

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu kunci sukses suatu organisasi terletak pada cara organisasi tersebut mengelolah sumber daya yang dimilikinya, termasuk sumber daya manusia. Manusia yang terlibat dalam organisasi saling berinteraksi untuk bekerja sama demi mencapai tujuan organisasi. Bentuk interaksi dalam organisasi juga bisa terjadi antara karyawan dengan pimpinannya dan juga antara karyawan dengan sesama karyawan lainnya. Interaksi ini merupakan suatu keterikatan terus-menerus yang nantinya diwujudkan melalui perilaku keorganisasian. Interaksi yang terjadi dalam organisasi berdampak pada terciptanya kejasama dan kepuasan individu dalam bekerja.

Dengan muncul kerjasama dan kepuasan individu yang bekerja di organisasi maka semua elemen organisasi dapat bergerak sesuai visi dan misi yang telah dicanangkan organisasi sebelumnya. Hal ini menimbulkan reaksi positif yang akan menciptakan hubungan dan perkembangan organisasi yang baik.

Ada banyak jenis organisasi seperti organisasi pemerintah, semi pemerintah, dan swasta yang bergerak dibidang yang beragam dengan lingkup yang berbeda-beda. TokoBuku Gramedia adalah jaringan retail toko buku terbesar di Indonesia yang didirikan PT. Gramedia Asri Media (GAM), anak perusahaan

Kompas Gramedia (KG).PT. Gramedia Asri Media sendiri didirikan pada tahun 1970 sebagai salah satu unit usaha dari Kelompok Kompas Gramedia (KKG). Lokasi Toko Buku Gramedia pada penelitian ini cukup strategis yakni berada dalam salah satu pusat perbelanjaan terbesar di Jakarta yakni di Mal Taman Anggrek, lantai Ground (G).

Gramedia Mal Taman Anggrek dibuka pada tahun 1996 dimana pada saat itu Mal Taman Anggrek merupakan Mal baru terbesar di Jakarta Barat. Dengan kapasitasnya pada saat itu menjadikan Gramedia Mal Taman Anggrek sebagai toko buku terbesar di Jakarta Barat. Seiring adanya perkembangan, PT. Gramedia Asri Media mulai membuka Gramedia di banyak cabang agar lebih mudah menjangkau pelanggan setia Gramedia yang saat ini berada pada segmentasi mature yakni usia 35-50 tahun. Dampak menariknya adalah dengan kemunculan Gramedia-gramedia yang baru, apakah hal tersebut dapat mempengaruhi gaya berorganisasi di Toko Buku Gramedia Mal Taman Anggrek.

Toko Buku Gramedia Mal Taman Anggrek didirikan dengan berlandaskan pada visi dan misi dari PT. Gramedia Asri Media. Visinya yakni turut berpartisipasi dalam pengembangan intelektual bangsa dengan menyebarkan ilmu pengetahuan dan informasi melalui model retail yang berbeda dan pendistribusian buku, ATK, dan produk multimedia, ditandai dengan pelayanan yang terbaik, manajemen yang proaktif, dan perilaku bisnis yang tepat. Sedangkan misi PT. Gramedia Asri Media yakni a) menjadi *agent of change* di dalam masyarakat yang pluralistik, b) menjadi pemimpin di dalam retail dan distribusi ilmu pengetahuan, informasi dan infotainment berbasis media, c) menyediakan produk-produk yang canggih, inovatif, dan berorientasi pasar. Agar visi misi tersebut dapat hidup, maka

Toko Buku Gramedia Mal Taman Anggrek membutuhkan sumber daya manusia yang handal yang berpegang pada visi misi yang telah ditetapkan organisasi.

Toko Buku Gramedia Mal Taman Anggrek memiliki total 43 karyawan yang terdiri dari *Customer Service Assistant (CSA)*, *Store Associate*, kasir, satpam, *Cleaning Service*, *Warehouse*, EDP, HR, dan administrasi dimana semua karyawan saling berinteraksi satu sama lain. Interaksi yang baik yang terjadi di lingkungan internal Toko Buku Gramedia Mal Taman Anggrek sangat berpengaruh besar dalam mengembangkan iklim organisasi, terutama iklim komunikasi yang baik. Iklim komunikasi menjadi sangat penting karena secara tidak langsung iklim komunikasi dapat mempengaruhi cara hidup orang-orang di dalam sebuah organisasi seperti pada siapa mereka sukai dan berbicara, bagaimana perasaan mereka, bagaimana mereka bekerja, dan bagaimana perkembangan mereka dalam pekerjaan (Pace dan Faules, 2013:148).

Redding (dalam Pace and Faules, 2013:148) mengungkapkan bahwa Iklim Komunikasi Organisasi jauh lebih penting dibandingkan dengan memiliki keterampilan maupun teknik-teknik komunikasi untuk mencapai organisasi yang efektif. Poole mengatakan bahwa Iklim komunikasi penting karena mengaitkan konteks organisasi dengan harapan-harapan dan persepsi-persepsi karyawan yang membantu dalam menjelaskan tentang perilaku karyawan.

