BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Isnaini (2011) komunikasi menjadi kebutuhan dasar manusia sebagai makhluk sosial dalam mempengaruhi setiap tingkah laku dalam beroganisasi. Komunikasi meliputi setiap kegiatan dalam berorganisasi yang dapat menjadi suatu alat kerja yang sangat penting untuk tujuan bekerjasama antaranggota organisasi. Komunikasi yang efektif sangat penting bagi anggota organisasi, agar menghindari dari hambatan-hambatan yang mungkin terjadi seperti perbedaan persepsi, prasangka dan asumsi yang tidak benar (Isnaini, 2011). Komunikasi yang dimaksudkan adalah komunikasi organisasi yang dilihat dari persepsi dukungan organisasi. Persepsi dukungan organisasi merupakan tingkat di mana seberapa yakin karyawan terhadap organisasi dalam menghargai kontribusi dan peduli dengan kesejahteraan karyawan (Robbins 2008, dalam Novira 2015). Efektivitas dalam kinerja organisasi diperoleh dari kemampuan individu untuk berkomunikasi dengan baik secara terbuka, mau berinisiatif untuk bertukar informasi antarindividu dan menghargai pendapat setiap individu lainnya. Apabila karyawan menganggap dukungan organisasi yang didapatkan tersebut tinggi, maka karyawan akan mempunyai sikap loyalitas sebagai anggota organisasi, kemudian mereka mempunyai persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut.

Kemampuan yang dimiliki setiap individu dalam organisasi tidak hanya dalam hal berkomunikasi yang baik saja, namun juga harus memiliki rasa kepedulian terhadap individu lain, dalam upaya melakukan hal terbaik yang melebihi organisasi inginkan. Setiap individu diharapkan harus mempunyai perilaku insiatif dalam diri mereka, di mana hal tersebut di luar dari kewajiban formal yang dapat memberikan keuntungan bagi organisasi. Perilaku tersebut sering disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). OCB menurut Organ (1998) dalam Novira (2015:2) adalah suatu perilaku yang berkaitan dengan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem penghargaan formal yang diberikan organisasi, tetapi akan meningkatkan efektivitas organisasi.

Organisasi menginginkan setiap karyawannya memiliki dan mampu melakukan OCB, karena hal ini mampu mendukung peningkatan efektivitas organisasi. Akan tetapi tidak semua individu itu mempunyai kesadaran dalam melakukan OCB tersebut. Menurut Organ (1998) dalam Novira (2015:2) bahwa dampak yang ditimbulkan jika karyawan dalam organisasi tersebut memiliki OCB yang bagus yaitu dapat meningkatkan efektivitas organisasi, meningkatkan kelangsungan hidup organisasi, meningkatkan kinerja dan kinerja karyawan serta dapat memperkuat hubungan antar rekan kerja dalam sebuah organisasi karena sikap tolong-menolong, serta sikap sportif yang dapat mengurangi terjadinya konflik dan permusuhan.

Individu yang mengalami beban atau tugas yang berat tetapi orang tersebut tidak dapat mengatasinya dengan baik, maka mereka akan

mengalami stres. Alves (2005) dalam Wibowo (2014:9) menyatakan bahwa stres kerja dapat didefinisikan sebagai respon fisik dan emosional yang terjadi ketika kemampuan dan sumber daya karyawan tidak dapat diatasi dengan tuntutan dan kebutuhan dari pekerjaan mereka. Sedangkan, kinerja merupakan memiliki arti suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melakukan setiap tugas yang dibebankan kepada mereka sesuai dengan kriteria tertentu. Agustina (2002) dan Sutiadi (2003) dalam Brahmasari (2008) mengemukakan bahwa kinerja seseorang merupakan ukuran sejauh mana keberhasilan seseorang dalam melalukan tugas pekerjaannya. Tiga faktor yang berpengaruh pada kinerja yaitu individu (kemampuan bekerja), usaha kerja (keinginan untuk bekerja) dan dukungan organisasional (kesempatan untuk bekerja).

