

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas SDM, SDM tersebut akan baik kinerjanya bila dipimpin dan dikelola dengan baik. SDM dapat di kelola dengan baik bila setiap pemimpin atau bagian yang menangani SDM harus mengerti masalah dengan manajemen SDM dengan baik pula (Udayani & Sunariani, 2018).

Menurut (Amin et al., 2020) bahwa sumber daya manusia berperan penting sebagai motor penggerak sumber daya lain dan memiliki nilai fungsi untuk mewujudkan tujuan organisasi dengan keunggulan yang kompetitif. Pentingnya sumber daya manusia dalam suatu organisasi, menuntut setiap organisasi mendapatkan karyawan yang kreatif dan berkontribusi untuk mengelola sebuah organisasi.

*Organizational Citizenship Behavior* merupakan kegiatan sukarela dari anggota organisasi yang mendukung fungsi organisasi sehingga perilaku ini lebih bersifat menolong yang dinyatakan dalam tindakan yang menunjukkan sikap tidak mementingkan diri sendiri, melainkan lebih berorientasi pada kesejahteraan orang lain (Kurniawan, 2015).

Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk merasa, baik merasakan diri sendiri maupun merasakan perasaan orang lain. Kunci kecerdasan emosional adalah pada kejujuran anda dan pada suara hati anda sendiri. Seperangkat kecakapan khusus seperti: empati, disiplin diri, dan inisiatif, akan membedakan

antara mereka yang sukses sebagai bintang kinerja dengan yang hanya sukses sebatas bertahan dilapangan pekerjaan. Menurut **(Cahya et al., 2019)** Kecerdasan emosional yaitu mengelola emosi untuk memahami kondisi emosi dan kita harus mengkaitkannya dengan situasi yang sedang kita hadapi agar memberikan dampak positif.

Pentingnya membangun *Organizational Citizenship Behavior* tidak lepas dari komitmen karyawan dalam organisasi. Menurut **(Amin et al., 2020)** komitmen organisasi merupakan sikap yang menggambarkan loyalitas karyawan pada organisasi dan sistem berkepanjangan, di mana setiap elemen organisasi mencurahkan perhatiannya terhadap organisasi demi keberhasilan dan kemajuan untuk kedepannya.

Menurut **(Mózo, 2017)** Komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan- tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.

Pengembangan karir merupakan proses peningkatan kemampuan kerja seseorang yang mendorong adanya peningkatan prestasi kerja dalam rangka mencapai karir yang diinginkan. Kegiatan pengembangan karir yang didukung oleh perusahaan, maka perusahaan mengharapkan adanya umpan balik dari karyawan yaitu berupa prestasi kerja. Prestasi kerja merupakan sebuah hasil kerja yang dicapai seorang karyawan sesuai dengan standar perusahaan. Prestasi kerja akan menambah manfaat baik dari pihak perusahaan maupun karyawan. Salah satu manfaatnya bagi karyawan yaitu dapat menambah pengalaman karirnya selama bekerja,

sedangkan manfaatnya bagi perusahaan yaitu memudahkan untuk pengambilan keputusan.

Pengembangan karier karyawan mempunyai peran penting dalam memperkaya komponen modal manusia dalam suatu perusahaan (**Dewi, 2019**). Menurut (**Dewi, 2019**) pengembangan karier yaitu proses pengidentifikasi kemampuan karier karyawan dan melalui penerapan model yang tepat untuk mendapatkannya. Pengembangan karier akan berpengaruh pada kinerja seorang karyawan, karena pengembangan karier adalah suatu pendekatan formal yang dilakukan perusahaan dengan tujuan menjamin karyawan di perusahaan dengan kualifikasi serta kemampuan dan pengalaman yang cocok saat diperlukan (**Dewi, 2019**).

Kepuasan kerja pegawai sangat penting artinya bagi perusahaan karena dengan adanya kepuasan bagi pegawai, diharapkan nantinya akan semakin meningkatkan kinerja dan berimbas pada peningkatan produktivitas perusahaan secara menyeluruh, atau dalam ilmu manajemen jasa dikenal dengan istilah “*happy employee, happy customer*”, yang berarti sebelum memuaskan pelanggan, harus terlebih dahulu memberi kepuasan bagi pekerja, sehingga pekerja pun akan dengan senang hati dan tulus ikhlas memberi pelayanan yang optimal bagi *customernya*.

