

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya merupakan sumber energi, tenaga, kekuatan (power), yang diperlukan untuk menciptakan daya, gerakan, aktivitas, kegiatan, dan tindakan. Sumber daya tersebut antara lain, terdiri atas sumber daya alam, sumber daya finansial, sumber daya manusia, sumber daya ilmu pengetahuan, dan sumber daya teknologi. Di antara sumber daya tersebut, sumber daya yang terpenting adalah sumber daya manusia (human resources), sumber daya manusia merupakan sumber daya yang digunakan untuk mensinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Tanpa SDM, sumber daya lainnya menganggur dan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi (Potu, 2013).

Aset kunci yang sangat penting untuk pengembangan dan pencapaian tujuan organisasi, atau perusahaan adalah sumber daya manusia. Organisasi yang sukses membutuhkan karyawan yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melebihi harapan. Organisasi menginginkan karyawan yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka (Triyanto,2009).

Kusumajati (2014) menjelaskan suatu perusahaan itu memiliki target atau tujuan yang berbeda-beda. Saat ini, untuk memajukan perusahaan tentunya membutuhkan dukungan dari karyawan. Dukungan yang dibutuhkan perusahaan

sendiri yaitu karyawan yang memberikan kontribusi yang lebih untuk perusahaan.

MacKenzie, Organ & Podsakoff (2006), 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* menjadi tuntutan organisasi saat ini tidak hanya perilaku *in-role* yaitu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang ada dalam *job description*, tetapi juga perilaku *extra-role* yang di mana kontribusi peran extra untuk menyelesaikan pekerjaan dari organisasi (Aswin dan Rahyuda, 2017).

Organizational Citizenship Behavior yang disingkat OCB menurut Budiharjo (2011), 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.

Djati (2010), menjelaskan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku karyawan yang melebihi perilaku standar yang ditetapkan oleh perusahaan dan mendapatkan manfaat bagi perusahaan. Greenberg & Baron (2003), mendefinisikan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku yang bersifat informal, melebihi harapan normal organisasi dan semuanya itu pada akhirnya dapat menjadikan kesejahteraan organisasi.

Mengetahui pentingnya *Organizational Citizenship Behavior*(OCB) para karyawan bagi kemajuan dan keberlangsungan perusahaan, maka *Organizational Citizenship Behavior*(OCB) perlu untuk dimunculkan dan ditingkatkan. Pemimpin organisasi harus memberikan contoh dan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kemunculan *Organizational Citizenship Behavior*(OCB) karyawan. Secara garis besar terdapat dua faktor yang berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kemunculan *Organizational Citizenship Behavior*(OCB) para karyawan, yakni: faktor dari dalam diri individu dan faktor dari luar diri individu.

Menurut Borman dan Motowidlo (dalam Novliadi, 2008), pentingnya *Organizational Citizenship Behavior*(OCB) dalam organisasi yaitu *Organizational Citizenship Behavior*(OCB) dapat meningkatkan kinerja organisasi karena perilaku ini merupakan “pelumas” dari mesin sosial dalam organisasi. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya *Organizational Citizenship Behavior*(OCB) karyawan maka interaksi sosial pada anggota-anggota organisasi menjadi lancar, mengurangi terjadinya perselisihan, dan meningkatkan efisiensi.

Aini, Ramadhan & Susilo. (2018) mengatakan *Organizational Citizenship Behavior*(OCB) memiliki peran penting dalam meningkatkan kemajuan perusahaan. Karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior*(OCB) yang tinggi nantinya juga akan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan produktivitas. Karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior*(OCB) nantinya akan dapat bekerja sesuai dengan yang diinginkan

perusahaan, seperti menerima apabila diberikan tugas tambahan, bersedia bekerja sesuai prosedur yang berlaku dan saling tolong menolong antar sesama karyawan.

