

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

Dalam tinjauan pustaka penulis akan menjelaskan sejumlah tinjauan teoritis dan konsep dari sejumlah variabel dan fenomena yang diteliti. Pada bagian pertama dalam tinjauan pustaka berisi tinjauan atas konsep dan teoritis dalam bentuk teks naratif yang didukung oleh sejumlah bahan pustaka seperti buku referensi, jurnal dan pustaka ilmiah lainnya. Sejumlah konsep yang akan dibahas secara tinjauan pustaka pada penelitian ini yaitu mengenai konsep dasar dari Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Komitmen Organisasional (Observasi Karyawan Garmen Gabucci Tasikmalaya).

2.1.1 Komunikasi Interpersonal

Berkomunikasi dengan interpersonal menjadi sebuah kebutuhan dasar pada keberlangsungan hidup manusia. Orang-orang yang melakukan komunikasi antarpribadi tidak hanya di rumah maupun di kantor namun juga ketika mereka berjalan, bekerja, bepergian, membaca koran, berbelanja ataupun dalam menonton permainan atau film. Secara umum, komunikasi antarpribadi akan berlangsung dengan percakapan tatap muka. Akan tetapi, hal ini bisa berupa dialog telepon bila individu terhubung secara emosional. Kita bisa menyimpulkan bahwa dalam kedua individu ini bertukar perasaan, pandangan, serta sikap tentang sebuah masalah apapun, hal itu pun dikatakan sebagai komunikasi interpersonal.

2.1.1.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi, ide, pendapat, dan perasaan yang terjadi antara dua orang atau lebih. Contoh komunikasi interpersonal (antar pribadi) seperti percakapan antara kedua teman, percakapan keluarga, dan percakapan antara tiga orang. Komunikasi Interpersonal bisa terjadi dimana saja ketika menonton film, belajar, dan bekerja. Komunikasi Interpersonal bisa disebut komunikasi antarpribadi. Efektivitas antar pribadi ditentukan oleh seberapa jelas pesan yang disampaikan.

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*). Menurut Dewi et al (2019: 116-117) ialah sebuah komunikasi yang dilakukan antar pribadi di dalam organisasi, secara berhadapan atau bertatap muka ataupun melalui media dan dapat merubah. Menurut Erinda Dwimagistri Sukmana (2020:166-168) komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilaksanakan langsung oleh dua orang atau lebih dengan tujuan pesan yang disampaikan dapat diterima dan dipahami dengan baik. Hal demikian menunjukan bahwa komunikasi interpersonal sangatlah penting diaplikasikan dalam membangun komunikasi antar karyawan, sehingga meminimalisir *miss communication* dalam penyampaian informasi.

2.1.1.2 Tujuan dan Fungsi Komunikasi Interpersonal

Asri (2019: 120-121) Menyatakan adapun tujuan dan fungsi yang ingin dicapai ketika seseorang melakukan komunikasi dengan orang lain yaitu:

1. Menyampaikan Informasi

Dalam menyampaikan informasi dari seseorang kepada orang lain bertujuan untuk menyampaikan informasi agar orang lain tersebut dapat mengetahui sesuatu yang baru.

2. Berbagi Pengalaman

Dalam berkomunikasi, seseorang juga memiliki tujuan untuk berbagi pengalaman kepada orang lain atau lawan bicara nya, baik itu pengalaman baik atau buruk.

3. Menumbuhkan Simpati

Komunikasi yang dilakukan dapat juga digunakan untuk menumbuhkan rasa simpati kepada seseorang, baik itu dukungan moral, bantuan dana, relawan, dan sebagainya.

4. Melakukan Kerja Sama

Dalam berkomunikasi seseorang pasti memiliki tujuan untuk dapat bisa melakukan kerja sama agar dapat mencapai tujuan yang bermanfaat bagi yang melakukan komunikasi.

5. Menceritakan Kekecewaan atau Kekesalan

Komunikasi antar pribadi sering digunakan untuk menceritakan rasa kecewa atau kekesalan antar lawan bicara, dengan maksud agar dapat mengurangi beban pikiran sekaligus teman sharing untuk mencari jalan keluar.

