

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ketertiban dan ketentraman merupakan salah satu penangkal, pencegah dan penanggulangan segala bentuk pelanggaran hukum dan bentuk-bentuk gangguan lainnya yang dapat meresahkan masyarakat, hal ini sesuai dengan tujuan ketertiban dan ketentraman dalam mencapai ketentraman serta membina kekuatan masyarakat. Ketertiban adalah suasana yang mengarah kepada pengaturan dalam masyarakat menurut norma yang berlaku sehingga menimbulkan motivasi bekerja dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan. Pemerintah baik sebagai abdi Negara maupun abdi masyarakat demi menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat.

Sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat, peran aparatur pemerintah haruslah berfokus kepada pelayanan publik. Hal ini ditunjukkan masih terbatasnya ketersediaan aparatur pemerintah daerah, baik dalam segi jumlah, maupun dari segi profesionalisme, dan terbatasnya kesejahteraan aparat pemerintah daerah, serta tidak proporsionalnya distribusi, menyebabkan tingkat pelayanan publik tidak optimal yang ditandai dengan lambatnya kinerja pelayanan, tidak adanya kepastian waktu, tidak transparan, dan kurang responsif terhadap permasalahan yang berkembang di daerahnya. Seperti halnya dalam upaya mewujudkan lingkungan yang tertib dan nyaman, sehubungan dengan kerja aparatur Satpol PP yang

bertanggung jawab mewujudkan kondisi tersebut. Satuan Polisi Pamong Praja atau yang sering disebut dengan singkatan Satpol PP.

Menurut Pasal 148 ayat 1 Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah “ Kondisi ketentraman dan ketertiban yang mantap dalam masyarakat akan mendorong terciptanya stabilitas nasional dan akan menjamin kelancaran penyelenggaraan pemerintahan di daerah maupun pelaksanaan pembangunan daerah maka tugas Kepala Daerah akan bertambah terutama dalam menegakkan peraturan daerah dan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat dibentuk satuan Polisi Pamong Praja”. Satuan Polisi Pamong Praja adalah salah satu aparat pemerintah yang merupakan unsur lini yang selalu terdepan dalam menjaga ketertiban dan ketentraman dalam masyarakat yang sangat didambakan, baik oleh pemerintah, maupun masyarakat itu sendiri dan untuk terciptanya ketentraman dan ketertiban ini tentunya tidak terlepas dari peran Satuan Polisi Pamong Praja bekerja sama dengan instansi penegak hukum lainnya.

Organisasi pelayanan keamanan, seperti Satuan Polisi Pamong Praja atau yang sering disebut dengan Satpol PP merupakan salah satu jenis organisasi yang sangat dirasakan oleh masyarakat umum, organisasi pelayanan masyarakat merupakan suatu organisasi yang aktivitas pokoknya melakukan pelayanan keamanan kepada masyarakat dengan salah satu tujuan yang ingin dicapai adalah memberikan pelayanan keamanan yang baik. Satuan Polisi Pamong Praja dalam aktivitas pokoknya, karyawan bekerja secara kelompok, dalam satu kelompok terdapat pembagian-pembagian tugas dimana dalam tugas tersebut butuh adanya

saling tolong-menolong antar pegawai agar dapat menyelesaikan tugas dengan baik dan cepat. Setiap organisasi termasuk organisasi pemerintah mempunyai *Organization Citizenship Behavior* atau perilaku Organisasi yang sangat membantu para pegawai termasuk pegawai kontrak, dalam lingkungan sosial pekerjaan mereka. Sumber daya ,manusia adalah salah satunya.

Suatu organisasi menuntut “perilaku sesuai” dari seorang karyawan akan tetapi perilaku yang dituntut bukan hanya perilaku in-role tetapi juga perilaku *extra-role*. Perilaku *extra-role* dalam organisasi juga dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dan orang yang menampilkan perilaku (OCB) disebut sebagai karyawan baik (Chairul, 2018).

