun OCB. Dikatakan bahwa pegawai yang berkomitmen lebih, cenderung terlibat dalam perilaku yang meningkatkan nilai dan mendukung organisasi.

Dengan demikian, pengaruh positif antara komitmen organisasional dan OCB bisa diterima. Komitmen organisasional adalah kekuatan identifikasi dan keterlibatan individu dalam organisasi tertentu yang ditandai oleh kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan dan nilai organisasi (*value commitment*) bersama dengan kesiapan untuk memberikan banyak usaha atas nama organisasi dan tetap menjadi anggota (*commitment to stay*).

Oleh karena itu penting bagi sebuah perusahaan untuk dapat senantiasa memperhatikan *employee engagement* para pegawainya karena hal tersebut sangat mempengaruhi kinerja bisnis perusahaan tersebut. “*Employee engagement* atau seringkali diterjemahkan sebagai keterikatan pegawai, merupakan kontributor penting dalam upaya retensi pegawai, dan kepuasan pelanggan, serta kinerja” Mujiasih, (Nugraha Hadi Wibawa1 dkk, 2016).

(Fauziridwan, Adawiyah, & Ahmad, 2018) mendefinisikan *Employee engagement* sebagai pandangan hidup yang positif, pemikiran tentang kesatuan hubungan kerja yang dicirikan dengan adanya semangat, dedikasi dan penghayatan. (Fauziridwan et al., 2018) mengemukakan bahwa *Employee engagement* sebagai sikap positif yang dimiliki pegawai terhadap organisasi tempat ia bekerja serta nilai-nilai yang dimiliki oleh organisasi tersebut.

Selain *Employee engagement* diperlukan juga sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia yang berkualitas pasti memiliki tingkat kinerja yang tinggi. Namun, tidak semua sumber daya manusia memiliki tingkat kualitas

yang sama dalam melaksanakan tugasnya. Kualitas dari sumber daya itu sendiri dapat dilihat dari bagaimana komunikasi interpersonal yang ditunjukkan.

Komunikasi interpersonal menjadi sangat penting dalam organisasi disebabkan masing-masing anggota membutuhkan informasi yang saling memanfaatkan dan mendukung suatu pekerjaan yang sukses untuk mencapai kinerja yang diinginkan. Demikian halnya dengan keterampilan manajerial kepala sekolah harus mampu menyerap berbagai input informasi yang berasal dari komunikasi interpersonal untuk menghasilkan output yang menjadi target untuk mencapai tujuan. Komunikasi interpersonal menurut **(Surasni, 2019)** adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal atau non verbal.

Jadi intinya komunikasi itu adalah proses pengiriman pesan dari pengirim kepada penerima yang kemudian penerima memberikan *feedback* atas pesan tersebut.

Dinas Sosial Pasaman merupakan dinas sosial yang terletak di Kabupaten Pasaman Timur, Provinsi Sumatra Barat, Negara Indonesia. Dinas Sosial sebagaimana mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan di bidang sosial yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada kabupaten.

Penelitian yang dilakukan oleh **(Saepudin & Djati, 2019)** “pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (ocb) guru dengan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi”. Hasil dari pengolahan data

yaitu menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasional mempengaruhi OCB secara langsung dan tidak langsung melalui peran mediasi dari komitmen organisasional. Dalam model ini, kepuasan kerja intrinsik memiliki nilai rata-rata lebih baik dibandingkan kepuasan kerja ekstrinsik dan di variabel komitmen organisasional dimensi *value commitment* (kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi) memiliki nilai lebih baik dibanding dimensi *commitment to stay* (keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan).

Penelitian yang di lakukan oleh (**Chairul Anam, 2017**)“pengaruh komitmen organisasi, komunikasi Interpersonal, dan kepuasan kerja terhadap *Organizational citizenship behavior* pada anggota Kepolisian resort jombang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Komitmen Organisasi terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB), terdapat pengaruh positif antara Komunikasi Interpersonal terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB), dan terdapat pengaruh negatif antara Kepuasan Kerja terhadap *Organizational citizenship behavior* (OCB).