Dengan mengembangkan iklim komunikasi yang baik maka akan mudah melakukan pembinaan lingkungan organisasi seperti membina hubungan antar anggotanya, membina proses informasi dan pengorganisasian serta budaya

organisasi tersebut. Iklim komunikasi yang baik juga akan memberi pedoman pada anggota organisasi untuk mencurahkan usaha terhadap setiap pekerjaannya.

Iklim komunikasi organisasi yang baik dapat mempengaruhi cara hidup anggotanya. Organisasi lebih menginginkan anggotanya dapat berperilaku baik seperti saling membantu sesama anggota tim, rela mengajukan diri untuk mendapat pekerjaan ekstra, menghindari konflik, mematuhi peraturan, dan memiliki toleransi terhadap kerugian yang akan didapat terkait dengan tugas yang diberikan. Tidak dapat dipungkiri selain iklim komunikasi yang baik, faktor kepuasan kerja dan diperlakukan adil oleh atasan dapat meyakinkan karyawan untuk berperilaku baik bahkan melebihi apa yang organisasi inginkan.

1.2 Rumusan Masalah

Salah satu akibat dari kepuasan karyawan terhadap organisasi yakni karyawan akan melakukan *extra-role* atau bekerja secara sukarela melebihi tanggung jawab tugasnya dengan memberikan waktu dan tenaganya untuk kesuksesan tugas yang diberikan, atau disebut Perilaku Kewargaan Organisasi (Saptoani, 2011). Dengan kata lain, karyawan yang menunjukkan perilaku *extra-role* atau perilaku kewargaan didalam organisasi disebut sebagai karyawan yang baik (wargayang baik) (Robbins dalam Purba dan Seniati, 2004). Namun, berdasarkan pengalaman kerja saya selama ini, banyak karyawan yang puas dengan kondisi dan situasi kerja mereka namun tetap saja tidak memiliki perilaku extra ini.

Dengan menunjukkan perilaku kewargaan dalam diri karyawan Toko Buku Gramedia Mal Taman Anggrek maka seharusnya dapat memberikan pengaruh terhadap keefektifitasan organisasi. Organ (dalam Jahangir dkk, 2004) berpendapat bahwa perilaku kewargaan penting bagi kehidupan organisasi, karena perilaku ini dapat memaksimalkan efisiensi atau produktivitas yang akhirnya menciptakan organisasi yang efektif.

Robbins (2008) mengatakan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki perilaku kewargaan organisasi yang tinggi akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain. Perilaku kewargaan organisasi yang tinggi positif terjadi jika karyawan melihat persepsi yang baik tentang organisasinya, termasuk iklim komunikasi organisasi (Runtu dan Widyarini, 2009). Artinya kinerja positif suatu perusahaan juga dipengaruhi oleh kualitas perilaku pegawai dimana diharapkan perilaku ini tidak hanya berkaitan dengan tugas atau *job description* yang ditetapkan (*in-role*) tetapi juga perilaku yang bersifat *extra role*. Dengan adanya iklim komunikasi organisasi yang baik nantinya akan menumbuhkan semangat para karyawan dalam mengerjakan tugas dan menentukan sikap dan perilaku yang baik di organisasi. Maka dibutuhkan iklim komunikasi organisasi yang baik untuk dapat meningkatkan perilaku kewargaan para karyawan. Oleh sebab itu, permasalahan pokok penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Iklim Komunikasi Organisasi di Gramedia Mal Taman Anggrek Jakarta Barat?
2. Bagaimana Perilaku Kewargaan Organisasi pada Karyawan di Gramedia Mal Taman Anggrek Jakarta Barat?

Dengan demikian dapat dirumuskan permasalahan utama penelitian ini yakni Apa ada hubungan antara Iklim Komunikasi Organisasi dengan Perilaku Kewargaan Organisasi pada Karyawan di Gramedia Mal Taman Angrek?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, penelitian ini dibuat dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Iklim Komunikasi Organisasi di Gramedia Mal Taman Angrek.
2. Untuk mengetahui Perilaku Kewargaan Organisasi padakaryawan di Gramedia Mal Taman Angrek.
3. Untuk mengetahui hubungan Iklim Komunikasi Organisasi dengan Perilaku Kewargaan Organisasi padakaryawan di Gramedia Mal Taman Angrek

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat berkontribusi dalam:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk orang yang ingin melihat hubungan atau menguji iklim komunikasi organisasi dan perilaku kewargaan organisasi padakaryawan.

2. Manfaat praktis

Secara praktis, semoga hasil penelitian ini dapat memberikan inspirasi dan pengetahuan pula kepada peminat kajian bidang ini, yakni bagi mereka yang

inginmemahami iklim komunikasi di suatu organisasi berhubungan dengan perilaku kewargaan organisasi pada karyawan.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang isi dan skripsi ini, maka pembahasan yang dilakukan secara komprehensif dan sistematis meliputi:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan tinjauan pustaka, akan memaparkan teori-teori atau yang berhubungan dengan topik penelitian iklim komunikasi organisasi dan perilaku kewargaan organisasi.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang desain penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, reliabilitas dan validasi alat ukur, dan teknik analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang subjek penelitian dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran untuk penelitian berikutnya.