6. Menumbuhkan Motivasi

Melalui komunikasi antar pribadi yang terjadi, seseorang dengan lawan bicaranya dapat saling memotivasi dan melakukan berbagai hal baik dan positif.

2.1.1.3 Partisipan Komunikasi Interpersonal

Asri, (2019: 99-100), Menyatakan berdasarkan partisipannya, komunikasi interpersonal dibagi kedalam empat yaitu:

1. *Private communication*; komunikasi yang dilakukan oleh beberapa individu dalam organisasi bisnis secara tatap muka langsung dengan topik masalah pekerjaan.
2. *Team communication*; adalah komunikasi yang terjadi di antara anggota tim satu dengan yang lainnya, komunikasi terjadi secara aktif dimana setiap orang dapat mengemukakan pendapat.
3. *Networked communication*; adalah komunikasi yang melibatkan orang-orang yang ada disekitarnya untuk saling menghubungi dan mengembangkan hubungan kerja, komunikasi ini terjadi karena orang-orang di dalamnya memiliki tujuan dan minat yang sama.
4. *Leadership communication*; komunikasi yang dilakukan untuk menyampaikan pesan oleh para eksekutif atau pimpinan perusahaan kepada karyawannya.

2.1.1.4 Dimensi Komunikasi Interpersonal

Silfia, (2017: 85-86) Menyatakan dalam komunikasi Interpersonal ada beberapa dimensi yang mempengaruhi. Menurut komunikasi interpersonal yang efektif dan efisien harus memenuhi kelima dimensi sebagai berikut:

1. *Openness* (Keterbukaan)

Sikap terbuka (*open mindedness*) memiliki pengaruh besar dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Untuk menunjukkan kualitas keterbukaan dari komunikasi interpersonal ini terdapat dua aspek, yakni

aspek keinginan untuk terbuka bagi setiap individu yang berinteraksi dengan orang lain, dan keinginan untuk menanggapi secara jujur semua stimulasi yang datang kepadanya.

Keterbukaan juga berarti adanya kemauan untuk membuka diri pada hal-hal tertentu, agar mampu mengetahui pendapat, gagasan, atau pikiran orang lain sehingga komunikasi mudah dilakukan, serta kemauan untuk menanggapi secara jujur dan terus terang terhadap apa yang disampaikan.

2. *Positiveness* (Sikap Positif)

Sikap positif atau faktor percaya ini merupakan bagian yang penting. Bila seseorang mempunyai perasaan bahwa dirinya tidak akan dirugikan, tidak akan dikhianati, maka orang itu pasti akan lebih mudah membuka dirinya. Bagaimana seseorang dapat berperilaku positif seperti berpikir positif terhadap dirinya maupun terhadap lawan bicaranya.

Sikap positif maksudnya adalah bagaimana dapat mempercayai seseorang untuk melakukan kegiatannya sendiri tanpa harus selalu diawasi serta selalu berupaya untuk mencontohkan perilaku-perilaku positif.

3. *Emphaty* (Empati)

Empati adalah kemampuan untuk memahami perasaan dan pikiran orang lain, kemampuan untuk melihat dunia dari sudut pandang orang lain atau kemampuan memproyeksikan diri kepada diri orang lain. Dengan kata lain, kemampuan menghayati perasaan orang lain atau merasakan apa yang dirasakan orang lain, baik secara emosional maupun intelektual.

Dalam hal ini sikap empati adalah bagaimana dalam berkomunikasi

seseorang dapat merasakan dan mengerti kondisi setiap anggota dalam keluarga, serta memahami kondisi psikis dalam setiap situasi. Empati merupakan salah satu faktor yang menumbuhkan sikap percaya pada orang lain.

4. *Supportiveness* (Sikap Mendukung)

Sikap mendukung adalah adanya sikap saling mendukung antar satu sama lain dalam tujuan agar pesan keduanya dapat tersampaikan dengan baik. Dalam hal ini, maksudnya adalah dalam berkomunikasi seseorang dapat menunjukkan sikap menyanggupi untuk mendengar perkataan setiap anggota yang sedang berbicara.