**Tabel 1.1**  
**Tabel jumlah karyawan yang mendapatkan**  
**promosi jabatan dari tahun 2015 - 2019**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>Jumlah Karyawan Yang Mendapatkan Promosi Jabatan</b>	<b>Persentase</b>
<b>2015</b>	<b>33</b>	<b>1</b>	<b>0,33</b>
<b>2016</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>0,32</b>
<b>2017</b>	<b>33</b>	<b>2</b>	<b>0,66</b>
<b>2018</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>0,3</b>
<b>2019</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<b>0,6</b>

*Sumber* : Data internal PT.PLN (Persero) rayon Pariaman

Berdasarkan tabel 1 terlihat bahwa jumlah karyawan yang mendapatkan promosi jabatan di PT. PLN (Persero) Rayon Pariaman masih terbilang kecil. Pada tahun 2015 karyawan yang mendapatkan promosi jabatan hanya 1 orang dari jumlah karyawan sebanyak 33 karyawan dan memiliki persentase 0,33% dari 100%. Pada tahun 2016 karyawan yang mendapatkan promosi jabatan juga berjumlah 1 orang dari jumlah karyawan sebanyak 32 karyawan dan memiliki persentase 0,32% dari 100%. Pada tahun 2017 karyawan yang mendapatkan promosi jabatan mengalami peningkatan dari jumlah sebelumnya yaitu berjumlah 2 orang dari jumlah karyawan sebanyak 33 karyawan dan memiliki persentase 0,66% dari 100%. Kemudian pada tahun 2018 kembali mengalami penurunan yaitu 1 orang dari jumlah karyawan sebanyak 30 karyawan dan memiliki persentase 0.3% dari 100%. Pada tahun 2019 mengalami peningkatan yaitu berjumlah 2 orang dari jumlah karyawan sebanyak 30 karyawan dan memiliki persentase 0,6% dari 100%.. Jika dilihat dari jumlah karyawan yang ada menurut penulis masih terbilang kecil.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang pernah di lakukan oleh (Badiroh & Azizah, 2020) yang berjudul Pengaruh komitmen organisasi dan

kecerdasan emosional terhadap *Organization citizenship behavior*. Perbedaan Penelitian saya dengan **(Badiroh & Azizah, 2020)** terlihat dari jumlah variabel dan saya menggunakan variabel moderasi yaitu Kepuasan Kerja dan menambahkan variabel X Pengembangan Karir. Perbedaan lain terletak di objeknya dimana saya meneliti karyawan dari PT.PPLN Persero Kota Pariaman dengan Populasi 30 Orang.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mencoba membahas masalah yang yang berjudul: **"Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi Dan Pengembangan Karir Terhadap *Organization Citizenship Behavior* dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderating Pada Karyawan PT. PLN Persero (Rayon) Pariaman"**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat di identifikasikan masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya penerapan sikap suka rela, saling membantu antar sesama karyawan pada PT. PLN Persero (Rayon) Kota Pariaman.
2. Masih banyaknya karyawan yang tidak memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan pada PT. PLN Persero (Rayon) Kota Pariaman.
3. Pengembangan dan Pengelolaan sumber daya manusia yang baik masih diperlukan pada PT. PLN Persero (Rayon) Kota Pariaman.
4. Kepuasan Kerja Karyawan yang belum maksimal pada PT. PLN Persero (Rayon) Kota Pariaman.

