

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan disamping faktor lain seperti kualitas sumber daya manusia atau karyawan. Menurut Badriyah (2015:15) manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari ilmu manajemen yang memfokuskan perhatiannya pada pengaturan peranan sumber daya manusia dalam kegiatan organisasi. Hal ini dikarenakan dalam mencapai tujuannya, organisasi memerlukan sumber daya manusia sebagai pengelola sistem. Hal ini lah yang menjadikan manajemen sumber daya manusia sebagai salah satu terpenting dalam pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Dengan menciptakan tujuan perusahaan secara efektif dan efisien maka sangat dibutuhkan kerjasama antar karyawan dalam perusahaan.

Dalam sebuah organisasi dibutuhkan rasa kekeluargaan yang erat dan aturan yang mendukung. Komunikasi akan sangat berpengaruh terhadap (*organizational citizenship behavior*) OCB seseorang. Membangun komunikasi yang baik dan berjiwa gotong royong antar pegawai akan tumbuh dengan adanya hubungan kerja sama yang baik diantara para pegawai dan keadaan ini disebut dengan budaya organisasi.

Menurut Edison (2016:119) budaya organisasi merupakan hasil dari suatu proses mencairkan dan meleburkan gaya budaya atau perilaku tiap individu yang dibawa sebelumnya ke dalam sebuah norma-norma dan filosofi yang

baru, yang memiliki energi serta kebanggaan kelompok dalam menghadapi sesuatu dan tujuan tertentu. Budaya organisasi memiliki tujuan untuk mengubah sikap dan juga perilaku sumber daya manusia yang ada agar dapat meningkatkan produktivitas kerja untuk menghadapi berbagai tantangan di masa yang akan datang. Manfaat dari penerapan budaya organisasi yang baik adalah dapat meningkatkan kebersamaan, saling terbuka satu sama lain, meningkatkan jiwa kekeluargaan, membangun komunikasi yang lebih baik, tanggap dengan perkembangan dunia luar dan lain sebagainya, yang sebagian besar merupakan bagian dari *organizational citizenship behavior*.

Mengelola organisasi bukanlah hal yang mudah, sehingga membutuhkan banyak keterampilan untuk memperlancar pelaksanaannya. Di antara begitu banyak keterampilan yang dibutuhkan dalam sebuah organisasi, ada satu cara yang dapat menyatukan seluruh aspek untuk bersinergi mencapai tujuan organisasi atau perusahaan, yaitu keterampilan dan kemampuan dalam berkomunikasi untuk menciptakan suasana berorganisasi yang dapat memotivasi para karyawan memberikan kinerja terbaiknya.

Komunikasi dan budaya organisasi mempunyai peranan penting dalam kehidupan sehari-hari, baik itu di dunia pekerjaan maupun bisnis. Berdasarkan komunikasi tersebut terciptalah kerja sama antara karyawan dan pimpinan. Tanpa adanya komunikasi semua pekerjaan yang dijalankan tidak bisa berjalan dengan baik. Dalam pertumbuhan perekonomian sekarang ini, komunikasi bukan hanya berbicara langsung dengan manusianya, sekarang sudah bisa berkomunikasi masalah pekerjaan dengan mudah, yaitu melalui jaringan seluler, email, dan internet lainnya.

Selain komunikasi dan budaya organisasi hal lain yang juga akan sangat membantu dan mempengaruhi proses pencapaian tujuan sebuah perusahaan adalah motivasi. Motivasi juga bisa dikatakan sebagai sebuah dukungan yang didapatkan seorang karyawan dari pimpinan mereka (dari atasan kepada bawahannya) yang nantinya hal ini bisa menjadi pemicu semangat masing-masing karyawan karena merasa dihargai dan diperhatikan sehingga secara tidak langsung akan menimbulkan dan bahkan membangun keinginan masing-masing karyawan untuk terus bekerja dengan giat dan memberikan kontribusi terbaik mereka kepada perusahaan tersebut. dan jika terjalinnya komunikasi yang efektif dapat memunculkan lingkungan kerja yang baik. Karyawan menjadi termotivasi dan dapat bekerja bersama antara pimpinan dan karyawan dengan baik untuk mencapai kinerja yang optimal. Semakin baik komunikasi yang dibina, maka semakin optimal karyawan untuk menjalankan tugasnya.

