

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Sumber daya manusia merupakan aset penting yang dimiliki oleh perusahaan, suatu aset yang harus dijaga dan dipertahankan oleh perusahaan dalam menjalankan proses untuk mencapai visi dan misi perusahaan. Suatu perusahaan harus dapat mengembangkan sumber daya manusia yang dimilikinya agar dapat memaksimalkan potensinya, sehingga visi dan misi perusahaan dapat tercapai. Kusumajati (dalam Fernanda & Puspitadewi, 2019) menjelaskan suatu perusahaan itu memiliki target atau tujuan yang berbeda-beda. Saat ini untuk memajukan perusahaan tentunya membutuhkan dukungan dari karyawan. Dukungan yang dibutuhkan perusahaan sendiri yaitu karyawan yang memberikan kontribusi yang lebih untuk perusahaan.

MacKenzie, Organ & Podsakoff (dalam Fernanda & Puspitadewi, 2019), menyatakan bahwa organisasi membutuhkan karyawan yang dapat berperilaku baik, seperti membantu individu lain dalam tim, mengajukan diri untuk pekerjaan ekstra, menghindari konflik yang tidak perlu, menghormati peraturan, serta mau mentolerir kerugian dan gangguan terkait pekerjaan. Perilaku seperti ini biasa disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior*.

*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* menurut Budiharjo (dalam Fernanda & Puspitadewi, 2019), yaitu perilaku sukarela yang dilakukan oleh individu untuk keefektifan organisasi. Dalam hal ini perilaku karyawan sangat membantu keefektifan sebuah organisasi. Organisasi yang efektif nantinya dapat

membantu kemajuan suatu organisasi itu sendiri. Djati (dalam Fernanda & Puspitadewi, 2019), menjelaskan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah perilaku karyawan yang melebihi perilaku standar yang ditetapkan oleh perusahaan dan mendapatkan manfaat bagi perusahaan.

OCB sangat penting dalam sebuah organisasi, karena berguna untuk menunjang keefektifan fungsi-fungsi organisasi terutama dalam jangka panjang. Menurut Podsakoff (dalam Putranto, 2014), OCB mempengaruhi keefektifan organisasi. Individu yang memberi kontribusi pada keefektifan organisasi dengan melakukan hal di luar tugas atau peran utama mereka adalah aset bagi organisasi (Luthans dalam Putranto, 2014). Robbins dan Judge (dalam Putranto, 2014) mengemukakan bahwa organisasi yang sukses membutuhkan anggota yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas biasa mereka dan bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka, yang akan memberikan kinerja yang melebihi harapan.

Menurut Organ (dalam Kartini & Rustanto, 2018) OCB adalah sebagai perilaku karyawan yang secara sukarela terlibat dalam meningkatkan efektivitas organisasi, tetapi tidak secara eksplisit dihargai oleh organisasi, tepatnya OCB adalah tipe khusus dari perilaku organisasi yang diperlukan untuk pertumbuhan dan keberhasilan setiap organisasi. Meskipun perilaku semacam ini bukan merupakan faktor wajib untuk dipertahankan dalam organisasi tapi tetap merupakan aspek vital dan penting dalam pertumbuhan setiap organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* merupakan faktor penting dalam menentukan efektivitas, efisiensi dan produktivitas organisasi.

Berdasarkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* bahwa pada lingkungan organisasi diharapkan setiap anggotanya mampu melakukan perilaku tersebut, yang bertujuan untuk mewujudkan visi dan misi organisasi. Perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* seperti memiliki inisiatif untuk membantu anggota lainnya yang mengalami kesulitan, melakukan pekerjaan dengan maksimal untuk meraih hasil yang memuaskan, menjaga hubungan yang baik antar sesama anggota untuk menghindari masalah-masalah interpersonal, serta mematuhi dan menjalankan segala peraturan yang telah disepakati bersama.

Wijayanto dan Kismono (dalam Harahap dkk., 2014) menyatakan OCB dapat dipengaruhi oleh faktor kecerdasan seseorang, dimana salah satu bentuk kecerdasan adalah kecerdasan emosional. Melalui kemampuannya dalam mengelola emosi, anggota akan merasakan dan memunculkan emosi positif dari dalam dirinya sehingga menjadi lebih peka dan mampu memahami atau berempati kepada rekan organisasi maupun lingkungannya, serta dapat menyelaraskan nilai-nilai yang dianut dalam lingkungan organisasi.

Goleman (dalam Sumiyarsih dkk., 2009) Individu perlu memiliki kecerdasan emosional karena kondisi emosional dapat mempengaruhi pikiran, perkataan, maupun perilaku, termasuk dalam pekerjaan. Individu yang memiliki kecerdasan emosional akan mampu mengetahui kondisi emosionalnya dan cara mengekspresikan emosinya secara tepat sehingga emosinya dapat dikontrol dan memberikan banyak manfaat dalam kehidupan sehari-hari. Banyak orang cerdas secara akademik tetapi kurang mempunyai kecerdasan emosional, ternyata gagal dalam meraih kesuksesan di tempat kerja.

Menurut Anggraeni (dalam Sumiyarsih dkk., 2009) untuk menyatukan latar belakang dari setiap anggota tim yang beragam sehingga tercipta perilaku saling memahami dan membantu diantara para karyawan dalam proses interaksi di tempat kerja diperlukan suatu manajemen atau pengelolaan emosional.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang peneliti lakukan tanggal 20 Juni 2022 pada 8 orang karyawan di PT.POS Indonesia Kota Padang Sumatera Barat didapatkan bahwasannya banyak karyawan yang kurang membantu satu sama lain, terkadang salah satu karyawan memiliki waktu yang lebih atau *free* namun tidak mau saling membantu rekan kerjanya, selanjutnya cukup banyak para karyawan melaporkan rekan kerjanya yang melakukan sedikit kesalahan kepada atasan, tujuannya supaya diberi teguran tegas walaupun kesalahan yang terjadi karena ada unsur ketidaksengajaan atau suatu hal yang sebenarnya masih bisa untuk ditoleransi. Karyawan yang diwawancarai juga mengatakan bahwa masih adanya karyawan yang tidak mentaati aturan seperti terlambat masuk kantor dan tidak masuk kerja. Selain itu diungkapkan bahwa ada beberapa karyawan di perusahaan ini yang kurang menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya seperti kurang kenal satu sama lain terutama yang berbeda divisi atau bidang pekerjaan, karyawan kurang bisa membangun hubungan baik antar sesama karyawan dan jarang tegur sapa dan saling tidak menghiraukan satu sama lain saat dikantor, hal tersebut berdampak kepada sikap sehari-hari karyawan saat bekerja.

Dari hasil wawancara juga ditemukan permasalahan yang terjadi selama proses bekerja salah satunya diakibatkan oleh kurang mampunya karyawan untuk mengelola emosi, beberapa karyawan tersebut mengatakan bahwasanya karyawan

kurang mampu untuk mengelola emosi negatifnya serta mencari cara untuk mengatasi emosi tersebut yang berdampak pada pekerjaannya, dan juga berdampak pada hubungan antar sesama rekan kerjanya. Selain itu, karena tidak yakin dengan kemampuan diri sendiri pada karyawan yang membuat ketika dihadapkan pada suatu permasalahan kerap kali merasa putus asa dan ingin menyerah tanpa adanya suatu usaha untuk tetap berpikir positif serta mencari jalan keluar dari masalah tersebut, hal inilah yang terkadang menyebabkan sering timbulnya permasalahan pada karyawan.

Dalam penelitian terdahulu salah satu penelitian (Fiftyana & Sawitri, 2018) “Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada Guru Sekolah Dasar Negeri Di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang”, hasil analisis menunjukkan ada hubungan positif yang signifikan antara OCB dengan kecerdasan emosional. Semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin tinggi OCB. Sedangkan penelitian yang dilakukan (Sumiyarsih, 2012) “Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada Karyawan CV Aneka Ilmu Semarang”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan antara kecerdasan emosi dengan OCB pada karyawan. Kemudian penelitian yang dilakukan (Tasya Ratifa Salma 2022) Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada Anggota Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan peneliti lakukan terletak pada tempat, sampel dan tahun dilakukannya penelitian. Alasan PT. POS Indonesia Padang di

jadikan tempat penelitian karena pada wawancara awal peneliti mendapatkan suatu permasalahan yang terjadi diruang lingkup karyawan serta PT. POS Indonesia Padang merupakan salah satu perusahaan BUMN di Indonesia yang sudah berdiri sudah lama yang mana seharusnya permasalahan-permasalahan pada karyawan dapat diatasi secara sistematis.

Dari uraian yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang “hubungan antara kecerdasan emosional dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan PT. POS Pasar Raya Padang Sumatera Barat”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “apakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan PT. POS Indonesia Padang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat ada hubungan antara kecerdasan emosional dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan PT. POS Indonesia Padang.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitiannya ini adalah sebagai berikut :

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan kajian teoritis pada ilmu pengetahuan psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi mengenai “hubungan antara kecerdasan emosional dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan PT. POS Indonesia Padang.

### **2. Manfaat Praktis**

#### a. Bagi Karyawan PT. POS Indonesia Padang

Dengan adanya penelitian ini diharapkan agar karyawan PT. POS Indonesia Padang dapat lebih meningkatkan inisiatifnya untuk membantu karyawan lainnya dalam proses bekerja sehari-hari sehingga pekerjaan tersebut dapat cepat selesai dan sesuai dengan perencanaan.

#### b. Bagi Kantor PT. POS Indonesia Padang

Dengan adanya penelitian ini diharapkan agar PT. POS Indonesia Padang dapat memperhatikan semua karyawan untuk dapat bersikap tolong menolong sesama karyawan, lebih inisiatif tanpa adanya keterpaksaan dalam membantu rekan kerja masing-masing demi keefektifitas pekerjaan.

#### c. Bagi Peneliti Lain

Bagi peneliti selanjutnya yang berminat mengambil tema yang sama diharapkan dapat mempertimbangkan variabel – variabel lain yang lebih mempengaruhi dan dapat menggunakan teori – teori yang terbaru dan

dapat membantu peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian dengan judul yang sama dan sebagai referensi agar dapat mempermudah bagi peneliti selanjutnya.