5. Kurangnya kendali diri seorang karyawan terhadap komitmen yang diterapkan perusahaan pada PT. PLN Persero (Rayon) Kota Pariaman.
6. Masih seringnya terjadi gangguan penyulang dan trafo sehingga mengakibatkan pemadaman listrik bergilir pada PT. PLN Persero (Rayon) Kota Pariaman.
7. Pengembangan karir yang masih kurang optimal dibuktikan masih banyaknya karyawan yang kurang produktif dalam bekerja pada PT. PLN Persero (Rayon) Kota Pariaman
8. Masih Kurangnya Komitmen Organisasi pada PT. PLN Persero (Rayon) Kota Pariaman.
9. Pelatihan Kerja yang harus ditingkatkan pada PT. PLN Persero (Rayon) Kota Pariaman.
10. Rendahnya Kecerdasan Emosional yang dimiliki oleh karyawan pada PT. PLN Persero (Rayon) Kota Pariaman.

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk mencapai sasaran dan terarahnya dalam penulisan ini maka penulis akan membatasi masalah ini dengan Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi dan Pengembangan Karir Terhadap *Organization Citizenship Behavior* dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderating Pada Karyawan PT. PLN Perseri (Rayon) Pariaman.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan maka permasalahan pokok yang dibahas adalah :

1. Bagaimana Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada PT. PLN Persero (Rayon) Kota Pariaman?
2. Bagaimana Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada PT. PLN Persero (Rayon) Kota Pariaman?
3. Bagaimana Pengaruh Pengembangan Karir terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada PT. PLN Persero (Rayon) Kota Pariaman?
4. Bagaimana Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi dan Pengembangan Karir terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada PT. PLN Persero (Rayon) Kota Pariaman?
5. Bagaimana Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Organization Citizenship Behavior* melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel moderating pada PT. PLN Persero (Rayon) Kota Pariaman?
6. Bagaimana Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organization Citizenship Behavior* melalui Kepuasan kerja sebagai variabel moderating pada PT. PLN Persero (Rayon) Kota Pariaman?
7. Bagaimana Pengaruh Pengembangan Karir berpengaruh terhadap *Organization Citizenship Behavior* melalui Kepuasan kerja sebagai variabel moderating pada PT. PLN Persero (Rayon) Kota Pariaman

## 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada PT. PLN Persero (Rayon) Kota Pariaman?
2. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada PT. PLN Persero (Rayon) Kota Pariaman?
3. Untuk mengetahui pengaruh Pengembangan Karir terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada PT.PLN Persero (Rayon) Kota Pariaman?
4. Untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi dan Pengembangan Karir terhadap *Organization Citizenship Behavior* pada PT.PLN Persero (Rayon) Kota Pariaman?
5. Untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Organization Citizenship Behavior* melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel moderating pada PT.PLN Persero (Rayon) Kota Pariaman?
6. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organization Citizenship Behavior* melalui Kepuasan kerja



sebagai variabel moderating pada PT.PLN Persero (Rayon) Kota Pariaman?

7. Untuk mengetahui pengaruh Pengembangan Karir terhadap *Organization Citizenship Behavior* melalui Kepuasan kerja sebagai variabel moderating pada PT.PLN Persero (Rayon) Kota Pariaman?

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Hasil Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

a. Peneliti

1. Memberi kesempatan untuk menerapkan teori sumber daya manusia secara langsung atau dilapangan.
2. Memberi kemampuan dalam melakukan penelitian, sehingga memberikan pengalaman serta ilmu bagi peneliti dan juga menjadi bahan perbandingan bagi peneliti untuk implementasi teori ke dalam praktek manajemen.

b. Perusahaan

1. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam mempertimbangkan factor Kecerdasan, Komitmen organisasi, Pengembangan Karir dan Kepuasan Kerja terhadap *Organization Citizenship Behavior*.
2. Diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi para pihak, baik untuk pimpinan dan manajemen organisasi dalam mengembangkan produktivitas karyawan sehingga karyawan dapat bertanggung jawab

sepenuhnya terhadap pekerjaan yang akan mendorong tercapainya visi dan misi perusahaan.

3. Diharapkan bisa dijadikan sebagai tambahan referensi bagi perusahaan ketika perusahaan melakukan pembaharuan program untuk kemajuan perusahaan.

c. Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya bagi yang sedang melakukan penelitian. Penelitian ini bisa menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya dan juga dapat menambah pustaka bagi mereka yang mempunyai minat untuk mendalami pengetahuan dalam bidang Sumber daya manusia.