5. *Equality* (Kesetaraan / Kesamaan)

Komunikasi interpersonal akan lebih efektif jika orang-orang yang berkomunikasi di dalam suasana kesamaan. Kesamaan tersebut diantaranya adalah kesamaan-kesamaan kepribadian ataupun kedudukan antara pembicara dan pendengar. Komunikasi Interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, harus ada sesuatu untuk saling disumbangkan antara kedua belah pihak. Indikator kesetaraan meliputi :

- a. Menempatkan diri setara dengan orang lain
- b. Menyadari akan adanya kepentingan yang berbeda
- c. Mengakui pentingnya kehadiran orang lain
- d. Komunikasi dua arah
- e. Saling memerlukan
- f. Suasana komunikasi yang akrab

2.1.2 Komitmen Organisasional

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, Komitmen dapat diartikan sebagai keterikatan untuk melakukan sesuatu. Komitmen dapat dibuktikan dengan adanya keberpihakan atau kecenderungan karena merasa memiliki ikatan terhadap sesuatu, baik itu hubungan, janji, pekerjaan, amanah, kegiatan, dan lain sebagainya. Komitmen menggambarkan makna tanggung jawab. Komitmen sangat penting untuk dimiliki oleh seseorang. Dalamnya komitmen seseorang dapat mengukur besarnya konsistensi dan tanggung jawabnya, entah dalam kondisi yang mudah atau sulit, senang atau susah, maupun ringan atau berat, tanpa komitmen tidak akan konsistensi. Organisasi yang baik terdiri dari orang-orang yang berkomitmen tinggi. Semakin tinggi nilai komitmen dari setiap individu, semakin baik pula pencapaian organisasi tersebut. Orang-orang yang berkomitmen selalu memberikan yang terbaik untuk apa yang ia komitmenkan.

2.1.2.1 Pengertian Komitmen Organisasional

Komitmen organisasi adalah sikap atau bentuk perilaku seseorang terhadap organisasi dalam bentuk loyalitas dan pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi. Seseorang dikatakan memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi, dapat dikenali dengan ciri-ciri antara lain kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, kemauan yang kuat untuk bekerja demi organisasi dan keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi.

Busro (2018, 70-71) Komitmen organisasi adalah suatu bentuk yang muncul atas kerelaan, keikhlasan dan kesadaran individu yang senantiasa berada di dalam organisasi yang diwujudkan atas seberapa besar ikhtiar, motivasi dan

kepercayaan dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan bersama. Menurut Allen dan Mayer dalam Utaminingsih (2018: 112) mendefinisikan komitmen organisasi merupakan “*A Psychological State That Binds The Individual to The Organization*” (suatu pernyataan psikologis yang menggambarkan pengikatan individu pada organisasi Menurut Sh’ane dan Ann dalam Imron (2018: 126) 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 organisasi.

Berdasarkan dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah suatu perilaku karyawan yang berkaitan dengan kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai-nilai organisasi, adanya kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi, dan keinginan untuk mempertahankan kedudukan sebagai anggota organisasi. Agar dapat menilai organisasi tersebut sehingga mereka tetap loyal dan bersedia bekerja sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi tersebut.

2.1.2.2 Dimensi Komitmen Organisasional

Menurut (Busro, 2018: 127) terdapat tiga dimensi komitmen organisasional antara lain :

1. *Affective Commitment*, adanya suatu keinginan untuk terikat pada suatu organisasi, dalam pengenalan dan keterlibatan karyawan terjadi apabila adanya keinginan menjadi bagian dari organisasi.
2. *Continuance Commitment*, adanya suatu kesadaran pada biaya – biaya yang

ditanggung yang berhubungan dengan adanya keluarnya karyawan dari organisasi.

3. *Normative Commitment*, adanya suatu perasaan wajib dari karyawan untuk bertahan pada organisasi karena merasa memiliki hutang budi.

2.1.2.3 Faktor - Faktor Komitmen Organisasional

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen dalam organisasi tidak terjadi begitu saja dengan sangat mudah dan cepat. Melainkan mengalami proses yang bertahap dan cukup panjang. Menurut Malayu S.P Hasibuan (2014: 78) terbentuknya komitmen suatu organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketetapan hati dan kesinambungan dalam jiwa yang bersangkutan.

2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Peranan aturan sangat besar dalam hidup bermasyarakat, sehingga dengan sendirinya aturan harus dibuat, dan diawasi yang pada akhirnya dapat tercapai sasaran manajemen sebagai pihak yang berwenang dan mengatur segala sesuatu yang ada di dalam organisasi kerja tersebut.

3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan contohnya pelayanan pendidikan ada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya hanya terdapat sedikit perbedaan pada penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang memiliki watak dan kehendak yang multikompleks.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan adalah penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan organisasi baik dalam bentuk uang.

5. Faktor Kemampuan

Keterampilan Kemampuan berasal dari kata mampu yang memiliki arti dapat melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kemampuan dapat diartikan 16 sebagai sifat/keadaan yang ditunjukan oleh keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas atau dasar ketentuan-ketentuan yang ada. Keterampilan adalah kemampuan melakukan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan yang tersedia.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan ada segala jenis perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka untuk memenuhi kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

2.1.3 Organizational Citizenship Behavior

Majunya suatu organisasi membutuhkan karyawan yang mampu melakukan lebih sekedar tugas biasa, dimana karyawan memberikan kinerja yang melebihi harapan yang ditargetkan oleh atasannya. Seiring dengan berkembangnya zaman tentunya budaya organisasi atau perusahaan berubah-ubah secara dinamis mengikuti perkembangan zaman, hal ini menyebabkan karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi harus bisa melakukan pekerjaan lebih (OCB).

2.1.3.1 Pengertian *Organizational Citizenship Behavior*

Organizational Citizenship Behavior adalah perilaku karyawan yang secara sukarela mengerjakan pekerjaan yang melebihi dari standar tugas yang diberikan kepadanya, demi membantu keberlangsungan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Karyawan dengan tingkat OCB yang tinggi, merupakan aset bagi sebuah organisasi. Karena karyawan yang seperti ini akan sangat mudah sekali menaati perintah yang diberikan atasannya. Mereka akan melakukan perintah tanpa banyak berfikir “nanti saya dapat apa” dan lain sebagainya.

Kaswan (2017: 22) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku warga organisasi yang baik karena melebihi ketentuan formal tugas-tugas yang diberikan kepadanya, sehingga perilaku tersebut dapat menguntungkan bagi organisasi. Menurut Organ dalam Napitulu (2018) *Organizational Citizenship Behaviour* (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. Menurut Shweta dan Srirang dalam Rianto (2017: 54-55) menyatakan bahwa OCB ditandai dengan usaha dalam bentuk apapun yang dilakukan berdasarkan kebijaksanaan pegawai yang memberikan manfaat bagi organisasi tanpa mengharapkan imbalan apapun.

2.1.3.2 *Dimensi Organizational Citizenship Behavior*

Menurut organ dalam napitulu (2018: 89) yang termasuk komponen-komponen dan sekaligus dapat dijadikan sebagai Dimensi OCB terbagi kepada beberapa bagian, yaitu:

1. *Altruism*

Berinisiatif untuk membantu atau menolong rekan kerja dalam organisasi secara sukarela. Secara lebih rinci komponen Altruism memiliki ciri- ciri sebagai berikut:

- a. Membantu rekan kerja yang beban kerjanya berlebih.
- b. Menggantikan peran atau pekerjaan rekan kerja yang berhalangan hadir.
- c. Rela membantu rekan kerja yang memiliki masalah pekerjaan.
- d. Membantu rekan kerja agar lebih produktif.
- e. Membantu proses orientasi lingkungan kerja atau memberi arahan kepada pegawai yang baru meskipun tidak diminta.

