

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Organisasi pada dasarnya digunakan sebagai tempat atau wadah orang-orang berkumpul, bekerjasama secara rasional dan sistematis, terencana, terorganisasi, terpimpin, dan terkendali dalam memanfaatkan sumber daya (uang, materiel, mesin, metode, lingkungan), sarana-prasarana, data, dan sebagainya yang digunakan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi (Marliani, 2015).

Menurut Siagian (dalam Bimantari, 2019) Organisasi adalah suatu bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dan dalam ikatan itu terdapat seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Sebuah organisasi dapat terbentuk karena dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama dengan perwujudan eksistensi sekelompok orang tersebut terhadap masyarakat. Organisasi yang dianggap baik adalah organisasi yang dapat diakui keberadaannya oleh masyarakat sekitarnya karena memberikan kontribusi, seperti pengambilan sumber daya manusia dalam masyarakat sebagai anggota-anggotanya sehingga menekan angka pengangguran, salah satu organisasi yang telah dikenal oleh masyarakat adalah Dinas Perhubungan (Marliani, 2015).

Dinas Perhubungan merupakan Dinas Daerah yang menyelenggarakan sebagian urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang perhubungan.

Adapun fungsi dari dinas perhubungan atau biasa disingkat Dishub adalah merumuskan kebijakan bidang perhubungan dalam wilayah kerjanya, kebijakan teknis bidang perhubungan, penyelenggaraan administrasi termasuk perizinan angkutan perhubungan, evaluasi dan laporan terkait bidang perhubungan. Karna fungsinya yang strategis bidang perhubungan, Dishub juga menyiapkan SDM sedini mungkin dengan sekolah-sekolah binaan bidang transportasi seperti Sekolah Tinggi Transportasi Darat (STTD) dan lainnya (Susilo dalam Rahma dkk, 2019).

Keberhasilan suatu organisasi dalam menjawab tantangan-tantangan yang datang tidak hanya ditentukan oleh perilaku pegawai yang menjadi tugas sesuai deskripsi pekerjaannya, menekankan bahwa perilaku-perilaku kooperatif dan saling membantu yang berada di luar persyaratan formal sangat penting bagi berfungsinya suatu organisasi. Perilaku tambahan di luar deskripsi pekerjaan dalam organisasi sering juga disebut sebagai perilaku kewarganegaraan dalam organisasi atau *organizational citizenship behavior* (Kartz dalam Endah dkk, 2019).

Manajemen perlu menjaga kinerja karyawan tidak hanya memperhatikan dari sisi ketersediaan fasilitas dan perhatian dari organisasi, tetapi perlu juga memperhatikan hubungan yang diciptakan sesama karyawan dalam satu organisasi yaitu perilaku kewargaan atau *Organizational Citizenship Behavior*. Karyawan yang memiliki hubungan baik dengan rekan kerja memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi, melakukan

pekerjaan secara sukarela, dan mampu bertanggungjawab dapat meningkatkan OCB (Ariesta dalam Nancy, 2020).

Menurut Organ (dalam Leksono, 2018) *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah suatu perilaku individu yang dilakukan secara sukarela yang tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit terhadap sistem ganjaran (*reward*) formal dan perilaku ini dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam organisasi. Sedangkan menurut Sugianto (dalam Yuniasanti, 2014) *organizational citizenship behavior* (OCB) yaitu sikap atau perilaku pegawai yang melebihi apa yang ditugaskan di luar job description dan memperoleh *reward* secara tidak langsung dari organisasi.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan adalah kepribadian. Kepribadian merupakan pola sifat dengan karakteristik yang relatif permanen dan secara konsistensi mempengaruhi perilakunya. Dengan saling mengenal satu sama lain, karyawan dapat mengetahui kepribadian dan latar belakang masing-masing. Kecerdasan emosi termasuk kedalam faktor kepribadian, yang mana menjelaskan bahwa kecerdasan emosional berkaitan dengan pengarahannya tindakan seseorang dalam kepribadian maupun sosialnya (Feist dalam Juwita dkk, 2022).

Efendi (dalam Cahyani dkk, 2017) mengatakan bahwa kecerdasan emosi merupakan kemampuan mengatur suasana hati, bertahan dalam menghadapi frustrasi, menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, dan berempati sehingga dapat menjadikan sebagai sumber energi, kecerdasan emosi

memiliki peran penting untuk membantu dalam menjalankan tugas individu dan menghadapi berbagai macam permasalahan.

Mayer & Salovey (dalam Mubayidh, 2017) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai suatu kecerdasan sosial yang berkaitan dengan kemampuan individu dalam memantau baik emosi dirinya maupun emosi orang lain, dan juga dalam membedakan emosi dirinya dengan emosi orang lain, dimana kemampuan ini digunakan untuk mengarahkan pola pikir dan perilakunya.

Kecerdasan emosional adalah domain baru dari kecerdasan yang sangat terkait dengan lingkungan kerja yang beragam. Kecerdasan emosional memungkinkan orang untuk mengetahui bagaimana orang lain berpikir dan bagaimana mereka menanggapi pola-pola perilaku. Kecerdasan emosional mencakup kemampuan untuk mengidentifikasi, menilai, dan mengendalikan emosi diri sendiri dan orang lain. Di sisi lain, *organizational citizenship behavior* (OCB) mengacu pada perilaku sukarela dari karyawan yang bukan bagian dari tugas resmi mereka dan yang bukan langsung diberikan oleh sistem pemberian resmi organisasi tetapi dapat meningkatkan total efektivitas organisasi (Amini dan Ahmadinejad dalam Wijaya, 2020).

