

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Hubungan bisa terjalin baik sesama karyawan maupun dengan pihak perusahaan dapat tercipta apabila saling memahami kebutuhan masing-masing maupun dapat saling toleransi dalam sebuah organisasi. Organisasi yang didalamnya terdapat perilaku yang baik maka akan menghasilkan kinerja yang baik pula, oleh karena itu terbukti bahwa perilaku dalam organisasi sangat berpengaruh terhadap kinerja suatu organisasi. Thiagarajan and Kubendran (2012) menyatakan bahwa sebuah organisasi adalah sebuah tempat untuk bersosialisasi yang dapat dikoordinasi secara penuh dan yang terdapat dari dua orang maupun lebih, sehingga dapat bertujuan untuk mencapai serangkaian tujuan secara bersama-sama dalam organisasi tersebut.

Pendayagunaan sumber daya manusia sangat menentukan keberhasilan dalam pengelolaan organisasi yang baik. Hal ini dikarenakan peningkatan kinerja yang terdapat pada diri manusia sangat berpengaruh dalam peranan yang teramat penting dalam peningkatan ini, sehingga berguna untuk meningkatkan hasil kerja yang dibutuhkan oleh perusahaan.

Chin, Anantharaman et al. (2011) mengemukakan bahwa kinerja karyawan merupakan kolaborasi dari kesempatan, usaha serta kemampuan karyawan yang bisa ditentukan dari hasil kerja karyawan tersebut. Thiagarajan dan Kubendran (2012) mengemukakan bahwa kinerja pada seorang pegawai adalah hasil dari

pekerjaan yang sudah tercapai oleh pegawai perusahaan sesuai dengan tugas pekerjaan yang telah diberi dan dilihat dari kualitas maupun kuantitas kerja yang telah dihasilkan olehnya. Keberhasilan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya secara baik akan memberikan umpan balik bagi dirinya sendiri, sehingga karyawan akan selalu bekerja dengan baik dan menghasilkan hasil yang diharapkan oleh perusahaannya.

OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) adalah peran karyawan diluar job deskripsinya sehingga mendukung keefektifan kegiatan organisasi (Rose dan Liu, 2015). Seseorang dengan *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi akan menunjukkan tindakan untuk menolong sesama karyawan dengan sukarela dan tanpa pamrih sehingga dia tidak terfikir melakukan bantuan tersebut merupakan tugas yang harus dilaksanakan, perilaku ini menunjukkan berhubungan langsung dengan masyarakat membutuhkan karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi sehingga dapat dilaksanakan melebihi pekerjaan yang mereka dapatkan, sehingga hasilnya bisa melampaui dengan yang telah diperkirakannya (Chin et al. 2015).

Pemberian pelayanan yang sukses membutuhkan kemampuan dan kemauan lebih para karyawan, disamping pembinaan dan kebijakan pimpinan langsung. Tingkah laku dalam membuat sebuah pernyataan-pernyataan variabel seperti sebuah organisasi dalam perusahaan maupun sebuah tim kerjanya, dalam menolong orang lain dari kelompoknya, lebih senang untuk menjadi seorang relawan dalam pemberian pekerjaan yang berlebih, memberikan kepedulian terhadap rekan kerja dalam organisasi, menghindari timbulnya sebuah masalah

dalam organisasi, mentaati setiap peraturan yang ada dalam perusahaan, sangat mudah untuk memaklumi gangguan yang ada dalam kaitannya dengan pekerjaan (Velicskovska, 2017).