2. *Courtesy*

Merupakan perilaku individu yang menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari perselisihan antar anggota dalam organisasi. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.

3. *Sportmanship*

Merupakan kesediaan individu menerima apapun yang tidak sewajarnya. Secara lebih rinci, komponen *Sportmanship* memiliki ciri sebagai berikut :

- a. Tidak menghabiskan waktu untuk mengeluh atas permasalahan yang sepele.
- b. Tidak membesarkan permasalahan yang terjadi.
- c. Menerima setiap kebijakan dan prosedur.
- d. Mentolelir ketidaknyamanan yang terjadi ditempat kerja.

4. *Conscientiousness*

Merupakan pengabdian atau dedikasi yang tinggi pada pekerjaan dan keinginan untuk melebihi standar pencapaian dalam setiap aspek.

5. *CivicVirtue*

Merupakan perilaku individu yang menunjukkan bahwa individu tersebut memiliki tanggung jawab untuk terlibat, berpartisipasi, turut serta, peduli dalam berbagai kegiatan yang diselenggarakan organisasi.

2.1.3.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi OCB

Sebelum karyawan melakukan suatu perilaku, tentunya ada penyebab mengapa mereka rela melakukan hal tersebut. Menurut Ayu Merisa dan Triantoro Safaria (2023: 251) terdapat beberapa faktor yang memengaruhi *organizational citizenship behavior* antara lain, yaitu komitmen organisasi, serta kepemimpinan transformasional, *servant leadership*, budaya organisasi, kepuasan kerja, kepribadian, dan keadilan organisasi. Faktor lain yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior*, yaitu budaya organisasi, kepribadian, dukungan organisasi, interaksi atasan ke bawahan, masa kerja dan gender.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bagian dari melihat perkembangan penelitian dari topik yang penulis kaji dan melakukan pemosisian penelitian penulis untuk mendukung keterbaharuan ilmu pengetahuan. Adapun penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Penulis /Tahun/ Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Sumber
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Arum Darmawati, M.M dan Setyadi Indartono, Ph.D/2015. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi.	Terdapat Hubungan positif antara Komitmen Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .	Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dan Komitmen Organisasi.	Variabel Pengaruh Kepuasan Kerja.	Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 12, No. 2 Halaman : 49- 51 April Tahun 2015.
2.	Nur Laela Sayuti, Sirajuddin Sammang/2018. Pengaruh Kepribadian dan Komunikasi Interpersonal terhadap Komitmen Organisasional Pada Dinas Kesehatan Kota Palopo.	Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Komunikasi Interpersonal terhadap Komitmen Organisasional	Variabel Komunikasi Interpersonal	Variabel Kepribadian dan Komitmen Organisasional.	Jurnal Manajemen, Desember Vol. 4, No. 2 Halaman: 31-36 Tahun 2018.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
3.	Herlambang, dan Fuadi/ 2018. Pengaruh Budaya Organisasi dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Guru SMK Swasta di Kota Serang Mediasi Komitmen Organisasi.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi sebagai variabel mediasi terhadap Komunikasi Interpersonal.	Variabel Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasional.	Variabel Pengaruh Budaya Organisasi.	Jurnal Cendekia, Vol. 12, Hal : 36-37. No.1 April Tahun 2018.
4.	Irma Kusuma Fitri dan Hermin Endratno/2021. Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai Variabel Intervening.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh OCB sebagai Variabel Intervening terhadap Komitmen Organisasi.	Variabel komitmen organisasi dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .	Variabel kepuasan kerja terhadap Kinerja Karyawan.	Jurnal Manajemen Vol. 15, No. 2 Hal 286-288 Tahun 2021.
5.	Chairul Anam /2017. Pengaruh Komitmen Organisasi Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Pada Anggota Kepolisian Resort Jombang.	Komunikasi Interpersonal secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .	Variabel Komunikasi Interpersonal, Komitmen Organisasional dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .	Variabel Kepuasan Kerja.	Jurnal Margin Eco Vol.1, Hal 19-24 Juni Tahun 2017.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