Organ (dalam Ramdhani, 2016) mengatakan bahwa OCB merupakan perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem *reward* dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. OCB ini juga melibatkan beberapa perilaku, seperti perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku OCB dikenal juga sebagai kewarganegaraan organisasional yaitu perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan langsung dengan sistem reward formal organisasi tetapi dapat meningkatkan efektivitas organisasi.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) menurut Budihardjo (dalam Husniati dan Pangestuti 2018) pertama kali diperkenalkan oleh Organ di tahun 1980 -an. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) didefinisikan sebagai

kinerja yang mendukung lingkungan sosial dan psikologis dimana kinerja tugas berlangsung. OCB sangat penting untuk sebuah organisasi yang efektif karena meliputi perilaku yang tidak secara langsung berhubungan dengan tugas kinerja tetapi penting untuk keseluruhan kinerja organisasi (dalam Husniati dan Pangestuti 2018)

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan suatu perilaku sukarela yang tampak dan dapat diamati. OCB merupakan suatu perilaku. Oleh karena itu, sebenarnya OCB didasari oleh suatu motif/nilai yang dominan. Kesukarelaan dalam bentuk perilaku belum tentu mencerminkan kerelaan yang sebenarnya. Memang untuk mengetahui nilai-nilai diri karyawan tidak selalu mudah. Oleh karena itu secara pragmatis praktek manajemen dalam organisasi sering berorientasi pada apa yang dapat diamati yaitu perilaku. Pembentukan perilaku pun sering didasarkan pada *reward* dan *punishment* yang bersifat eksternal (dalam Ramdhani, 2016)

Menurut Soegandhi (dalam Fitriani dan Dewi 2017) beberapa faktor yang mempengaruhi OCB yaitu budaya dan iklim organisasi, kepribadian dan suasana hati(*mood*), persepsi terhadap dukungan organisasional, persepsi terhadap kualitas hubungan / interaksi atasan bawahan, kepuasan kerja, masa kerja jenis kelamin (*gender*) dan kecerdasan emosi.

Kecerdasaan emosi sebagai salah satu faktor dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (dalam Nasrudin, 2010) sebagai sebuah kemampuan untuk mendengarkan bisikan emosi, dan menjadikannya sebagai sumber informasi

maha penting untuk memahami diri sendiri dan orang lain demi mencapai tujuan. Individu perlu memiliki kecerdasan emosi karena kondisi emosi dapat mempengaruhi pikiran, perkataan, maupun perilaku, termasuk dalam pekerjaan. Individu yang memiliki kecerdasan emosi akan mampu mengetahui kondisi emosionalnya dan cara mengekspresikan emosinya secara tepat sehingga emosinya dapat dikontrol dan memberikan banyak manfaat dalam kehidupan sehari-hari.

Menurut Goleman (dalam Nasrudin, 2010) kecerdasan emosi adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan intelegensi (*to manage our emotional life with intelligence*), menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya (*the appropriateness of emotion and its expression*) melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati, dan keterampilan sosial.

Menurut Salovey dan Mayer (dalam Sumiyarsih, dkk 2012) kecerdasan emosi sebagai himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan dan emosi baik pada diri sendiri maupun pada orang lain, memilah-milah semuanya, dan mengembangkan informasi ini untuk mengembangkan pikiran dan tindakan.

Menurut Lin dkk (dalam Martha, 2014) bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) diantaranya faktor individu, faktor kelompok, dan faktor organisasi (iklim organisasi dan budaya organisasi)

Iklim organisasi sebagai salah satu dari faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) diartikan oleh Gilmer (dalam Setiawan, 2015) merupakan karakteristik tertentu yang membedakan suatu organisasi dengan organisasi lainnya dan mempengaruhi tingkah laku manusia di dalam organisasi tersebut. Gilmer (dalam Setiawan, 2015) menguraikan bahwa iklim organisasi tidak hanya mempengaruhi tingkah laku individu-individu dalam organisasi, tetapi juga bagaimana organisasi tersebut berinteraksi dengan yang lain. Davis (dalam Setiawan, 2015) iklim organisasi merupakan sebagai lingkungan manusia dimana karyawan atau anggota organisasi melakukan pekerjaannya.

