

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

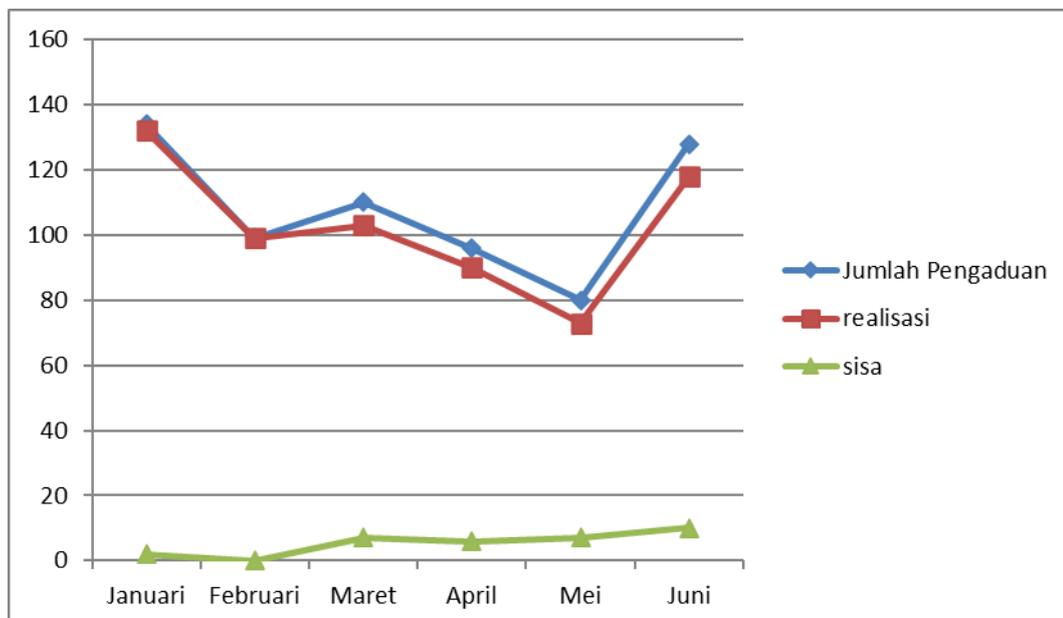
### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

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 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 yang lainnya.

PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya merupakan salah satu perusahaan yang bersifat BUMD (Badan Usaha Milik Daerah). Perusahaan ini bergerak dibidang pelayanan penyedia air bersih yang diberikan wewenang oleh Pemerintah Daerah untuk melaksanakan pengelolaan sumber daya air. Dengan cakupan pada luas wilayah Kota Tasikmalaya sebesar 2.713 km<sup>2</sup> jumlah wilayah pelayanan regional terdapat sebanyak 17 unit yang tersebar di seluruh Kabupaten dan Kota Tasikmalaya.

Hubungan antara PERUMDA Air Minum dengan karyawannya harus dijaga dengan baik, dikarenakan karyawan merupakan aset penting dalam berjalannya suatu perusahaan. Salah satunya untuk mempererat hubungan antara PERUMDA dengan karyawan yaitu untuk mempermudah salah satu fungsi PERUMDA, 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 PERUMDA Air minum Tirta Sukapura, 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**

Sumber: Laporan Rekap Pengaduan Pelanggan Cabang Pusat PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya.

Data rekapitulasi tersebut diindikasikan dengan berbagai jenis pengaduan yang berbagai diantaranya, (1) Pipa dinas bocor, (2) Pipa persil bocor, (3) Tidak ada air, (4) Pipa Dist bocor, (5) Pipa Trans bocor, (6) Cek meter air, (7) Meteran air hilang atau rusak, (9) Stop atau flug keran rusak, (10) Pembayaran besar, (11) Reklasifikasi pelanggan (12) Lainnya.

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 PDAM masih kurang. Terjadinya hal tersebut dibuktikan adanya keterkaitan *Organizational Citizenship Behaviour*, Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasional.

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*) . Menurut Mulyana

(2014: 68) Komunikasi Interpersonal merupakan komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung baik secara verbal maupun nonverbal. Komunikasi Interpersonal yang berjalan dengan baik di dalam suatu perusahaan dapat memunculkan komitmen yang kuat dalam diri setiap pegawainya. Dampak dari pada komunikasi dan komitmen yang kuat akan membentuk rasa solid yang akan membangun suatu perusahaan.

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 Robbins (2012 : 99) Seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi. Menurut Darmawati, (2013) komitmen Organisasi didefinisikan sebagai keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi, dan keyakinan tertentu, dan penerimaan nilai dan tujuan 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 dan 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 PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura Kabupaten 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 ketidakpuasan 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 PDAM adalah Komitmen Organisasi dan Komunikasi Interpersonal. (Maharani dkk., 2013) Berdasarkan uraian tersebut digambarkan bahwa OCB dapat didefinisikan sebagai pemberian bantuan sukarela kepada

sesama pekerja untuk pengembangan organisasi tanpa mengharapkan imbalan apapun. 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 (Survei Pada Karyawan Bagian Teknisi Di PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya).**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

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

1. Bagaimana Komunikasi Interpersonal, Komitmen Organisasional, *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PERUMDA Kabupaten Tasikmalaya.
2. Bagaimana pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Komitmen Organisasional pada karyawan PERUMDA Kabupaten 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, *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PERUMDA Kabupaten Tasikmalaya.
2. Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap *Organizational Citizenship Behavior* melalui Komitmen Organisasional.

#### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

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

1. 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*.

2. 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.

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengembangan kritis dalam berfikir baik secara teori maupun aplikasi. 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*.

b. Bagi PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura

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*.

c. 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*, *research gap*, dan pendekatan permasalahan penelitian lainnya.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Dalam 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 PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya.

### **1.5.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dimulai pada bulan Februari 2022 dengan melakukan pengajuan judul. Sampai dengan pada tahap sidang pada bulan Desember 2022. 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 penelitian disajikan pada lampiran 1.