6.	Dyah Puspita Rini/2013. Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap OCB.	Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .	Variabel Komitmen Organisasional dan OCB.	Variabel Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi.	Jurnal Ilmiah Dinamika Ekonomi dan Bisnis Vol.1 No.1 Hal 70-77 April 2013.
7.	Nyoman Bayu Putra Mahardika, I Made Artha Wibawa/2019. Pengaruh Budaya Organisasi Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap (OCB) pada karyawan.	Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa Budaya Organisasi Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi berpengaruh positif dampak signifikan terhadap Perilaku Karyawan.	Variabel Komitmen Organisasional dan OCB.	Variabel Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja.	E-Jurnal Manajemen, Vol. 8, No.1, 2019 :7340-7370 Tahun 2019.
8.	Bara Dhatu Dewanggana, Patricia Dhiana Paramitha, Andi Tri Haryono/2016. Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) yang berdampak pada Prestasi Kinerja Karyawan.	Hasil penelitian menunjukan Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku OCB.	Variabel Komitmen Organisasional dan OCB.	Variabel Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi.	<i>Journal of Management</i> , Vol. 2 No.2 Hal 1-5 Maret Tahun 2016.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
9.	Komang Ade Wahyudi, I Gede Putu Kawiana, I Wayan Suartina/2022. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Mediasi OCB.	Hasil penelitian menunjukkan Komitmen organisasi berpengaruh terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .	Variabel Komitmen Organisasi dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .	Variabel Kinerja Karyawan.	Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata Mei 2022. Volume 2, No. 2. Hal 366-375 Tahun 2022.
10.	Vanya Chairiah Fitri, Dedi Purwana, Ari Saptono/ 2021. Pengaruh Kepuasan Kerja, Pengembangan Karir Terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan PERURI.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Komitmen Organisasi sebagai variable intervening terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dan Komitmen Organisasi.	Variabel Kepuasan Kerja dan Pengembangan An Karir.	Jurnal Ekonomi Bisnis Vol. 5, No.1 Hal.31-34 Tahun 2021.
11.	Rehia Karenina Isabella Barus, Salamia Sari Dewi & Khairuddin/2020. Komunikasi Interpersonal Tenaga Kerja Indonesia Dan Anak.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan Komunikasi Interpersonal Tenaga Kerja Indonesia dan Anak	Variabel Komunikasi Interpersonal		<i>Journal of Education, Humaniora and Social Sciences</i> Vol 3, No. 2, Desember 2020: 369 -376.
12.	Dede Kurnia Ilahi, Mochamad Djudi Mukzam, Arik Prasetya/2017. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap disiplin Kerja dan Komitmen Organisasional	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara Kepuasan Kerja terhadap Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasional.	Variabel Komitmen Organisasional.	Variabel Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja.	Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 44 No.1 Maret 2017.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang).				
13.	Amirul Akbar, Mochammad Al Musadieg, Mochammad Djudi Mukzam/2017. Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja (Studi pada Karyawan PT PELINDO Surabaya).	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja.	Variabel Komitmen Organisasional.	Variabel Kinerja.	Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 47 No.2 Juni 2017.
14.	Herio Rizki Dewinda,Hidayat ul Annis /2019. Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dengan OCB pada Karyawan Departemen Sumber Daya Manusia PT.Semen Padang.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan variabel antara Komunikasi Interpersonal terhadap OCB.	Variabel Komunikasi Interpersonal dan OCB.		Jurnal PSYCHE 165 Fakultas Psikologi, Vol. 12 , No.2 , Juni 2019.
15.	Choirul Anam/2017. Pengaruh Komitmen Organisasi, Komunikasi Interpersonal, dan Kepuasan Kerja Terhadap OCB. Pada Anggota Kepolisian Resort Jombang.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Adanya hubungan variabel antara Komunikasi Interpersonal, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Variabel Komunikasi Interpersonal, Komitmen Organisasional OCB.	Variabel Kepuasan Kerja	Vol. 1 No. 1 (2017): Margin Eco : Jurnal Ekonomi dan Perkembangan Bisnis.