Beberapa faktor dapat memengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*(OCB) pada karyawan diantaranya sikap, karakteristik kelompok, kepemimpinan, dan kepribadian (MacKenzie, Organ & Podsakoff, 2006) Kepribadian berasal dari kata persona yang memiliki arti yaitu pola sifat dengan karakteristik yang relatif permanen dan secara konsistensi mempengaruhi perilakunya (Feist & Feist, 2014). Oleh karena itu karyawan harus saling mengenal satu sama lain sehingga saling mengetahui kepribadian dan latar belakang masing-masing.

Kecerdasan emosi termasuk kedalam faktor Kepribadian, yang mana disini dijelaskan bahwa kecerdasan emosional berkaitan dengan pengarahannya tindakan seseorang dalam kehidupan kepribadianya maupun sosialnya. Kepribadian berasal dari kata persona yang memiliki arti yaitu pola sifat dengan karakteristik yang relatif permanen dan secara konsistensi mempengaruhi perilakunya (Feist & Feist, 2014) Menurut Goleman (2002) kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan yang dimiliki individu untuk mengatur kehidupannya emosinya dengan intelegensi (to manage our emotion 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.

Indriyani dan Utami (2018), menjelaskan bahwa emosi merupakan faktor kecerdasan seorang karyawan yang memberikan kontribusi lebih untuk perusahaan. Selain itu (Goleman, 2007), Emosi nantinya akan mempengaruhi pikiran dan tindakan seseorang. Emosi selalu terkait dengan perilaku sehingga nantinya menuntut kemampuan individu untuk dapat mengelola emosinya dengan baik. Orang yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan dapat memberikan ekspresi wajah yang baik pula seperti tersenyum serta mampu mengatur volume dan intonasi suara sesuai kebutuhan dan kondisi lingkungan.

Menurut Goleman (2009), menjelaskan bahwa kecerdasan emosi merupakan suatu kemampuan yang dimiliki individu untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati dan berdoa. Menurut Goleman (2002) kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan yang dimiliki individu untuk mengatur kehidupan emosinya dengan intelegensi (to manage our emotion 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 ketrampilan sosial.

Goleman (2007), menjelaskan bahwa ciri-ciri orang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi adalah orang yang dapat mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain dan

membina hubungan. Sedangkan ciri-ciri orang yang memiliki kecerdasan emosional yang rendah adalah orang yang egois, kurang dapat berempati dengan orang lain, kurang dapat membina hubungan dengan baik, kurang memiliki semangat atau motivasi.

Indriyani dan Utami (2018), menjelaskan bahwa emosi merupakan faktor kecerdasan seorang karyawan yang memberikan kontribusi lebih untuk perusahaan. Selain itu (Goleman, 2007), Emosi nantinya akan mempengaruhi pikiran dan tindakan seseorang. Emosi selalu terkait dengan perilaku sehingga nantinya menuntut.

Salovey dan Mayer (dalam Shapiro, 2003) mendefinisikan kecerdasan emosional 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 menggunakan informasi ini untuk mengembangkan pikiran dan tindakan. Definisi tersebut menjelaskan bahwa kecerdasan emosional berkaitan dengan pengarahannya tindakan seseorang dalam kehidupan pribadi maupun sosial.

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 ke-suksesan di tempat kerja(Goleman,2005).

Kecerdasan emosional juga mampu menentukan potensi seseorang untuk mempelajari ketrampilan-ketrampilan praktis dan mendukung kinerja(Goleman, 2005).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(Goleman,2005)

Individu dengan ketrampilan sosial yang baik akan mampu berkomunikasi maupun bernegosiasi dalam memecahkan suatu masalah(Goleman, 2005), mampu menciptakan sinergi kelompok dan dapat bekerja sama dengan orang lain demi tujuan bersama (Goleman, 2005).Komunikasi yang baik akan menciptakan kerja sama antar karyawan sehingga efektivitas organisasi maupun lingkungan kerja psikologis yang kondusif dapat terwujud (Sihotang, 2004).

Kerja yang kondusif dapat menciptakan motivasi karyawan. Karyawan dengan motivasi yang tinggi, akan meningkatkan kepuasan dan lebih terdorong untuk berprestasi dalam pekerjaannya, berkomitmen terhadap kelompok maupun organisasi serta memiliki inisiatif dan optimisme yang tinggi (Goleman, 2005).