Sebagai penentu utama perilaku kewargaanegaraan organisasi adalah *knowledge sharing* (Thiagarajan dan Kubendran, 2011). Karyawan yang berbicara positif tentang oragisasinya berkemungkinan untuk merasakan kepuasan lebih besar, sehingga dengan mudah membantu orang lain untuk menyelesaikan pekerjaannya, sering kali membuat hasil kerja ynag didapatkan melebihi perkiraan. Selain itupun karyawan yang merasakan kepuasan dalam bekerja akan lebih mematuhi peraturan dan senang menerima panggilan tugas yang diberikan karena karyawan tersebut menginginkan pengalaman-pengalaman positif yang telah dilakukan dapat terulang kembali Namun ada bukti yang menunjukkan bahwa kepuasan memengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* melalui *knowledge sharing*. Thiagarajan dan Kubendran (2011) menunjukkan bahwa seorang karyawan mempunyai pengetahuan manajemen yang lebih besar daripada karyawan lain akan selalu berusaha membantu kemajuan sebuah organisasi melalui kerelaan yang tinggi dalam aktivitas kerjanya. Berdasarkan hasil penelitian Thiagarajan dan Kubendran (2011) menunjukkan terdapat pengaruh yang positif antara *knowledge sharing* terhadap OCB.

Chin et al. (2015) menyatakan dalam seorang individu merasa nyaman dan tertarik saat berada di sebuah organisasi, karena terdapat adanya kesamaan karakteristik anantara keduanya. Chin et al. (2015) menyatakan seorang individu bisa memiliki kesamaan yang sama pada sebuah tim kerja, sehingga mereka dapat

bersosialisasi untuk mengurangi ketidakpastian dan secara efisien dengan nilai organisasi, dan masalah serta *Organizational Citizenship Behavior*. Menurut Chin et al. (2015) menunjukkan bahwa seorang karyawan dapat mempunyai kecerdasan emosional yang bagus dapat selalu berusaha dalam membantu kemajuan sebuah organisasi melalui kerelaan yang tinggi dalam aktivitas kerjanya. Berdasarkan hasil penelitian Chin et al., (2015) menunjukkan terdapat pengaruh yang positif pada kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Mangkunegara and Octorend (2015) menyatakan bahwa *organizational justice* merupakan hasil dari seluruh penghasilan yang berupa uang, barang langsung maupun barang yang tidak langsung diperoleh oleh pegawai perusahaan yang merupakan sebuah imbal balik dari jasa yang telah diberikan karyawan tersebut kepada perusahaan. Velickovska (2017) mengatakan SDM terdapat pengaruh yang teramat penting untuk tercapainya sebuah tujuan pembangunan dalam organisasi perusahaan. Oleh karena itu, dalam hal untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia teramat diperlukan supaya seluruh karyawan dan para pemimpin dapat mempunyai perilaku yang bertujuan untuk mengabdikan, bertanggung jawab, jujur dalam segala hal, disiplin, adil dalam melakukan tindakan dan berwibawa sehingga bisa memberi jasa atau pelayanan dan kesejahteraan kepada masyarakat.

Velickovska (2017) menunjukkan bahwa karyawan dengan kerelaan yang tinggi untuk membantu kemajuan sebuah organisasi memiliki kinerja kerja yang lebih tinggi. Berdasarkan hasil penelitian Velickovska (2017) menunjukkan

adanya pengaruh positif *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja kerja.

Organizational Citizenship Behavior dapat mengubah sebuah organisasi untuk mendapatkan suasana yang sebelumnya terasa formal berubah menjadi sedikit lebih santai dalam bekerja dan menjadikan lebih banyak kerjasama dalam organisasi. Sehingga, dengan adanya suasana santai dalam menjalankan pekerjaan suasana yang kaku pada sesama karyawan bisa berkurang, maka dapat memberikan pelayanan atau hasil dari pekerjaannya bisa meningkat, hasil kinerja kerja karyawan akan tercapai secara efektif dan efisien. Hal ini telah dibenarkan Velicskavska (2017) yang menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* dapat selalu melancarkan setiap kehidupan sosial pada sebuah perusahaan. Secara jelas bahwa *Organizational Citizenship Behaviour* menggambarkan kehidupan berorganisasi yang sangat bermanfaat bagi setiap karyawan dalam sebuah perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas dijelaskan bahwa kinerja karyawan yang baik perlu didukung adanya *Organizational Citizenship Behavior* yang kuat dari karyawan, semakin kuat OCB maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* karyawan perlu didukung adanya *knowledge sharing*, kecerdasan emosional, sinergi komunikasi organisasi yang mampu mendorong karyawan bekerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* yang kuat untuk meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu diteliti penelitian ini dengan judul “*peran knowledge sharing,*

kecerdasan emosional dan sinergi komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan melalui mediasi Organizational Citizenship Behavior”.