2.3 Kerangka Pemikiran

Komunikasi Interpersonal (*interpersonal communication*) merupakan komunikasi yang dilakukan oleh individu untuk saling bertukar gagasan ataupun pemikiran kepada individu lainnya (Hanani, 2017). Dimensi yang membentuk komunikasi interpersonal adalah komunikasi efektif yang memiliki beberapa indikator, diantaranya Keterbukaan (*openness*) (1), Empati (*empathy*) (2), Dukungan (*supportiveness*) (3), Rasa positif (*positiveness*) (4), Kesetaraan (*equality*) (5). Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) pada orang yang terlibat dalam komunikasi atau dapat dikatakan komunikasi yang efektif merupakan saling bertukar informasi, ide, kepercayaan, perasaan dan sikap antara dua orang yang hasilnya sesuai dengan harapan.

Menurut (Busro, 2018) Komitmen organisasi adalah suatu bentuk yang muncul atas kerelaan, keikhlasan dan kesadaran individu yang senantiasa berada di dalam organisasi yang diwujudkan atas seberapa besar ikhtiar, motivasi dan kepercayaan dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan bersama. Adapun dimensi atau ukuran yang dapat memberikan pengukuran dalam komitmen organisasional yaitu komitmen afektif (*affective commitment*) (1), komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*) (2), komitmen normatif (*normative commitment*) (3). Komitmen organisasional sebagai sebuah keadaan psikologi yang mengkarakteristikan hubungan karyawan dengan organisasi atau implikasinya yang mempengaruhi apakah karyawan akan tetap bertahan dalam organisasi atau tidak.

Menurut Darmawan et al., (2019: 159-169) Komunikasi Interpersonal merupakan komunikasi yang terjalin antara dua individu dan bersifat langsung tanpa adanya perantaramedia. Komunikasi interpersonal melibatkan suatu bentuk aktivitas timbal balik (*mutual activity*), interaksi (*interaction*), atau pertukaran (*exchange*). Hal ini menunjukkan adanya hubungan antara komunikasi interpersonal dengan komitmen organisasional yang bersifat positif dimana komunikasi antar pribadi (komunikasi interpersonal) yang berkualitas akan meningkatkan sikap atau perilaku loyalitas terhadap perusahaan (komitmen organisasional). Hal ini menandakan komunikasi yang berkualitas akan memberikan dampak baik pada perilaku loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Dalam komunikasi interpersonal terdapat bentuk cara berkomunikasi yang menyangkut pada hubungan antar pribadi. Komunikasi yang berkualitas ini dapat memberikan keberhasilan pada komitmen organisasional dari munculnya bahasa atau pembawaan yang baik dan berkualitas terhadap antar karyawan. Peningkatan sikap positif (*suportiveness*) yang digunakan pada komunikasi interpersonal akan memberikan dampak pada komitmen normatif. Peningkatan rasa positif (*suportiveness*) antar karyawan akan memberikan dampak baik pada komunikasi yang di bangun, dan akan menimbulkan perasaan yang mengharuskan untuk bertahan di organisasi tersebut (komitmen normatif), dan ini merupakan salah satu pengukuran dalam komitmen organisasional. Selanjutnya pada empati (*empathy*) yang dibangun secara berkualitas akan memberikan dampak baik pada tumbuhnya komitmen berkelanjutan dan komitmen afektif.

Kaswan (2017: 22) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku warga organisasi yang baik karena melebihi ketentuan formal tugas-tugas yang diberikan kepadanya, sehingga perilaku tersebut

dapat menguntungkan bagi organisasi. Ada pun dimensi *organizational citizenship behavior* yaitu *altruism* (1), *conscientiousness* (2), *sportsmanship* (3), *courtesy* (4), *civic virtue* (5), *Organizational Citizenship Behavior* mencerminkan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh karyawan yang melampaui ketentuan minimum yang diharapkan oleh peran organisasi dan mempromosikan kesejahteraan rekan kerja, kelompok kerja dan perusahaan.

Hubungan antara komunikasi interpersonal dengan *organizational citizenship behavior* bersifat positif dimana peningkatan komunikasi antar pribadi (komunikasi interpersonal) yang baik akan meningkatkan inisiatif dalam membantu rekan kerjanya untuk mengerjakan tugas yang di luar dari kewajibannya (*Organizational Citizenship Behavior*). Hal ini selaras dengan pendapat para ahli yang menyatakan (Ali, Harahap, 2017) kepuasan komunikasi interpersonal, kelompok, dan organisasi, adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB). Hal ini menandakan komunikasi yang baik akan memberikan dampak baik pada sifat inisiatif antar sesama partner kerja. Dalam komunikasi interpersonal terdapat bentuk cara berkomunikasi yang menyangkut pada hubungan antar pribadi. Komunikasi yang berkualitas ini dapat memberikan keberhasilan pada *organizational citizenship behavior* dari munculnya sikap inisiatif dalam membantu rekan kerjanya. Peningkatan sikap positif (*positiveness*) yang digunakan pada komunikasi interpersonal akan memberikan dampak pada sikap toleransi terhadap kebijakan organisasi (*sportsmanship*). Sikap yang positif dalam berfikir dan berperilaku yang dialih bentukan pada sikap positif (*positiveness*) akan lebih mudah untuk dimengerti dan akan meningkatkan

sportsmanship merupakan salah satu pengukuran dalam *organizational citizenship behavior*. Selanjutnya pada empati (*emphaty*) yang dibentuk secara berkualitas akan memberikan dampak baik pada peningkatan dalam menjaga hubungan baik dengan rekan kerja (*courtesy*).

Komitmen organisasional sebagai sebuah keadaan psikologi yang mengkarakteristikan hubungan karyawan dengan organisasi atau implikasinya yang mempengaruhi apakah karyawan akan tetap bertahan dalam organisasi atau tidak. Adapun dimensi atau ukuran yang dapat memberikan pengukuran dalam komitmen organisasional yaitu komitmen afektif (*affective commitment*) (1), komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*) (2), komitmen normatif (*normative commitment*) (3).

Menurut Organ dalam Napitulu (2018) *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) merupakan perilaku individu yang bebas yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif organisasi. Ada pun dimensi *organizational citizenship behavior* yaitu *altruism* (1), *conscientiousness* (2), *sportsmanship* (3), *courtesy* (4), *civic virtue* (5).

Hubungan komitmen organisasional terhadap *organizational citizenship behavior* terdapat pada bagaimana membentuk dan menumbuhkan komitmen organisasi dalam mewujudkan visi misi organisasi terhadap karyawannya. Hal ini selaras dengan (Shweta dan Srirang, 2010) mengungkapkan yang mempengaruhi munculnya perilaku *organisasional citizenship behavior* (OCB) dalam suatu organisasi yaitu disposisi individu dan motif individu, kohesivitas kelompok,

kepemimpinan, sikap anggota (komitmen organisasi) dan komunikasi interpersonal.

Peduli pada suatu organisasi (komitmen afektif) akan menimbulkan sikap totalitas karyawan dalam bekerja melebihi harapan organisasi (*conscientiousness*). Selanjutnya peningkatan perasaan yang mengharuskan bertahan di organisasi (komitmen normatif) akan meningkatkan perilaku dalam mendedikasikan pada organisasi (*civic virtue*). Disamping itu bila Perusahaan dalam melakukan komitmen organisasional berhasil dalam meningkatkan perasaan berat untuk meninggalkan organisasi (komitmen berkelanjutan) maka akan menimbulkan sikap menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya.

2.4 Hipotesis

Berdasarkan pokok permasalahan dalam latar belakang, tujuan penelitian, dan kajian pustaka yang telah dipaparkan, maka dapat di rumuskan hipotesis penelitian adalah **“Komunikasi Interpersonal berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Komitmen Organisasional pada Garmen Gabuci Tasikmalaya”**