

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 pengadilan negeri (Marliani, 2015).

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 OCB (Kartz dalam Endah dkk, 2019).

Menurut Organ (dalam Leksono, 2020) 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, 2019) OCB yaitu sikap atau perilaku pegawai yang melebihi apa yang ditugaskan di luar *job description* dan memperoleh *reward* secara tidak langsung dari organisasi. Menurut Hendrawan, dkk (2019) mengatakan bahwa pentingnya OCB dalam organisasi dimana perilaku OCB berpengaruh positif dan bermanfaat apabila diaplikasikan dalam sebuah organisasi, fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang memiliki OCB yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain.

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 OCB, 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).

Data di Indonesia menjelaskan OCB paling tinggi mencapai 72,48% pada karyawan, para karyawan tidak hanya melakukan tugas-tugas pokok saja, namun juga melakukan tugas tugas di luar tugas pokok karyawan seperti, membantu rekan kerja yang kesulitan, menggunakan waktu yang efektif, OCB dilakukan oleh seorang individu dengan penuh kebebasan (sekehendak hati) dalam menentukan sesuatu dan saling pengertian dengan tanpa adanya permintaan imbalan atau ganjaran formal lainnya terhadap organisasi, sehingga perilaku ini sangat membantu dan menguntungkan organisasi (Sanusi dalam Rizki dan Hakim, 2020).

Luthan (dalam Samudro, 2022) menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi OCB yang terdiri dari perilaku kepemimpinan, pendekatan dalam merancang pekerjaan, respon terhadap lingkungan, dan kecerdasan emosional pegawai. Menurut Efendi (dalam Cahyani dkk, 2020) 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.

Salovey (dalam Mubayidh, 2019) 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, OCB mengacu pada perilaku sukarela dari karyawan yang bukan bagian dari tugas resmi 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 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 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 22 April 2025 dengan Kepala Bagian kepegawaian di DPMPTSP Kab. Lima Puluh Kota ditemukan beberapa pegawai kesulitan untuk membina hubungan yang baik dengan rekan kerja selama bekerja, banyak pegawai yang kurang berempati dan kurang mampu mengarahkan pikiran-pikirannya kearah yang positif dalam keadaan emosi yang buruk, sehingga dalam kondisi tersebut pegawai di DPMPTSP Kab. Lima Puluh Kota kesulitan untuk menumbuhkan sikap untuk saling menolong satu sama lain. Hasil wawancara peneliti dengan pegawai di DPMPTSP Kab. Lima Puluh Kota dengan sepuluh pegawai, pegawai mengatakan banyak ditemukan pegawai tidak mau menolong sesama rekan kerja seperti ketika ada pegawai yang menolak membantu rekan kerjanya untuk menyelesaikan laporannya yang *deadline*. Pegawai mengeluh ketika atasan memberikan pekerjaan yang lebih banyak dibandingkan biasanya. Pegawai mengharapkan imbalan ketika membantu rekan kerjanya, dan sebaliknya jika tidak ada imbalan pegawai akan menolak membantu rekan kerjanya.

Pegawai lainnya mengatakan ketika pegawai mengalami emosi yang buruk, pegawai menjadi lebih sensitif. Sehingga pegawai sering kesal dan kesal. Menurut pegawai pernah terjadi pertengkaran antar sesama pegawai karena

tersinggung. Hubungan sosial pegawai dilingkungan kerja kurang baik contohnya masih banyak pegawai yang saling berkonflik satu sama lain. Pegawai juga merasa rekan kerjanya kurang peduli dengan rekan kerjanya seperti ketika pegawai sakit ketika bekerja banyak rekan kerjanya yang terlihat tidak peduli dan mengabaikannya. Pegawai mengatakan bahwa pegawai sulit untuk merasa peduli dengan rekan kerjanya, seperti pegawai yang merasa biasa saja ketika melihat ada rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dan menangis didepannya. Pegawai menjelaskan bahwa pegawai juga sulit untuk memahami dirinya sendiri, hal ini menjadi alasan yang kuat kenapa pegawai menjadi sulit memahami emosi orang lain.

Penelitian tentang kecerdasan emosional dan OCB pernah dilakukan sebelumnya oleh Juwita, dkk (2022) mengenai hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Mitra Kerinci di Kabupaten Solok Selatan, hasil penelitian tersebut terdapat hubungan yang sangat signifikan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. Mitra Kerinci di Kabupaten Solok Selatan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Sumiyarsih, dkk (2018) mengenai hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang, hasil penelitiannya terdapat hubungan yang sangat signifikan dengan arah positif antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior*, yang artinya semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin tinggi *organizational*

citizenship behaviors, dan sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosional maka semakin rendah *organizational citizenship behaviors*.

Berikutnya penelitian yang dilakukan oleh Wulandari, dkk (2022) yang mengenai hubungan kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* pada petugas satuan Polisi Pamong Praja, hasil penelitian tersebut hipotesis diterima artinya terdapat hubungan kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* 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 tempat, sampel penelitian, waktu 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 DPMPTSP Kab. Lima Puluh Kota.

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 DPMPTSP Kab. Lima Puluh Kota?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai di DPMPTSP Kab. Lima Puluh Kota.

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. 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 menumbuhkan perilaku OCB.

b. Bagi Instansi

Diharapkan nantinya hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada perusahaan bagaimana menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dari segi hubungan antara pegawai dan atasan dan informasi bagaimana cara mendorong perilaku produktif kepada pegawai, sehingga informasi tersebut dapat membantu perusahaan meningkatkan OCB.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian berkaitan dengan kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* (OCB).