Penelitian yang di lakukan oleh (**Fauziridwan et al., 2018**) “pengaruh employee engagement dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (ocb) serta dampaknya terhadap *turnover intetion*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Keterlibatan karyawan memberikan pengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasional karyawan, (2) Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap perilaku kewargaan organisasional karyawan, (3) Keterlibatan karyawan berpengaruh negatif terhadap intensi turnover karyawan, (4) kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap intensi turnover pada staf

pemasaran bank milik negara di Purwokerto, dan (5) perilaku kewargaan organisasional berpengaruh negatif terhadap intensi turnover.

Menurut penelitian terdahul (**Olurotimi A. Shonubi, Norida Abdullah, Rahman Hashim Hamid, 2016**) *“PSYCHOLOGICAL INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION ON EMPLOYEE JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT: A REVIEW”*

Hasil penelitian yang didasarkan pada berbagai hasil dari temuan penelitian sebelumnya berpendapat bahwa organisasi harus memastikan bahwa mereka memiliki saluran komunikasi yang efektif. Diskusi yang jelas dan jujur tentang kewajiban bersama akan memfasilitasi pemahaman tentang harapan, budaya organisasi, pengembangan karyawan, kompensasi dan manfaat. Ini untuk keuntungan organisasi ketika karyawan berkomitmen ke tempat kerja. Ini adalah kondisi yang tidak diinginkan bahwa organisasi kehilangan tenaga kerja yang berkualitas”

**Tabel 1.1**

**REKAPITULASI DATA PENGADUAN SLRT " SAIYO "**

**BULAN JANUARY S/D DESEMBER 2018**

Bulan	Sudah Selesai	Belum Selesai	Total Selesai (%)
January	106	167	38,8%
February	51	97	34,5%
Maret	75	207	26,6%
April	53	136	28%
Mei	49	116	29,7%
Juni	18	21	85,7%
Juli	54	168	24,3%
Agustus	31	85	26,7%

September	37	88	29,6
Oktober	33	90	26,8%
November	27	58	32,1%
Desember	19	72	20,9%

Dari tabel 1.1 presentasi jumlah pengaduan masyarakat Dinas Sosial Pasaman dari bulan January– September 2018 dapat dilihat bahwa masih banyaknya jumlah Pengaduan yang Belum di selesaikan , dan terendah nya angka pelayanan yang belum selesai berada pada bulan Januari sedangkan Tertinggi Pelayanan yang sudah selesai berada pada bulan Juni. Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa masih kurang optimalnya kinerja pegawai Dinas Sosiaal.

Berdasarkan hasil rekapitulasi Jumlah pelayanan dari bulan Januari sampai dengan bulan September 2018 di atas, terlihat bahwa tingkat pelayanan pegawai masih cukup rendah. Untuk Target jumlah pelayanan ,Dinas Sosial wajib menyelesaikan pengaduan dari masyarakat yang menyangkut masalah sosial artinya terdapat masalah yang menyebabkan terjadinya cukup rendah nya tingkat proses pelayanan Dinas Sosial, hal ini bisa disebabkan oleh Kurang maksimal nya keaktifan pegawaia dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Sosial (X1), dan masih kurang optimalnya komunikasi antar pegawai yang menyebabkan kurang nya wawasan di antara pegawai dalam suatu ruangan kerja dengan perkerjaan yang sama (X2), Hal itu dapat menyebabkan kurang puasnya pegawai terhadap pekerjaan nya di dalam organisasi tempat mereka bekerja (Z),yang menimbulkan pegawai hanya mengerjakan tugas sesuai waktu jam kerja, setelah lewat dari waktunya tidak peduli lagi dengan pekerjaan nya walaupun pekerjaan



masih banyak untuk di selesaikan (Y). Keadaan ini tentu sangat merugikan organisasi karena pada akhirnya dapat menurunkan produktivitas organisasi.