Thoyib (2005:10) dalam Brahmasari (2008) dalam berpendapat bahwa kinerja pada individu disebut juga sebagai *job performance, work outcomes,* dan *task performance*. Kinerja karyawan merupakan suatu ukuran yang dapat digunakan menetapkan perbandingan hasil pelaksanaan tugas, tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi pada periode tertentu dan relatif dapat digunakan untuk mengukur prestasi kerja atau kinerja organiasasi (Gibson *et. al* 1996 dalam Baihaqi 2010). Jika stres kerja yang dialami oleh individu tersebut tinggi maka kinerja pekerjaan yang dihasilkan karyawan itu secara otomatis juga akan menurun. Hal ini juga mengakibatkan kinerja dan efektivitas dalam organisasi berkurang. Oleh karena itu, OCB secara keseluruhan memberikan proses positif yang ada di dalam organisasi itu

sendiri, di mana dapat menurunkan stres kerja antarindividu atau antaranggota karyawan sehingga juga meningkatkan kinerja karyawan. Sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Jui-Chen Chen *et. al* (2006) tentang *Organization communication, job stress, organizational commitment, and job performance of accounting professionals in Taiwan and America*.

Penelitian tersebut memiliki dua motivasi riset, motivasi riset yang pertama yaitu untuk menyelidiki apakah ada perbedaan komunikasi organisasi, stres kerja, dan tingkat komitmen organisasi dari akuntansi profesional antara dua negara dengan budaya yang berbeda, Amerika Serikat dan Taiwan. Motivasi riset yang kedua yaitu untuk mengidentifikasi hubungan antara komunikasi organisasi, stres kerja, komitmen organisasi dan kinerja pekerjaan akuntansi profesional di Taiwan dan Amerika. Hasil dari penelitian tersebut adalah komunikasi organisasi tidak memiliki pengaruh terhadap stres kerja, stres kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dan komunikasi organisasi memiliki pengaruh terhadap komitmen organisasi, komitmen organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Dengan demikian solusi yang dapat diperbaiki dari penelitian Jui-Chen Chen *et. al* (2006) yang memiliki hasil komunikasi organisasi yang tidak memiliki pengaruh terhadap stres kerja dan juga tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan yaitu dengan menambahkan variabel OCB sebagai variabel mediasi antara komunikasi organisasi ditinjau dari persepsi dukungan organisasi dengan stres kerja. Hal ini dikarenakan OCB

mempunyai korelasi positif dengan komunikasi organisasi yang ditinjau dari persepsi dukungan organisasi dan OCB secara positif dapat menurunkan stres kerja, sehingga hasil dari kinerja karyawan juga akan meningkat. Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengkaji penelitian ini dengan judul : **"Efek Mediasi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Stres Kerja Pada Hubungan Komunikasi Organisasi Yang Ditinjau Dari Persepsi Dukungan Organisasi Dan Kinerja Karyawan"**.

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah OCB dapat memediasi hubungan komunikasi organisasi yang ditinjau dari persepsi dukungan organisasi dan stres kerja?
2. Apakah stres kerja dapat memediasi hubungan OCB dengan kinerja karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui adanya pengaruh komunikasi organisasi yang ditinjau dari persepsi dukungan organisasi terhadap stres kerja dengan OCB sebagai variabel mediasi.
2. Mengetahui adanya OCB terhadap kinerja karyawan dengan stres kerja sebagai variabel mediasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Riset

Untuk memberikan kontribusi terhadap perkembangan penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebelumnya dengan hasil komunikasi organisasi yang tidak memiliki pengaruh (tidak signifikan) terhadap stres kerja dengan adanya penambahan variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang memediasi hubungan antara Komunikasi Organisasi ditinjau dari Persepsi Dukungan Organisasi dengan Stres Kerja.

b. Manfaat Teoritis

Penelitian ini mendukung teori Dukungan Organisasi sehingga organisasi diharapkan dapat semakin memberikan dukungan organisasi kepada setiap karyawan untuk meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), menurunkan stres kerja karyawan dan meningkatkan kinerja karyawan.

c. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada manajerial dalam komunikasi organisasi dengan mempertimbangkan beberapa aspek seperti keadilan (prosedural, distributif dan interaksi), dukungan atasan, penghargaan dan kondisi kerja. Ketika beberapa aspek tersebut dapat dilakukan dengan baik, diharapkan munculnya persepsi

dukungan organisasi yang baik pula dari karyawan, sehingga hal ini akan mendorong terbentuknya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada diri karyawan sehingga stres kerja menurun dan kinerja karyawan meningkat.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang landasan teori, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, serta definisi operasional dan pengukuran variabel.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian yang meliputi: obyek dan lokasi penelitian, populasi, sampel dan teknik sampling, pengumpulan data, analisis data, serta uji hipotesis.

BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang identitas responden, serta analisis yang berupa hasil analisis data dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran yang diberikan untuk peneliti selanjutnya berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.