

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pesatnya perkembangan zaman dan ekonomi serta teknologi yang semakin modern berdampak pada meningkatnya kebutuhan masyarakat akan mobilitas yang tinggi. Hal ini sangat berhubungan erat akan kebutuhan pokok masyarakat yang sangat membutuhkan bahan bakar minyak. Salah perusahaan yang memenuhi kebutuhan masyarakat dengan bahan bakar minyak adalah Pertamina. Pertamina (dahulu bernama Perusahaan Pertambangan Minyak dan Gas Bumi Negara) atau nama resminya PT Pertamina (Persero) adalah sebuah BUMN yang bertugas mengelola penambangan minyak dan gas bumi di Indonesia. Pertamina dalam mendistribusikan bahan bakarnya dibantu oleh unit-unit kecil yang dinamakan dengan SPBU sebagai stasiun pengisian bahan bakar. Stasiun pengisian bahan bakar adalah tempat di mana kendaraan bermotor bisa memperoleh bahan bakar. Di Indonesia, Stasiun Pengisian Bahan Bakar dikenal dengan nama SPBU (singkatan dari Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum). Namun, masyarakat juga memiliki sebutan lagi bagi SPBU. Misalnya di kebanyakan daerah, SPBU disebut Pom Bensin.

Usaha dan bisnis bahan bakar di Indonesia sudah banyak berkembang karena masyarakat sangat membutuhkan hal ini. Persaingan antara perusahaan atau SPBU satu dengan yang lain pun menjadi kian hebat dalam memberikan layanan dan memperebutkan pasar. Selain membutuhkan alat-alat fisik yang

canggih dan modern, modal yang cukup dan bahan baku yang banyak, perusahaan juga sangat membutuhkan sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas sebagai pelaksananya karena sumber daya manusia merupakan penggerak dari sumber daya alam ataupun teknologi Siagian (dalam Sumiyarsih.dkk, 2012). Sumber Daya Manusia (SDM) dalam organisasi memainkan peran yang sangat penting sebab keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan tidak dapat dilepaskan dari peran karyawannya. Organisasi atau perusahaan dalam melakukan aktivitasnya memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas untuk menghadapi perkembangan dunia bisnis dengan persaingan yang ketat antar perusahaan (Setyani, 2013). Menurut Ardana,dkk. (2012) sumber daya manusia merupakan kemampuan potensial yang dimiliki oleh manusia yang terdiri dari kemampuan berfikir, berkomunikasi, bertindak, dan bermoral untuk melaksanakan kegiatan yang bersifat teknis maupun manajerial dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Keberlangsungan organisasi sangat tergantung pada perilaku- perilaku manusia yang bekerja di dalamnya. Keberhasilan suatu organisasi dalam menjawab tantangan-tantangan yang datang tidak hanya ditentukan oleh perilaku karyawan yang menjadi tugas sesuai deskripsi pekerjaannya. Kartz (dalam Sumiyarsih.dkk, 2012) 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* (OCB).

Robbins (dalam Purba, 2017) mendefinisikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang pegawai

namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

Greenberg & Baron (dalam Sumiyarsih, 2012), mendefinisikan OCB sebagai perilaku yang bersifat informal, melebihi harapan normal organisasi dan semuanya itu pada akhirnya dapat menjadikan kesejahteraan organisasi. OCB memiliki lima dimensi yang meliputi *Altruism, Courtesy, Sportsmanship, Conscientiousness, Civic virtue*.

Ariati,dkk (2012), perilaku kewargaan organisasional didefinisi sebagai perilaku peran karyawan yang melampaui persyaratan organisasi seperti menyelesaikan kewajiban dan tugas di luar pekerjaannya, membantu orang lain, dan memberi saran kepada rekannya.

Seorang karyawan yang mempunyai perilaku sosial yang tinggi, seperti mudah bergaul, banyak bicara, dan aktif, cenderung mempunyai kepedulian yang tinggi terhadap rekan kerja, atasan dan organisasi. Karyawan yang mempunyai sifat ingin tahu dan berempati cenderung ingin membantu rekan kerja dalam penyelesaian masalahnya dan organisasi dalam mencapai tujuan. Perilaku membantu rekan kerja terhadap penyelesaian masalah, dan bekerja keras terhadap organisasi menunjukkan perilaku kewargaan organisasional. Kompetensi pribadi (kemampuan motivasi diri untuk bekerja keras) dan kompetensi sosial (empati) merupakan komponen penting dari perilaku kewargaan organisasional (Muhdiyanto & Lukluk, 2013).

Menurut Borman dan Motowidlo (dalam Sumiyarsih, 2012), OCB dapat meningkatkan kinerja organisasi karena perilaku ini merupakan “pelumas” dari mesin sosial dalam organisasi. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya OCB karyawan maka interaksi sosial pada anggota-anggota organisasi

menjadi lancar, mengurangi terjadinya perselisihan, dan meningkatkan efisiensi.

Salah satu faktor dari dalam individu yang berpengaruh terhadap OCB adalah kepribadian dan afek positif karyawan. Hasil penelitian Purba dan Seniati (dalam Ariati, 2012) menunjukkan bahwa *emotional instabillity* memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap dimensi *sportsmanship* dari OCB. Individu yang memiliki kestabilan emosi mampu mentolerir ketidaknyamanan dan tidak mengeluh terhadap kesalahan-kesalahan kecil pihak manajemen yang terjadi di tempat kerja. Sementara penelitian lain yang dilakukan Elanain (2007) menunjukkan adanya hubungan antara dimensi lima kepribadian (*big five personality*) terhadap OCB pada 230 pekerja diberbagai organisasi pelayanan di Dubai. Dimensi kepribadian seperti *conscintiousness* dan *openess to experiance* diduga mempunyai pengaruh penting dalam kemunculan OCB.

Menurut Goleman (dalam Ariati, 2012) emosi merupakan suatu kondisi mental yang melibatkan aspek biologis, psikologis, maupun kecenderungan untuk bertindak. Oleh karena itu emosi akan berpengaruh terhadap pikiran dan tindakan seorang individu. Keterkaitan antara emosi dan perilaku seseorang menuntut kemampuan individu untuk dapat mengelola emosi dengan baik. Melalui kemampuan mengelola emosi, seseorang (karyawan) akan merasakan dan memunculkan emosi positif dari dalam dirinya sehingga individu tersebut menjadi lebih peka dan mampu memahami atau berempati kepada orang lain maupun lingkungannya, serta bisa menyelaraskan nilai-nilai yang dianut lingkungannya. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa emosi, dalam hal ini suasana hati yang baik dapat

menjadikan seseorang memandang orang lain atau peristiwa dengan cara yang lebih positif. Pada gilirannya, hal ini akan membuat orang merasa lebih optimis tentang kemampuannya untuk mencapai tujuan, meningkatkan kreativitas, dan keterampilan dalam mengambil keputusan, serta membuat orang menjadi suka membantu (Goleman, Boyatzis & McKee, 2007).

Kemampuan lebih yang dimiliki oleh seorang individu dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi, menempatkan emosinya pada porsi yang tepat, memilah kepuasan, dan mengatur suasana hati disebut kecerdasan emosional Goleman (dalam Sumiyarsih.dkk, 2012).

Salovey dan Mayer (dalam Ariesta, 2016) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya serta mengendalikan perasaan secara mendalam sehingga membantu perkembangan emosi dan intelektual.

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 meng-ekspresikan 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 juga mampu menentukan potensi seseorang untuk mempelajari ketrampilan-ketrampilan praktis dan mendukung kinerja Goleman (dalam Sumiyarsih, 2012).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa orang karyawan, menunjukkan adanya indikasi rendahnya *organizational citizenship behavior* (OCB) yaitu kurang mematuhi peraturan perusahaan seperti mengambil jam istirahat sebelum waktunya dan terkadang lebih dari waktu yang diberikan, menggunakan waktu kerja untuk mengobrol dan datang tidak tepat waktu tetapi pulang sebelum waktunya. Indikasi masalah ini berhubungan dengan kurangnya pelatihan untuk pengembangan diri dan karir karyawan, karena dari hasil wawancara karyawan yang sering mendapat pelatihan hanya kepala bagian saja sedangkan karyawan yang berhubungan langsung dengan anggota dan calon anggota jarang mendapatkan pelatihan. Selain itu, hasil dari wawancara dengan manajer menunjukkan bahwa perilaku karyawan yang hanya mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya sendiri serta tidak memiliki keinginan untuk membantu rekan kerja yang memiliki beban kerja yang tinggi. Indikasi rendahnya dukungan organisasional juga terlihat dari hasil wawancara, dimana perusahaan menekankan karyawan harus saling membantu rekannya walaupun itu di luar deskripsi pekerjaannya, tetapi karyawan tidak mengetahui sejauh mana perusahaan menghargai kontribusi mereka dalam menjalankan tugasnya dan kurangnya perhatian dari Koperasi itu sendiri terhadap kesejahteraan karyawan.

