

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Manusia menjadi kunci utama dalam sebuah perusahaan. Tanpa adanya manusia, tidak mungkin sebuah perusahaan bisa dibentuk dan dijalankan untuk mencapai tujuannya. Dalam sebuah perusahaan akan dibentuk beberapa departemen dan tiap-tiap departemen memiliki tanggung jawab yang berbeda. Dalam manajemen, fungsi sumber daya manusia adalah merekrut, melatih dan mengembangkan, serta memotivasi pekerja sehingga pegawai memiliki kinerja yang baik. Sumber daya tersebut harus dibina, dipelihara dan dikembangkan agar menjadi sumber daya yang berkualitas, dengan kualitasnya sumber daya manusia diharapkan *Organizational Citizenship Behavior* akan meningkat.

Menurut Yumma (2019) mengatakan *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku yang dilakukan oleh seorang pegawai yang melebihi kewajiban kerja formal, namun berdampak baik karena mendukung efektivitas organisasi.

Menurut Mayasari (2019) *Leader Member Exchange (LMX)* adalah bahwa para pemimpin mengembangkan hubungan atas-bawahan yang berbeda dengan masing-masing bawahan sebagaimana pernyataan: "*LMX theory says that leaders treat individual followers differently. In particular, leaders and their associates develop dyadic (two-person) relationships that affect the behavior of both*". Bahwa teori LMX dimana seorang atasan memperlakukan masing-masing bawahannya secara berbeda. Secara khusus, para pemimpin dan bawahan, mereka mengembangkan hubungan dua arah yang mempengaruhi perilaku baik.

Sedangkan menurut Setiawan et al., (2019) *leader member exchange* (LMX) merupakan peningkatan hubungan antara pemimpin dengan pegawai akan mampu meningkatkan kerja antar keduanya. Hubungan yang baik akan menciptakan kepercayaan, sikap positif, dan loyalitas.

Kecerdasan Emosional (EQ) melibatkan kemampuan persepsi secara akurat, menilai dan mengekspresikan emosi kemampuan mengakses atau menghasilkan perasaan ketika emosi itu memfasilitasi pikiran, kemampuan memahami emosi dan pengetahuan emosional dan kemampuan untuk mengatur emosi untuk mempromosikan pertumbuhan emosi dan intelektual (Nurlia, 2018).

Menurut Unud (2018) *Employee Engagement* adalah antusiasme pegawai dalam bekerja, yang terjadi karena pegawai mengarahkan energinya energinya untuk bekerja, yang selaras dengan prioritas strategic perusahaan. Antusias ini terbentuk karena pegawai merasa *engage (feel engage)* sehingga berpotensi untuk menampilkan perilaku *engaged*. Perilaku yang *engage* memberi dampak positif bagi organisasi yaitu peningkatan *revenue*.

Penelitian yang dilakukan oleh Arif et al., (2019) Pengaruh *Emotional Intelligence* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* PT. Pasadena Engineering Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Emotional Intelligence* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* PT. Pasadena Engineering Indonesia.

Penelitian yang dilakukan oleh Thuku et al., (2020) *Influence of Emotional Intelligence on Organizational Citizenship Behavior: A Case Study of East*

*African Breweries Limited*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan *Emotional Intelligence* berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada *East African Breweries Limited*.

Dewan perwakilan rakyat daerah (disingkat DPRD) adalah bentuk lembaga perwakilan rakyat (parlemen) daerah (provinsi/kabupaten/kota) di Indonesia yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah bersama dengan pemerintah daerah.

Berdasarkan pengamatan sementara penulis, di dapatlah beberapa fenomena yang terjadi di Kantor DPRD Kota Padang tentang rendahnya *Leader Member Exchange (LMX)*, *Emotional Intelligence* dan *Employee Engagement* pada Kantor DPRD Kota Padang sehingga *Organizational Citizenship Behavior* tidak tercapai secara maksimal. Berikut absensi pegawai DPRD Kota Padang :

**Tabel 1.1**  
**Absensi Pegawai DPRD Kota Padang Tahun 2021**

Bulan	Jumlah Pegawai	Keterangan				
		Hadir Tepat Waktu	Terlambat	Alpha	Izin	Sakit
Januari	54	35	10	-	6	3
Februari	54	40	9	-	4	1
Maret	54	45	4	-	-	5
April	54	48	1	-	5	-
Mei	54	41	7	-	4	2
Juni	54	35	9	-	6	4
Juli	54	37	8	-	5	4
Agustus	54	38	11	-	2	4
September	54	42	6	-	4	2
Oktober	54	46	5	-	-	3
November	54	47	5	-	2	-
Desember	54	44	5	-	3	2

**Sumber: Kantor DPRD Kota Padang**

Dari tabel 1.1 diatas dapat dilihat pada bulan Januari pegawai yang hadir tepat waktu 35 orang, terlambat 10 orang, izin 6 orang dan sakit 3 orang, pada bulan Februari pegawai yang hadir tepat waktu 40 orang, terlambat 9 orang, izin 4 orang dan sakit 1 orang, pada bulan Maret pegawai yang hadir tepat waktu 45 orang, terlambat 4 orang, dan sakit 5 orang, pada bulan April pegawai yang hadir tepat waktu 48 orang, terlambat 1 orang, izin 5 orang, pada bulan Mei pegawai yang hadir tepat waktu 41 orang, terlambat 7 orang, izin 4 orang dan sakit 2 orang, pada bulan Juni pegawai yang hadir tepat waktu 35 orang, terlambat 9 orang, izin 6 orang dan sakit 4 orang, pada bulan Juli pegawai yang hadir tepat waktu 37 orang, terlambat 8 orang, izin 5 orang dan sakit 4 orang, pada bulan Agustus pegawai yang hadir tepat waktu 38 orang, terlambat 11 orang, izin 2 orang dan sakit 4 orang, pada bulan September pegawai yang hadir tepat waktu 42 orang, terlambat 6 orang, izin 4 orang dan sakit 2 orang, pada bulan Oktober pegawai yang hadir tepat waktu 46 orang, terlambat 5 orang, dan sakit 3 orang, pada bulan November pegawai yang hadir tepat waktu 47 orang, terlambat 5 orang, izin 2 orang, pada bulan Desember pegawai yang hadir tepat waktu 44 orang, terlambat 5 orang, izin 3 orang dan sakit 2 orang.

