

BAB I

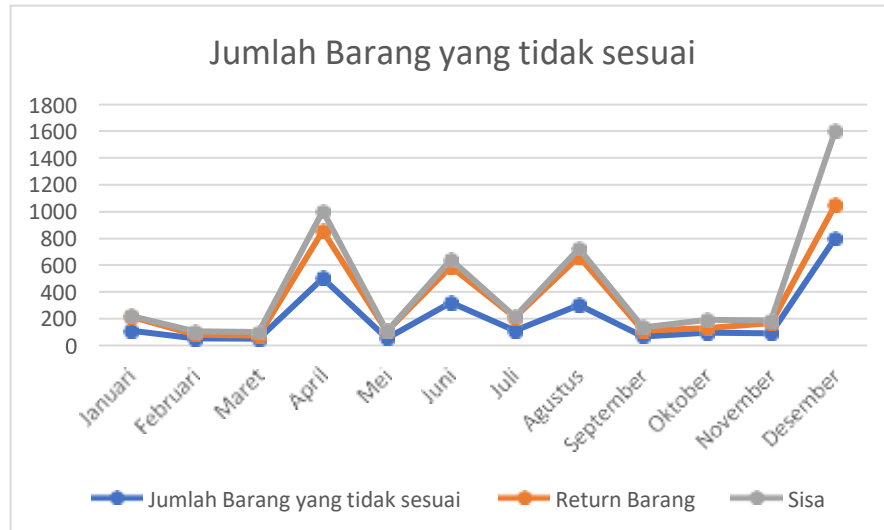
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada perkembangan zaman sekarang, aktivitas perusahaan dalam upaya menciptakan perilaku yang tangguh dan solid sangat ditentukan oleh kemampuan sumber daya manusianya. Dalam pengembangan suatu perusahaan, sumber daya manusia merupakan faktor penentu seberapa jauh sumber daya lain dapat dimanfaatkan dengan baik. Artinya melalui pengelolaan sumber daya manusia secara optimal, diharapkan perusahaan dapat meningkatkan efektivitas perusahaannya serta dapat mencapai tujuannya. Terutama untuk kondisi saat ini, sumber daya manusia lebih dipandang sebagai aset potensial perusahaan dibandingkan dengan sumber daya lainnya.

Gabucci Collection Tasikmalaya merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang *fashion* muslim pria dan wanita, adapun produk yang dihasilkan dari Gabucci Collection Tasikmalaya untuk pakaian muslim pria yaitu berupa koko, gamis pria, sarung, kopiah, dan sajadah. Selain daripada itu, produk pakaian muslim untuk wanita adalah berupa gamis wanita, gaun, mukena, dan berbagai jenis atasan wanita. Untuk memikat calon pembeli, Gabucci Collection memperhatikan kualitas bahan baku dan proses produksi yang dijalankan secara presisi sehingga meminimalisir hasil produksi yang tidak sesuai dengan standar perusahaan. Dengan memperhatikan hal tersebut, diharapkan pihak perusahaan bisa mendapatkan konsumen yang loyal terhadap produk yang dihasilkan oleh perusahaan.

Pengelolaan perusahaan yang baik akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang ditunjukkan oleh sikap dan perilaku yang mementingkan tujuan perusahaan dibandingkan dengan tujuan pribadi karyawan tersebut, hal tersebut merupakan proses kerja konkrit yang dapat diamati dan diukur dalam rentang waktu tertentu yang disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Salah satu prosedur untuk mempererat hubungan antara pimpinan perusahaan dengan karyawan Gabucci Collection yaitu untuk mempermudah salah satu fungsi Garmen Gabucci Collection, yang dapat dicontohkan dengan melakukan komunikasi interpersonal. Adanya komunikasi interpersonal dalam suatu perusahaan, dapat mempererat hubungan perusahaan itu sendiri dengan para karyawannya dikarenakan perusahaan membangun sinergitas dan harmonisasi melalui komunikasi yang baik antar sesama individu baik dari pihak perusahaan maupun karyawannya. Hal ini membuktikan bahwa pentingnya komunikasi yang dibangun antara perusahaan dengan karyawannya, hal ini sejalan dengan fenomena yang terjadi pada Garmen Gabuci Tasikmalaya, dimana dari hasil wawancara peneliti ditemukannya masalah tidak konsistennya perusahaan dalam menjalankan operasional yang berdampak banyaknya pelanggan yang melakukan komplain terhadap perusahaan, masalah ini disebabkan kurangnya komunikasi dan inisiatif karyawan terhadap melakukan pekerjaannya, hal ini dikuatkan dengan data yang tertera dalam gambar 1.1 berikut ini.



Gambar 1. 1 Grafik Rekapitulasi Pengaduan Pelanggan 2022

Sumber: Laporan Rekap Jumlah Barang yang tidak sesuai Gabucci collection Tasikmalaya.