Milton (dalam setiawan, 2015) iklim organisasi didefinisikan sebagai kualitas dari lingkungan internal yang secara relatif bertahan lama, menjadi pengalaman bagi setiap anggota organisasi, mempengaruhi perilaku mereka, dapat didiskusikan dalam suatu set karakteristik atau atribut (sifat) dan menjadi pembeda antara satu organisasi dengan organisasi lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan peneliti terhadap kepala Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Bukittinggi diketahui bahwa masih kurangnya perilaku mau menolong antar pegawai, misalnya karyawan masih cuek dan acuh terhadap rekan kerjanya yang sedang menyelesaikan suatu pekerjaan yang *overload*, tidak ada kepedulian untuk saling membantu rekan kerjanya di saat pegawai lain dalam waktu senggang. Ketika beberapa dari pegawai merasa kesulitan akan pekerjaan, rekan kerjanya hanya memberikan bantuan dengan

memberikan saran saja tanpa adanya tindakan nyata untuk melakukan pertolongan. dan ada sebagian dari pegawai yang hanya menolong teman dekatnya saja.

Selanjutnya wawancara dilakukan oleh peneliti pada 12 Desember 2019 kepada 8 orang pegawai dimana terdapat 6 pegawai yang secara umum mereka mengatakan bahwa memang masih minimnya perilaku saling tolong menolong antar sesama rekan kerja, ketika sedang kesulitan dalam mengerjakan pekerjaan dan membutuhkan bantuan dari rekan yang lain, akan tetapi tidak ada yang mau membantu dalam menyelesaikan tugas tersebut, ketika rekan sesama timnya meminta bantuan kepada rekan kerjanya yang sudah selesai pekerjaannya namun rekan kerjanya beralasan kurang mengerti, tidak berwenang dalam mengerjakannya, takut salah, dan ada urusan lain. Ketika dia sudah menyelesaikan pekerjaannya dia tidak membantu melainkan lebih memilih untuk bercerita dengan teman yang lain dan bermain *gadget* bahkan pura-pura tidak tahu dengan karyawan yang membutuhkan bantuannya. Tetapi ada sebagian dari pegawai yang mau menolong rekan kerja yang memiliki hubungan yang dekat dengan dia saja dan juga ada sebagian pegawai yang membantu rekan kerjanya apabila mendapatkan imbalan. Lebih lanjut dari hasil wawancara masih ada dari sebagian pegawai yang tidak mampu saling menghargai sesamanya, sebagian dari pegawai tidak mengakui pentingnya kehadiran orang lain di tempat kerja, menyatakan kurangnya kesadaran untuk membantu. Hal ini berdampak pada kurangnya terjadi perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) antar karyawan.

Penelitian tentang iklim organisasi dengan OCB dilakukan oleh Amanah (2018) yang berjudul "Hubungan antara Iklim Organisasi dengan *Organizational*

Citizenship Behavior (OCB) pada Perawat di RSUD Kab. Padang Pariaman”, Yulianti (2017) yang berjudul “Hubungan antara Iklim Organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan Bank BTPN” dan Purba (2017) yang berjudul “ Hubungan Kecerdasan Emosi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Pegawai Universitas Medan Area”. Hal yang membedakan antara penelitian adalah sampel penelitian, lokasi penelitian dan tahun dilakukannya penelitian.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ Hubungan antara Kecerdasan Emosi dan Iklim Organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Bukittinggi”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara kecerdasan emosi dan iklim organisasi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP) Kota Bukittinggi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara :

1. Hubungan antara kecerdasan emosi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP) Kota Bukittinggi.

2. Hubungan antara iklim organisasi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP) Kota Bukittinggi.
3. Hubungan antara kecerdasan emosi dan iklim organisasi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bukittinggi.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

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

Memberikan informasi kepada karyawan mengenai kecerdasan emosi, iklim organisasi dan OCB (*Organizational Citizenship Behavior*) agar dapat menjadi evaluasi bagi pegawai untuk meningkatkan OCB pada pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bukittinggi.

b. Bagi kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bukittinggi

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan positif bagi kantor yang terkait masalah-masalah yang berhubungan dengan kecerdasan emosi dan iklim organisasi dengan OCB (*organizational citizenship behavior*).

c. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian pada bidang yang ada kaitannya dan dapat menjadi bahan perbandingan serta referensi bagi semua pihak yang melakukan penelitian selanjutnya.