1.2. Perumusan Masalah

Permasalahan yang terdapat pada penelitian ini, terdapat peningkatan absensi dikarenakan adanya *Organizational Citizenship Behavior* yang rendah dari karyawan, dimana karyawan kurang mempunyai kerelaan dalam bekerja sehingga menyebabkan tingginya absensi. Absensi yang meningkat diperlukan untuk meningkatkan kinerja kerja yang tinggi agar kekosongan fungsi bisa digantikan oleh karyawan lain. Hal inilah yang menyebabkan adanya pengaruh antara *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja kerja yang didukung dengan *knowledge sharing*, kecerdasan emosional, dan sinergi komunikasi. Kinerja yang rendah disebabkan oleh adanya indikator tersebut.

Berdasarkan *research gap* yakni hasil studi Nwinyokpugi (2015) menunjukkan bahwa sinergi komunikasi organisasi akan meningkatkan kinerja kerja dan penelitian oleh Sianturi (2016) menunjukkan bahwa sinergi komunikasi organisasi signifikan terhadap kinerja kerja.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka rumusan masalah adalah *bagaimana pengaruh knowledge sharing, kecerdasan emosional, dan sinergi komunikasi organisasi menuju kinerja karyawan melalui Organizational Citizenship Behavior*. Kemudian pertanyaan penelitian (*question research*) adalah berikut ini :

1. Bagaimana pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan?
2. Bagaimana pengaruh *knowledge sharing* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?
3. Bagaimana pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan?
4. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?
5. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan?
6. Bagaimana pengaruh sinergi komunikasi organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?
7. Bagaimana pengaruh sinergi komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan?

1.3. Tujuan Penelitian

Menetapkan suatu tujuan dalam penelitian ini diharapkan akan menjadikannya penelitian yang lebih erstruktur. Penelitian ini hendak mencapai tujuan sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan
2. Menganalisis pengaruh *knowledge sharing* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Menganalisis pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan

3. Menganalisis pengaruh kecerdasan emosional *Organizational Citizenship Behavior* Menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan
4. Menganalisis pengaruh sinergi komunikasi organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*
5. Menganalisis pengaruh sinergi komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat teoritis, bisa menambahkan partisipasi dalam pemikiran ilmu ekonomi terutama manajemen yang berkaitan dengan manusia keterkaitannya dalam menyusun model peran *knowledge sharing*, kecerdasan emosional, dan sinergi komunikasi organisasi menuju peningkatan kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior*.
2. Manfaat praktis, bias menambahkan pengetahuan yang luas kepada setiap organisasi tentang pengaruh *knowledge sharing*, kecerdasan emosional, dan sinergi komunikasi organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dalam meningkatkan kinerja kerja karyawan. Dalam penelitian ini bisa menjadi bahan tambahan untuk organisasi dalam mengorganisasikan manusia dalam berpedoman pada hasil uji empiris konstruk, sehingga:

- 1) Berguna dalam pengevaluasian pemimpin organisasi untuk memperbaiki sikap *Organizational Citizenship Behavior*, yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawannya.
- 2) Menunjang pada pihak manajemen untuk mengatur formulasi yang lebih optimum dari *knowledge sharing*, kecerdasan emosional, dan sinergi komunikasi organisasi, *Organizational Citizenship Behavior* dan kinerja karyawan karyawan yang selaras dengan karakteristik perusahaan.