

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang paling berpengaruh dan penting dalam suatu organisasi untuk mencapai keberhasilan. Sumber daya manusia berpengaruh penting dalam organisasi melalui pengetahuan, keterampilan dan potensi yang dimiliki oleh masing – masing individu dalam berkontribusi untuk melaksanakan berbagai kegiatan dalam mencapai tujuan organisasi.

Keberhasilan setiap organisasi dipengaruhi oleh kinerja seorang individu itu sendiri. Kinerja individu itu sendiri haruslah dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang berkualitas dan ahli, tidak hanya berbekal kecerdasan atau IQ saja tetapi harus memiliki kecerdasan spiritual dan komunikasi yang baik juga. Kinerja individu tidak hanya dinilai dari kemampuan kerja seorang individu itu sendiri tetapi juga dalam mengelola dan menguasai diri individu serta dalam menjalin hubungan baik dengan orang lain dalam organisasi.

Kecerdasan spiritual dapat menjadikan seorang individu sebagai makhluk yang lengkap secara spritual, intelektual, dan emosional. Kecerdasan spiritual merupakan sebuah kecerdasan yang dipakai untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi seseorang, individu dituntut untuk kreatif dan berinovasi dalam hidup untuk mengubah masalah menjadi motivasi hidup

sehingga masalah yang dihadapi akan berubah menjadi kebahagiaan dan menemukan makna kehidupan.

Komunikasi menjadi sangat penting karena merupakan fungsi – fungsi utama dalam menjalankan suatu organisasi dan komunikasi dapat digunakan sebagai perantara untuk mencapai tujuan organisasi. Komunikasi juga dapat membantu para anggota untuk berkomunikasi dengan bawahan terhadap atasan atau sebaliknya yaitu atasan ke bawahan ataupun karyawan yang satu dengan karyawan yang lain. Sehingga hubungan baik antar karyawan ataupun atasan akan terbina dengan baik dan berbagai masalah dalam organisasi akan terselesaikan dengan komunikasi.

Komunikasi yang efektif merupakan faktor yang seringkali menjadi kendala dalam organisasi, sehingga seringkali pekerjaan menjadi lamban dan tidak lancar. Komunikasi dalam organisasi menjadi peran penting, karena dapat memberikan dampak positif terhadap mental dan semangat kerja karyawan dan dapat mendukung karyawan untuk mencapai prestasi kerja yang memuaskan.

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam sebuah perusahaan atau organisasi sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan suatu perusahaan atau organisasi, selain itu *organizational citizenship behavior* juga dapat meningkatkan produktivitas manajer dan menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi suatu perusahaan secara keseluruhan.

Dalam *organizational citizenship behavior* dimaksudkan agar karyawan memiliki sifat saling tolong menolong satu sama lain dalam menyelesaikan masalah didalam suatu pekerjaan sehingga waktu pengerjaannya menjadi lebih efektif dan ringan bila dikerjakan bersama dan mampu meningkatkan kemampuan organisasi sehingga dapat mempertahankan karyawan terbaiknya.

Komunikasi dan kecerdasan spiritual yang ada pada setiap orang maka diharapkan sikap OCB dalam suatu organisasi akan mungkin diwujudkan oleh para karyawan. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah suatu perilaku seseorang yang secara senang hati atau sukarela melakukan suatu pekerjaan fikiran maupun fisik dalam sebuah organisasi diluar dari tanggung jawab pekerjaan untuk mencapai keefektifan sebuah organisasi. Dengan adanya OCB sehingga kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan baik untuk melayani kebutuhan pelanggan.

PT PLN adalah sebuah organisasi publik yang keberadaannya saat ini dibutuhkan oleh masyarakat luas. PT PLN merupakan organisasi yang bergerak dibidang jasa, sebagai salah satu penyedia pelayanan jasa ketenagalistrikan yang ditunjuk oleh pemerintah dimana PT PLN harus profesionalisme dalam melakukan pekerjaannya dan dalam meningkatkan maupun memperbaiki kinerja organisasinya.

PT PLN bertugas untuk melayani masyarakat dalam hal menyalurkan, membangkitkan dan mendistribusikan listrik kepada masyarakat luas. PT PLN harus lebih berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan kualitas

kinerja pelayanan sehingga dapat bersaing dan menjadi organisasi yang bergerak dalam bidang jasa ketenagalistrikan agar sesuai dengan visi dan misi organisasi. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana keadaan atau kondisi sumber daya manusia yang ada di PT PLN (Persero) Rayon Karanganyar merupakan suatu perusahaan BUMN yang berada di Karanganyar, berkaitan dengan kecerdasan spiritual dan komunikasi yang dimiliki setiap individu (karyawan) dalam penerapan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam meningkatkan kinerja pelayanan terhadap kebutuhan pelanggan dalam bidang kelistrikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis ingin membahas masalah tersebut dan menyusunnya dalam bentuk skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kecerdasan Spiritual, Komunikasi, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Pelayanan di PT PLN (Persero) Rayon Karanganyar”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penulis dapat merumuskan pokok permasalahannya adalah sebagai berikut:

1. Apakah kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan?
2. Apakah komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan?

3. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan?
4. Apakah kecerdasan spiritual, komunikasi, dan *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penulisan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja pelayanan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja pelayanan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja pelayanan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual, komunikasi, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja pelayanan.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat baik bagi lembaga (instansi yang terkait) maupun bagi dunia keilmuan, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi ilmu pengetahuan khususnya tentang analisis pengaruh kecerdasan spiritual, komunikasi, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja pelayanan di PT PLN (Persero) Rayon Kranganyar.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi PT PLN (Persero) Rayon Karanganyar, untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat.

### b. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai wacana atau referensi dalam mempelajari aspek yang mempengaruhi kinerja pelayanan oleh kecerdasan spiritual, komunikasi, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) untuk penelitian selanjutnya.

## E. Sistematika Penulisan

### BAB I PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka berisis pengertian dari kecerdasan spiritual, komunikasi, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), kinerja pelayanan, penelitian terdahulu dan hipotesis

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisis tentang desain penelitian, kerangka penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel, teknik analisis data.

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang gambaran objek penelitian PT. PLN (Persero) Rayon Karanganyar, deskripsi data, hasil analisis data dan pembahasan.

### BAB V PENUTUP

Meliputi kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran yang diambil dari hasil penelitian.

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN