

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia merupakan potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang adaptif dan transformatif yang mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung di dalamnya untuk menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang seimbang dan berkelanjutan. Menurut Tayibnapis, (dalam Siregar, 2019) sumber daya manusia aparatur pemerintah adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan berkedudukan sebagai pegawai negeri, sehingga aparatur negara atau aparatur adalah para pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan negara, baik yang bekerja dalam tiga badan eksekutif, yudikatif, dan legislatif, maupun Tentara Nasional Indonesia (TNI) dan Pegawai Negeri sipil (PNS) pusat dan daerah yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah.

Sumber daya aparatur yang berkualitas merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan negara serta pemerintah kepada masyarakat. Agar setiap upaya pembinaan kearah peningkatan kualitas aparatur pemerintah mencapai sasaran dan menjadi relevan dalam menjawab tuntutan reformasi pada pencapaian standar kompetensi baik bagi aparatur pemangku jabatan struktural, fungsional maupun staf atau pegawai non-jabatan.

Pegawai memiliki kedudukan dan peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan (Paisa, dkk, 2019). Utrecht (dalam Mutia,

2023) menyatakan arti penting dari pegawai sebagai sarana pemerintah dikaitkan dengan pengisian jabatan pemerintahan, yang di isi oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS). Menurut Mahfud MD (dalam Paisa, dkk, 2019) Kedudukan Pegawai Negeri Sipil mempunyai peran penting dalam menyelenggarakan fungsi pemerintahan di suatu Negara dalam rangka mencapai tujuan nasional atau dengan kata lain dalam rangka usaha untuk mencapai tujuan nasional, diperlukan adanya Pegawai Negeri Sipil sebagai unsur aparatur Negara, Abdi Negara, dan Abdi masyarakat yang penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, Undang - Undang Dasar 1945, Negara, dan Pemerintah serta bersatu padu, dan sadar akan tanggung jawabnya untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan. Pegawai Negeri Sipil adalah warga Negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

MacKenzie, dkk (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.

George dan Jones (dalam Verianto, 2018) menyebutkan bahwa karyawan yang memiliki perilaku yang baik, mau berusaha dan bekerja keras, serta tidak mudah menyerah merupakan ciri-ciri dari perilaku OCB. Perilaku OCB yang ditunjukkan karyawan dapat membuat perusahaan berjalan secara efektif dan mencapai kinerja yang tinggi. Oleh sebab itu, memiliki karyawan yang mempunyai OCB sangat penting bagi perusahaan/organisasi.

Menurut Podsakoff (dalam Rahmawanti, 2020), 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. Robbins dan Judge (dalam Sihombing, & Sitanggang, 2019) 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.

Wijayanto dan Kismono (dalam Fernanda, & Puspitadewi, 2019) 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 Fiftyana, & Sawitri, 2020) 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.

Kecerdasan emosional seorang pegawai bisa jadi merupakan unsur penting dalam menentukan hasil kerjanya. Tanpa adanya kestabilan emosi yang tertata baik, kemungkinan seluruh aktivitas individu tersebut akan terhambat. Kinerja pegawai tidak hanya dilihat dari kemampuan kerjanya saja, akan tetapi kemampuan mengelola, menguasai diri sendiri, menjalin hubungan yang baik antar pegawai sangat penting dilakukan oleh setiap pegawai. Kesuksesan seseorang bukan hanya ditentukan oleh kecerdasan IQ semata (Ardiansyah, & Sulistiyowati, 2018).

Widayati, (dalam Ardiansyah, & Sulistiyowati, 2018) mengatakan bahwa setidaknya 75% kesuksesan manusia lebih ditentukan oleh kecerdasan emosionalnya dan hanya 4% yang ditentukan oleh kecerdasan intelektualnya. Berdasarkan pernyataan tersebut menggambarkan bahwa begitu pentingnya kecerdasan emosional dalam mempengaruhi kehidupan setiap manusia, dalam hal

ini juga dikaitkan dengan kinerja pegawai. Semakin baik kecerdasan emosional setiap pegawai, maka pegawai tersebut mampu bekerja dengan baik, dan pada akhirnya akan berdampak pula pada peningkatan kerjanya.

Menurut Anggraeni (dalam Ariati, 2017) dalam proses interaksi di tempat kerja diperlukan suatu manajemen atau pengelolaan emosional untuk menyatukan latar belakang dari setiap anggota tim yang beragam sehingga tercipta perilaku saling memahami dan membantu diantara para karyawan.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang peneliti lakukan tanggal 31 oktober 2023 pada Pegawai dan Kepala Bidang di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi provinsi Sumatera Barat didapatkan keterangan bahwasanya banyak karyawan menunjukkan sikap kurang maksimal di tempat kerja, salah satunya kurangnya kesadaran membantu satu sama lain, terkadang salah satu karyawan memiliki waktu luang namun tidak mau saling membantu rekan kerjanya, dan ada juga yang saling menjatuhkan satu sama lain, 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 ketidak sengajaan atau suatu hal yang sebenarnya masih bisa untuk ditoleransi.

Dari delapan orang pegawai dan tiga orang Kabid yang diwawancarai juga mengatakan bahwa masih adanya pegawai yang tidak mentaati aturan seperti terlambat masuk kantor dan tidak masuk kerja. Selain itu diungkapkan bahwa ada beberapa pegawai di instansi pemerintahan ini yang kurang menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya seperti kurang kenal satu sama lain terutama yang

berbeda divisi atau bidang pekerjaan, pegawai kurang bisa membangun hubungan baik antar sesama dan jarang tegur sapa dan saling tidak menghiraukan satu sama lain saat dikantor, hal tersebut berdampak kepada sikap sehari-hari pegawai saat bekerja.

Dari hasil wawancara juga ditemukan permasalahan yang terjadi selama proses bekerja salah satunya diakibatkan oleh kurang mampunya pegawai dalam menyelesaikan suatu tugas, akan tetapi tidak direspon oleh rekan kerja lainnya untuk membantu hal tersebut, yang mengakibatkan pegawai tersebut sedikit kesal, sehingga ia terkadang tidak mampu mengontrol emosinya dengan baik dalam menghadapi masalah yang serupa. Ada juga beberapa karyawan tersebut mengatakan bahwasanya karyawan kurang mampu untuk mengelola emosinya serta mencari cara untuk mengatasi emosi tersebut dengan melakukan aktifitas yang ia gemari, seperti berselancar di media sosial, mengobrol dengan teman dekatnya mengenai sesuatu di luar pekerjaan, bermain game, dan sebagainya. Selain itu, karena tidak yakin dengan kemampuan diri sendiri yang ia rasa bisa atau sanggup membuat para pegawai tersebut 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 dan sering terjadi kesalahpahaman yang merugikan mereka satu sama lain.

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. 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. Ada juga penelitian yang dilakukan Mubarak, dkk., (2020) “Kecerdasan emosi dan *Organizational Citizenship Behavior* pada Perawat” sama halnya dengan penelitian sebelumnya yang juga menyatakan bahwa hipotesis diterima yang berarti terdapat hubungan positif yang signifikan antara kecerdasan emosi dan OCB pada perawat. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosi maka semakin tinggi OCB, atau sebaliknya, semakin rendah kecerdasan emosi maka semakin rendah OCB. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan peneliti lakukan terletak pada ruang lingkup, sampel dan tahun dilakukannya penelitian.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena-fenomena yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Barat”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti dalam skripsi ini adalah "Apakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Barat?".

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Barat.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini diharapkan memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan kajian teoritis pada ilmu pengetahuan psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi pegawai

Dengan adanya penelitian ini diharapkan agar pegawai di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sumatera Barat dapat lebih

meningkatkan inisiatifnya untuk membantu pegawai lain lainnya dalam proses bekerja sehari-hari sehingga pekerjaan tersebut dapat cepat selesai dan sesuai dengan perencanaan.

b. Bagi Instansi

Dengan adanya penelitian ini diharapkan agar Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi provinsi Sumatera Barat dapat memperhatikan semua pegawai untuk dapat bersikap tolong menolong sesama karyawan, lebih inisiatif tanpa adanya keterpaksaan dalam membantu rekan kerja masing-masing demi keefektivitas pekerjaan.

c. Bagi peneliti selanjutnya

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.