Indikasi lain yang diungkapkan oleh 2 orang manajer mengenai karyawan yang pada saat diberikan masukan terkadang terlalu terbawa emosi sehingga

susah untuk diberikan pengarahan lebih lanjut, sehingga anggota dan calon anggota yang datang ke kantor mendapatkan layanan yang tidak sesuai. Pihak atasan ingin melihat seberapa besar kesadaran karyawan membantu rekannya menyelesaikan masalah yang diluar dari deskripsi pekerjaannya dan mampu mengendalikan serta mengelola emosinya saat melayani anggota dan calon anggota. Rendahnya kecerdasan emosional karyawan, akan mengakibatkan tingkat OCB juga rendah (Anindya,2011). Hal ini disebabkan emosi yang kurang dikendalikan akan mengurangi niat untuk membantu rekan kerja bahkan bisa memicu timbulnya masalah antar karyawan. Kecerdasan emosional yang rendah juga akan membawa dampak negatif bagi perusahaan, karena rendahnya kualitas layanan dari karyawan kepada anggota dan calon anggota koperasi

Penelitian tentang *organizational citizenship behaviour (OCB)* sebelumnya pernah dilakukan oleh oleh Jung dan Hye (2011) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan. Berdasarkan hasil analisis faktor menunjukkan bahwa kecerdasan emosional menjadi faktor penting dalam meningkatkan OCB. Karyawan yang memahami, mengontrol, dan menggunakan emosi secara efektif akan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan signifikan meningkatkan perilaku karyawan seperti peningkatan OCB.

Penelitian tentang *organizational citizenship behaviour (OCB)* juga pernah dilakukan oleh Setyawati (2012) menunjukkan bahwa tingkat kecerdasan emosional dianggap paling mampu untuk menstimulir terbentuknya OCB pegawai PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Purwokerto dibandingkan

sikap pegawai terhadap budaya organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa dalam kondisi yang sama, apabila kemampuan pegawai dalam mengenali dan mengatur perasaan diri sendiri maupun perasaan orang lain (peduli terhadap orang lain), kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi pada diri sendiri serta dalam berhubungan dengan orang lain meningkat, maka akan lebih cepat meningkatkan perilaku pegawai tersebut di luar tugasnya yang ditujukan untuk kemanfaatan organisasi.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada sampel yang digunakan, waktu penelitian, tempat penelitian dan variabel penelitian.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang “Hubungan Kecerdasan Emosional dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Pada Karyawan SPBU Sijunjung”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dan latar belakang masalah yang dipaparkan diatas, maka dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Pada Karyawan SPBU Sijunjung?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran apakah ada hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Pada Karyawan SPBU Sijunjung.



## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis penelitian ini adalah untuk memperluas pengembangan cakrawala ilmu pengetahuan pada umumnya dan juga menambah ilmu psikologi industri dan organisasi.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi subjek penelitian**

Bagi subjek penelitian diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu memberikan informasi bagi subjek agar dapat mengetahui bagaimana hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Pada Karyawan SPBU.

#### **b. Bagi peneliti lainnya**

Bagi peneliti lainnya yang berminat untuk meneliti mengenai hubungan Kecerdasan Emosional dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Pada Karyawan SPBU, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan dan bahan perbandingan dalam melakukan kajian dan penelitian selanjutnya.

#### **c. Bagi pihak SPBU Sijunjung.**

Mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Pada Karyawan SPBU Sijunjung serta

memberikan informasi pentingnya kecerdasan emosional terhadap OCB karyawan.