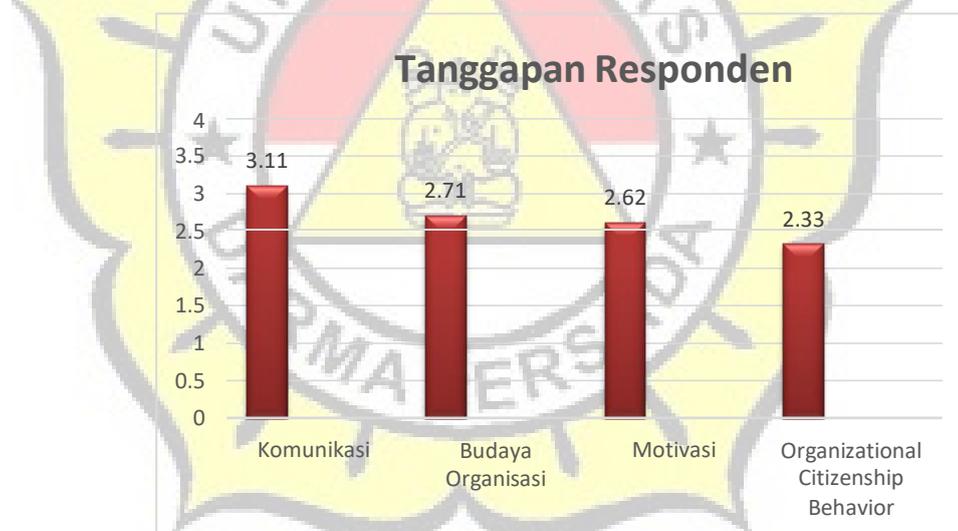
Kondisi tersebut juga terlihat pada penelitian di PT Timur Raya Lestari karena peneliti termotivasi untuk mengetahui dan melihat langsung bagaimana kondisi yang ada di PT Timur Raya Lestari saat ini.

PT Timur Raya Lestari merupakan salah satu distributor terbesar produk perawatan mata dan perawatan medis di Indonesia yang menyediakan berbagai produk, yang dipilih secara ketat dari hanya produsen/ pemasok kelas dunia dengan rekam jejak terbukti.

Dari hasil wawancara dengan HRD pada PT. Timur Raya Lestari, Jakarta bahwa pada masa *pandemic covid-19* para karyawan melakukan pekerjaan dari rumah atau bisa disebut dengan *Work From Home*, sehingga menimbulkan permasalahan bahwa pada masa *pandemic covid-19* membuat para karyawan

mengalami kendala yaitu keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan sehingga pekerjaan menumpuk dan tidak terselesaikannya pekerjaan dengan tepat waktu, namun komunikasi antar karyawan dan pimpinan tetap berjalan dengan baik dan karyawan masih punya motivasi untuk melaksanakan pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

Selain melakukan wawancara, penulis melakukan pra survei dengan membagikan kuisisioner komunikasi, Budaya Organisasi, Motivasi Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* kepada 23 responden yaitu pegawai PT. Timur Raya Lestari, Jakarta. Berikut adalah diagram yang hasilnya dijelaskan melalui gambar 1.1 berikut:



**Gambar 1.1 Grafik Tanggapan Responden Tentang Komunikasi, Budaya Organisasi, Motivasi Kerja dan OCB Pegawai di PT. Timur Raya Lestari**  
**Sumber: Data, diolah tahun 2020**

Dari grafik diatas, berdasarkan tabel 3.4 interpretasi hasil tanggapan responden menggambarkan tanggapan responden untuk Komunikasi sebesar 3,11 yang artinya dapat di katakan tinggi. Tanggapan responden untuk budaya organisasi sebesar 2,71 artinya dapat dikatakan baik.

Tanggapan responden untuk motivasi kerja sebesar 2,62 yang artinya dapat dikatakan termotivasi dan tanggapan responden untuk *Organizational Citizenship Behavior* sebesar 2,33 artinya dapat dikatakan rendah. Dengan demikian dapat disimpulkan sementara bahwa terdapat gap antara komunikasi, budaya organisasi dan motivasi kerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB).

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Komunikasi, Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja *Organizational Citizenship Behavior* Pada PT. Timur Raya Lestari, Jakarta**".

## **1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi permasalahan di PT. Timur Raya Lestari, Jakarta adalah sebagai berikut :

1. Komunikasi sangat tinggi, tetapi *Organizational Citizenship Behavior* rendah.
2. Budaya Organisasi tinggi, tetapi *Organizational Citizenship Behavior* rendah.
3. Motivasi Kerja cukup tinggi, tetapi *Organizational Citizenship Behavior* sangat rendah.
4. *Organizational Citizenship Behavior* cukup rendah dan perlu di tingkatkan

### 1.2.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang dikembangkan diatas, maka perlu dilakukan pembatasan masalah adalah Komunikasi, Budaya Organisasi, Motivasi Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan responden sebanyak 23 orang yang merupakan karyawan staff tetap di PT. Timur Raya Lestari, Jakarta.

### 1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang diatas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Komunikasi, Budaya Organisasi, dan Motivasi Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT. Timur Raya Lestari?
2. Apakah Komunikasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Timur Raya Lestari?
3. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Timur Raya Lestari?
4. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Timur Raya Lestari?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Timur Raya Lestari, Jakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Timur Raya Lestari, Jakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Timur Raya Lestari, Jakarta.

#### 1.4 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan peneliti memperoleh dua manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

##### 1. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis sebagai berikut:

- a. Penulis dapat mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berkenaan dengan Komunikasi, Budaya Organisasi, dan Motivasi Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
- b. Dengan penelitian ini diharapkan penulis mendapatkan referensi untuk penelitian selanjutnya.

##### 2. Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis sebagai berikut:

##### a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan untuk mengetahui

Komunikasi, Budaya Organisasi, dan Motivasi Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

b. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan menghasilkan informasi yang berguna bagi penulis yakni mengenai Komunikasi, Budaya Organisasi, dan Motivasi Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