Berdasarkan latar belakang di atas dan penelitian terdahulu maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT*, KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KANTOR DINAS SOSIAL PASAMAN”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan fenomena tersebut dalam kajian manajemen sumber daya manusia banyak faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*, maka dapat didefinisikan masalah sebagai berikut:

1. Komunikasi interpersonal antar pegawai relatif rendah
2. kepemimpinan yang kurang baik
3. Sikap Toleransi dalam bekerja masih rendah
4. Banyak persiangan tidak sehat dalam lingkungan kerja
5. Proses Rekrutmen yang kurang baik
6. Masih kurangnya komitmen pada diri karyawan
7. System jam kerja masih kurang teratur
8. Rendahnya semangat kerja pegawai kantor
9. Rendahnya kualitas layanan yang diberikan untuk masyarakat
10. Kurang kepercayaan diri dari pegawai di kantor atas kualitas diri yang dimiliki.

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas dan agar penelitian ini lebih fokus maka penulis perlu membatasi permasalahan yang diteliti. Penulis membatasi *Employee engagement* serta komunikasi interpersonal sebagai variabel bebas dan *organizational citizenship behavior* variabel terikat serta kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pengaruh *employee engagement*, Komunikasi interpersonal terhadap *organizational citizenship behavior* melalui kepuasan kerja pada Dinas Sosial Pasaman.

1. Bagaimana pengaruh *employee engagement* terhadap kepuasan kerja karyawan pada Dinas Sosial Pasaman.
2. Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal karyawan terhadap kepuasan kerja pada Dinas Sosial Pasaman.
3. Bagaimana pengaruh *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behavior* pada Dinas Sosial Pasaman.
4. Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap *organizational citizenship behavior* pada Dinas Sosial Pasaman.
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada Dinas Sosial Pasaman.

6. Bagaimana pengaruh *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behavior* melalui kepuasan kerja pada Dinas Sosial Pasaman.
7. Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap *organizational citizenship behavior* melalui kepuasan kerja pada Dinas Sosial Pasaman.

## **1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan Penelitian.**

Tujuan penelitian merupakan rumusan kalimat yang menunjukkan adanya hasil, sesuatu yang di peroleh setelah penelitian selesai, sesuatu yang akan dicapai atau dituju sebuah penelitian. Berdasarkan dari rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji hipotesis sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *employee engagement* terhadap kepuasan kerja karyawan pada Dinas Sosial Pasaman.
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal karyawan terhadap kepuasan kerja pada Dinas Sosial Pasaman.
3. Untuk mengetahui pengaruh *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behavior* pada Dinas Sosial Pasaman.
4. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap *organizational citizenship behavior* pada Dinas Sosial Pasaman.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* pada Dinas Sosial Pasaman.

6. Untuk mengetahui pengaruh *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behavior* melalui kepuasan kerja pada Dinas Sosial Pasaman.
7. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap *organizational citizenship behavior* melalui kepuasan kerja pada Dinas Sosial Pasama.

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Penulis**

Untuk menambah ilmu pengetahuan sehubungan dengan ilmu yang penulis dapat dan tekuni serta dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam menganalisa pengaruh *employee engagement*, komunikasi interpersonal terhadap *organizational citizenship behavior* (ocb) dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening Pada Dinas Sosial Pasaman

#### **2. Bagi Perusahaan**

Untuk dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada Dinas Sosial Pasaman berkaitan dengan pengaruh *employee engagement*, komunikasi interpersonal bagi karyawan agar mereka dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja dengan tujuan untuk dapat tercapainya tujuan organisasi seperti yang diinginkan.

### 3. Bagi Pembaca

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi yang membacanya khusus nya bagi yang sedang melakukan penelitian. Penelitian ini bisa menjadi dasar atau referensi untuk penelitian selanjut nya dan juga dapat menambah pustaka bagi mereka yang mempunyai minat untuk mendalami pengetahuan dalam bidang Sumber Daya Manusia.