Dapat disimpulkan bahwa tingkat kehadiran tepat waktu pegawai cukup tinggi tetapi data pegawai yang terlambat selalu berfluktuasi yang cenderung meningkat dari bulan januari sampai Desember. Walaupun alasan keterlambatan tersebut berbeda - beda. Dari tabel dan data tersebut diatas terlihat berarti *Organizational Citizenship Behavior* pada DPRD Kota Padang belum optimal sepenuhnya disinyalir disebabkan *Leader Member Exchange (LMX)* Dan

*Emotional Intelligence* yang masih rendah ditambah lagi disebabkan oleh *Employee Engagement* yang kurang optimal.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis memerlukan penelitian lebih lanjut pada Kantor DPRD Kota Padang dengan memberi judul: **“Pengaruh *Leader Member Exchange (LMX)* Dan *Emotional Intelligence* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan *Employee Engagement* Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor DPRD Kota Padang”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian diatas dan keterangan yang telah di kembangkan maka dapat di identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Rendahnya *Leader Member Exchange (LMX)* pegawai Kantor DPRD Kota Padang yang berdampak pada *Organizational Citizenship Behavior* Kantor DPRD Kota Padang.
2. Rendahnya *Emotional Intelligence* yang dilakukan pegawai yang berdampak pada *Organizational Citizenship Behavior* Kantor DPRD Kota Padang.
3. Rendahnya *Employee Engagement* pegawai Kantor DPRD Kota Padang.
4. Kurangnya rasa tanggung jawab pada diri pegawai Kantor DPRD Kota Padang.
5. Rendahnya kesadaran pegawai tentang kondisi di Kantor DPRD Kota Padang.
6. *Organizational Citizenship Behavior* kurang optimal dilihat dari kurang profesionalnya pegawai dalam melaksanakan tugasnya

7. Masih adanya pegawai yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Disini pegawai lalai dalam melaksanakan tugasnya sehingga terjadinya keterlambatan.
8. Kurangnya kerja sama antara anggota organisasi, disini pegawai antara organisasi kurang kompak dalam melaksanakan tugas atau kurang peduli antar sesama anggota organisasi.
9. Masih rendahnya semangat kerja pada pegawai Kantor DPRD Kota Padang.
10. Disiplin kerja yang masih rendah pada pegawai Kantor DPRD Kota Padang.
11. Motivasi yang diberikan pemimpin Kantor DPRD Kota Padang belum optimal

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah dan agar penelitian ini terfokus dan terarah, maka penulis perlu membatasi masalah yang diteliti sebagai variabel bebas yaitu *Leader Member Exchange (LMX)* dan *Emotional Intelligence* dan sebagai variabel intervening adalah *Employee Engagement* dan variabel terikat yaitu *Organizational Citizenship Behavior*.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Apakah *Leader Member Exchange (LMX)* berpengaruh terhadap *Employee Engagement* pada Kantor DPRD Kota Padang.?

2. Apakah *Emotional Intelligence* berpengaruh terhadap *Employee Engagement* pada Kantor DPRD Kota Padang.?
3. Apakah *Leader Member Exchange* (LMX) berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Kantor DPRD Kota Padang.?
4. Apakah *Emotional Intelligence* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Kantor DPRD Kota Padang.?
5. Apakah *Employee Engagement* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Kantor DPRD Kota Padang.?
6. Apakah *Leader Member Exchange* (LMX) di intervening oleh *Employee Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Kantor DPRD Kota Padang.?
7. Apakah *Emotional Intelligence* di intervening oleh *Employee Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Kantor DPRD Kota Padang.?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah memperoleh data dan informasi yang tepat untuk menganalisis data. Secara khusus penelitian ini bertujuan :

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh *Leader Member Exchange* (LMX) terhadap *Employee Engagement* pada Kantor DPRD Kota Padang.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Employee Engagement* pada Kantor DPRD Kota Padang.

3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh *Leader Member Exchange* (LMX) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Kantor DPRD Kota Padang.
4. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Kantor DPRD Kota Padang.
5. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh *Employee Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Kantor DPRD Kota Padang.
6. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh *Leader Member Exchange* (LMX) di intervening oleh *Employee Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Kantor DPRD Kota Padang.
7. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh *Emotional Intelligence* di intervening oleh *Employee Engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Kantor DPRD Kota Padang.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam penerapan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya Pengaruh *Leader Member Exchange* (LMX) Dan *Emotional Intelligence* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dengan *Employee Engagement* Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor DPRD Kota Padang.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini menjadi kontribusi dan bahan perbandingan serta reservasi bagi peneliti lain yang merasa tertarik untuk melakukan penelitian berikutnya.

3. Bagi pembaca

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tentang *Leader Member Exchange (LMX)*, *Emotional Intelligence* dan *Employee Engagement* bagi pegawai agar mereka dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja dengan tujuan untuk dapat tercapainya tujuan organisasi seperti yang diinginkan.