Sumiyarsih dkk (dalam Wijaya, 2020) yang menunjukkan bahwa, kecerdasan emosional dapat menentukan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional, akan merasakan emosi yang positif dan menyenangkan. Menurut Husain (dalam Malahayati, 2020) perilaku OCB tidak lepas dari bagaimana individu itu memaknai pekerjaannya dengan memahami lingkungan sekitar serta bertindak

sesuai dengan tujuan bersama. Kemampuan untuk bertanggungjawab terhadap diri sendiri dan mengatur diri sendiri erat kaitannya dengan bagaimana seseorang memaknai dan menilai setiap tindakannya. Kemampuan untuk menilai makna hidup dan makna tindakan serta kemampuan memahami orang lain erat kaitannya dengan dua kecerdasan yang dimiliki manusia itu sendiri yaitu kecerdasan spiritual dan kecerdasan emosional

Susilo (dalam Krisnawati, 2019) mengatakan bahwa kecerdasan emosional memegang peranan penting agar dalam diri karyawan dapat terbentuknya *organizational citizenship behavior* (OCB). Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional akan mampu membangun OCB dalam dirinya sehingga dapat meningkatkan prestasi baik individual maupun organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada tanggal 28 November 2022 dengan beberapa pegawai di kantor Dinas Perhubungan (Dishub) Kab. Padang Pariaman dengan beberapa pegawai di berbagai bidang yang berbeda, pegawai mengatakan bahwa banyak ditemukan pegawai yang ketika pekerjaannya sudah selesai tidak mau menolong sesama rekan kerja contohnya ketika bagian tata usaha meminta barang kepada salah satu pegawai di bidang perlengkapan namun ia tidak bisa mencarikan barang tersebut karena pekerjaannya tidak bisa ditinggalkan. Ketika akan diadakan acara di dinas perhubungan banyak pegawai yang tidak di bidang perlengkapan pegawai lainnya tidak mau membantu pegawai di bidang perlengkapan. Pegawai di dinas perhubungan harus disuruh terlebih dahulu baru mau membantu rekan kerjanya

yang lain. Setelah menyelesaikan pekerjaan beberapa pegawai biasanya lebih sering mengeluh bahwa pekerjaan yang diberikan terlalu banyak.

Selain hal tersebut ditemukan juga para pegawai kurang bisa menjaga hubungan antara *interpersonal* pada beberapa karyawan contohnya ketika rekan kerjanya meminta tolong untuk bertukar shift karena ada keperluan seperti kemalangan atau keperluan mendesak lainnya namun rekan kerjanya menolak. Kemudian ada salah satu pegawai yang mengeluhkan tentang rekan kerja yang tidak tepat waktu seperti melebihi jam istirahat yang seharusnya satu jam menjadi satu setengah jam.

Pegawai di Dinas Perhubungan (Dishub) mengatakan bahwa ketika pegawai sedang mengalami emosi yang buruk, maka pegawai lebih suka sendiri tanpa diganggu oleh rekan kerjanya yang lain, sehingga ketika ada kegiatan atau rekan kerja yang meminta bantuan pegawai cenderung menolak, karena pegawai tersebut merasa terganggu. Pegawai mengatakan ketika mengalami emosi yang buruk, pegawai kesulitan untuk menenangkan diri dan tidak mampu mengelola emosi tersebut, sehingga ketika ada rekan kerja lain yang membutuhkan bantuannya pegawai sering merasa kesal dan jengkel, bahkan pernah terjadi pertengkaran karena pegawai tersinggung.

Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bagian Kepegawaian di Dinas Perhubungan (Dishub) Kab. Padang Pariaman ditemukan beberapa pegawai kesulitan untuk membina hubungan yang baik dengan rekan kerja lainnya selama bekerja, banyaknya pegawai yang kurang mampu berempati dan kurang mampu mengarahkan pikiran-pikiran kearah yang positif dalam keadaan emosi yang

buruk, sehingga dalam kondisi tersebut pegawai di Dinas Perhubungan (Dishub) kesulitan untuk menumbuhkan sikap untuk saling menolong satu sama lain. Terlihat dari banyaknya pegawai yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas-tugas sendiri tanpa bantuan dari rekan kerjanya yang lain.

Penelitian tentang kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* (OCB) pernah dilakukan sebelumnya oleh Juwita dkk (2022) yang berjudul “hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan PT. Mitra Kerinci di Kabupaten Solok Selatan”. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Sumiyarsih dkk (2018) yang berjudul “hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang. Berikutnya penelitian yang dilakukan oleh Wulandari dkk (2022) yang berjudul “hubungan kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada petugas satuan Polisi Pamong Praja. Penelitian ini merupakan penelitian replikasi dari penelitian-penelitian yang terdahulu karena adanya tingkat kesamaan pada salah satu variabelnya. Adapun perbedaannya adalah terletak pada variabel, sampel yang digunakan, dan tahun dilakukannya penelitian.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai di Kantor Dinas Perhubungan (Dishub) Kab. Padang Pariaman”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai di Kantor Dinas Perhubungan (Dishub) Kab. Padang Pariaman ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai di Kantor Dinas Perhubungan (Dishub) Kab. Padang Pariaman.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya temuan-temuan dalam bidang psikologi dan dapat dijadikan masukan dalam pengembangan ilmu psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat Bagi Pegawai

Bagi pegawai diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu memberikan informasi bagi pegawai, yang mana dengan hasil penelitian yang ada secara tidak langsung akan memberikan bekal secara psikis, yaitu dengan mengingatkan kepada pegawai untuk sedapat mungkin

memiliki serta menumbuh perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB).

b. Manfaat Bagi Perusahaan

Diharapkan nantinya hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada perusahaan untuk dapat meningkatkan kecerdasan emosional pegawai sehingga dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior* (OCB).

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan bagi peneliti berikutnya yang ingin mengangkat tema yang sama.