Berdasarkan Gambar 1.1 terlihat bahwa adanya pekerjaan yang tidak selesai atau aduan yang tidak ditanggapi oleh karyawan yang cenderung meningkat jumlahnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan Garmen Gabucci masih kurang baik dalam melakukan pekerjaannya. Terjadinya hal tersebut dibuktikan adanya keterkaitan *Organizational Citizenship Behaviour*, Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasional (Smith, et. Al, 1983).

Data rekapitulasi tersebut diindikasikan dengan berbagai jenis pengaduan yang berbagai diantaranya, (1) ukuran size tidak sesuai , (2) jahitan kurang presisi, (3)packaging kurang rapih.

Studi mengenai komunikasi Interpersonal menilai sejauh mana kualitas komunikasi antar individu yang terjalin di perusahaan yang memberikan dampak positif dalam memenuhi kelangsungan kinerja karyawan secara efektif dan efisien. Komunikasi yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam mengelola perusahaannya karena komunikasi menjadi tolak ukur dalam keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Komunikasi merupakan suatu gejala yang kompleks dan oleh sebab itu, setiap individu yang mengamati gejala komunikasi memiliki pendekatan yang berbeda-beda. Menurut Darmawan et al., (2019: 159- 169) Komunikasi Interpersonal merupakan komunikasi yang terjalin antara dua individu dan bersifat langsung tanpa adanya perantara media. Komunikasi interpersonal melibatkan suatu bentuk aktivitas timbal balik (*mutual activity*), interaksi (*interaction*), atau pertukaran (*exchange*) Komunikasi interpersonal menurut Dewi et al (2019: 55-56) merupakan sebuah komunikasi yang dilakukan antar pribadi di dalam organisasi, secara berhadapan atau bertatap muka ataupun melalui media dan dapat merubah perilaku dengan dasar adanya pemahaman di antara kedua belah pihak.

Komitmen Organisasional adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Jadi keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seorang individu, sementara komitmen Organisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut. Menurut Erinda Dwimagistri Sukmana (2020: 136-137) Komitmen Organisasi adalah keterlibatan dan ketertarikan karyawan terhadap organisasinya, sehingga memiliki perasaan setia dan memihak organisasi untuk memenuhi tujuan bersama. Menurut Sh'ane dan Ann dalam Imron (2018: 201-202) menjelaskan, komitmen organisasi adalah pernyataan emosional seorang karyawan untuk selalu terlibat dalam suatu organisasi tempat dia bekerja. Artinya komitmen organisasi adalah sebuah gambaran emosi karyawan yang diwujudkan dengan keterkaitannya pada suatu organisasi. Dengan kata lain, ini merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan di mana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap

organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan. Komunikasi yang terjalin dengan baik akan menghasilkan suatu komitmen pada karyawan, dan dampak dari sebuah komitmen akan membuahkan keberhasilan dalam pencapaian visi misi perusahaan.

Komunikasi interpersonal menurut Dewi et al (2019: 55-56) merupakan sebuah komunikasi yang dilakukan antar pribadi di dalam organisasi, secara berhadapan atau bertatap muka ataupun melalui media dan dapat merubah perilaku dengan dasar adanya pemahaman di antara kedua belah pihak.

Komitmen Organisasional adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Jadi keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seorang individu, sementara komitmen Organisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut. Menurut Erinda Dwimagistri Sukmana (2020: 136-137) Komitmen Organisasi adalah keterlibatan dan ketertarikan karyawan terhadap organisasinya, sehingga memiliki perasaan setia dan memihak organisasi untuk memenuhi tujuan bersama. Menurut Sh'ane dan Ann dalam Imron (2018: 201-202) menjelaskan, komitmen organisasi adalah pernyataan emosional seorang karyawan untuk selalu terlibat dalam suatu organisasi tempat dia bekerja. Artinya komitmen organisasi adalah sebuah gambaran emosi karyawan yang diwujudkan dengan keterkaitannya pada suatu organisasi. Dengan kata lain, ini merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan di mana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap.

organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan. Komunikasi yang terjalin dengan baik akan menghasilkan suatu komitmen pada karyawan, dan dampak dari sebuah komitmen akan membuahkan keberhasilan dalam pencapaian

visi misi perusahaan untuk mewujudkan keberhasilan dan kemajuan dari pada perusahaan perlu adanya sifat Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasional yang menciptakan OCB, dalam hal ini selaras dengan fenomena yang terjadi pada Garmen Gabuci Tasikmalaya, dimana terjadi sebuah masalah didalamnya, yaitu kurangnya komunikasi dan komitmen yang dibangun sehingga terjadinya komunikasi yang salah dan berakibat fatal pada kinerja karyawan, hal ini terus berlanjut sehingga karyawan menjadi terbiasa dengan kurangnya komunikasi dan komitmen, hal ini pun berakibat menjadi sebuah kebiasaan karyawan (OCB), dari kesalahan itulah munculah permasalahan kegagalan produksi yang mengakibatkan ketidak puasan konsumen.

Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasional dapat berpengaruh pada Organizational Citizenship Behavior, hal ini didasari oleh sumber daya manusia, sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting dalam suatu organisasi, karena keefektifan dan keberhasilan suatu organisasi sangat tergantung pada kualitas dan kinerja sumber daya manusia yang ada pada organisasi tersebut. Kinerja sumber daya manusia (karyawan) yang tinggi akan mendorong munculnya Organizational Citizenship Behavior (OCB), yaitu perilaku melebihi apa yang telah distandarkan pada organisasi. Beberapa aspek yang dibutuhkan dan sekaligus dapat menentukan tinggi rendahnya kadar *Organizational Citizenship Behavior* karyawan Garmen Gabuci adalah Komitmen Organisasi dan Komunikasi Interpersonal. Menurut Organ dalam Napitupulu (2018) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku individu yang bebas yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem pemberian penghargaan dan dalam

mempromosikan fungsi efektif organisasi. Dengan kata lain OCB adalah perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem *reward* formal. Proses timbal balik

memainkan peran penting dalam OCB di organisasi. OCB ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasional. Maka penulis tertarik dengan fenomena yang terjadi, karena masih jarang nya peneliti yang membahas OCB (*Organizational Citizenship Behavior*), maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Melalui Komitmen Organisasional (Observasi Karyawan Garmen Gabuci Tasikmalaya).**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang penelitian di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahannya yaitu:

Berdasarkan uraian dalam latar belakang penelitian di atas, dapat diketahui bahwa karyawan Garment Gabuci Tasikmalaya memiliki tingkat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang kurang baik, maka dapat dibuat beberapa pertanyaan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Komunikasi Interpersonal, Komitmen Organisasional, dan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Garmen Gabuci Tasikmalaya?
2. Bagaimana pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Garmen Gabuci Tasikmalaya?
3. Bagaimana pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Komitmen Organisasional pada karyawan Garmen Gabuci Tasikmalaya?
4. Bagaimana pengaruh Komitmen Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Garmen Gabuci Tasikmalaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan dan mengumpulkan data yang kemudian akan diolah menjadi informasi untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Komitmen Organisasional, dan *Organization Citizenship Behavior* pada karyawan Garmen Gabuci Tasikmalaya.
2. Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Garmen Gabuci Tasikmalaya.
3. Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Komitmen Organisasional pada karyawan Garmen Gabuci Tasikmalaya.
4. Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Garmen Gabuci Tasikmalaya.

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

5. Aspek Keilmuan

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmiah dan bahan kajian bagi semua pihak sebagai pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam meningkatkan pemahaman tentang bagaimana pengaruh Komunikasi Interpersonal, Komitmen Organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior*.

6. Aspek Guna Laksana

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai suatu sarana untuk penerapan dan aplikasi ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia baik bagi penulis, perusahaan, dan pihak lainnya.

7. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengembangan kritis dalam berfikir baik secara teori maupun aplikasi kepada penulis. Dalam teori dapat memberikan kemudahan dalam pemahaman dan penghayatan keilmuan yang di peroleh dari temuan penelitian mengenai pemahaman tentang bagaimana pengaruh Komunikasi Interpersonal, Komitmen Organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior*. Dalam aplikasi menjadi dasar evaluasi kegiatan manajemen sumber daya manusia suatu perusahaan dalam memahami pemahaman tentang bagaimana pengaruh Komunikasi Interpersonal, Komitmen Organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior*.

8. Bagi Garmen Gabucci Tasikmalaya

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan proyeksi bagi perusahaan dalam melakukan kegiatan sumber daya manusia yang memiliki keputusan pada pemahaman tentang bagaimana pengaruh Komunikasi Interpersonal, Komitmen Organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior*.

9. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat sebagai pertimbangan dalam menentukan keputusan dalam mengatur sumber daya manusia. Disamping itu penelitian ini dapat menjadi salah satu acuan untuk penelitian selanjutnya dengan perbaikan dan perbandingan antara objek baik berdasarkan fenomena *gap*, *researchgap*, dan pendekatan permasalahan penelitian lainnya.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Dalam lokasi melakukan kegiatan penelitian ilmiah, penulis terlebih dahulu menentukan lokasi penelitian, hal ini diperlukan dalam rangka memperoleh informasi data yang dibutuhkan sebagai dasar acuan bagi penulis untuk

menetapkan, menjabarkan, merumuskan permasalahan kemudian untuk ditarik kesimpulan. Lokasi penelitian dilakukan di Garmen Gabucci Tasikmalaya Jl. Cieunteung No. 306 Cihideung Argasari, Cilembang, Kec. Cihideung, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46122.

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dimulai pada bulan Mei 2023 dengan melakukan pengajuan judul. Sampai dengan pada tahap sidang pada bulan Desember 2023. Adapun penyusunan skripsi ini merupakan kegiatan yang dilakukan secara interaktif oleh penulis, dosen pembimbing dan selanjutnya setelah seminar usulan penelitian lalu sidang akhir dilibatkan pula pihak dosen penguji. Adapun matriks jadwal penelitiandisajikan pada lampiran 1.