Kesuksesan seseorang dalam bekerja bukan semata-mata didasarkan pada ketrampilan dan intelektualitas yang tinggi, tetapi juga didasarkan pada kecerdasan emosional. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Goleman (2005) yang mengatakan bahwa 80% kesuksesan hidup seseorang, termasuk keberhasilan di lingkungan bisnis atau kerja, dipengaruhi oleh kecerdasan emosionalnya. (Goleman, 2005)

Kecerdasan emosional dapat membantu seorang karyawan dalam melaksanakan atau menjalankan pekerjaannya, selain itu dapat pula memotivasi para karyawan melakukan perilaku kerja positif yang ekstra secara tulus dan membantu membangun relasi sosial dalam lingkungan keluarga, lingkungan kerja atau kantor, maupun lingkungan sosial masyarakat. Terciptanya relasi sosial akan meningkatkan kinerja tim dan menciptakan lingkungan kerja psikologis yang kondusif.

Kondisi tersebut dapat meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas yang akhirnya akan mewujudkan tujuan dan kesuksesan organisasi. Produktivitas kerja merupakan faktor kunci guna mengembangkan organisasi yang efektif dan efisien (Eq & Agus, 2007)

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Hubungan antara Kecerdasan Emosional Dengan *Organisational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan PT. Mitra Kerinci Di Kabupaten Solok Selatan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan mendapatkan hasil bahwa 4 dari 5 karyawan tersebut kurang menunjukkan perilaku *Organizational Citizenship*

Behavior(OCB) yaitu, karyawan yang tidak membantu tugas teman lainnya selain disaat mereka senggang walaupun mereka mengetahui bahwa karyawan tersebut memerlukan bantuannya , selain itu karyawan juga bekerja masih menunggu perintah dari atasannya, antara karyawan satu dengan yang lainnya tidak saling membantu. Dan juga adanya perilaku bolos setelah jam makan siang yang dilakukan atasan sehingga bawahannya menjadi tidak terkoordinir dan tidak diawasi dari segi operasionalnya dengan baik, karyawan kurang di perhatikan oleh atasannya namun karyawan tersebut tetap mampu menjalankan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, dan juga banyak juga kaaryawan yang belum terlibat aktif dalam kegiatan perusahaan, dan juga juga ada yang kurang memahami etika dalam perusahaan, juga ada karyawan yang belum mempunyai inisiatif dan ide untuk mengembangkan potensinya (masih meunggu perintah dari atasannya) juga tidak memanfaatkan waktu secara efektif dan juga sering mengeluh dengan keterbatasan sarana prasarana yang kurang diperusahaan, belum semua karyawan menunjukkan perilaku kerelaan untuk menerima tanggung jawab lebih dalam keberlangsungan perusahaan. Perilaku tersebut kurang mencerminkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior*(OCB). Kurang menunjukkan perilaku Kecerdasan Emosional. Diantaranya pada aspek mengenali emosi yaitu karyawan seringkali kurang dapat menahan emosinya apabila ada masalah yang membuatnya marah. Selain itu pada aspek mengelola emosi yaitu karyawan menunjukkan sikap mudah tersinggung apabila ada salah satu teman yang membicarakannya dibelakang. Selanjutnya pada aspek motivasi diri yang ditunjukkan dengan perilakukaryawan seringkaliakut untuk mengambil

resiko dari pekerjaannya yang nanti akan mengalami kegagalan. Perilaku-perilaku diatas kurang menunjukkan perilaku karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang baik Hal ini kurang sesuai, dikarenakan suksesnya organisasi bergantung pada bagaimana kinerja seorang karyawan (Robbins & Judge, 2008)

Penelitian tentang ini sebelumnya pernah dilakukan oleh Tiara Yudha Fernanda dan Ni Wayan Sukmawati Puspitadewi (2019) mahasiswa psikologi,, Unesa dengan judul *Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dengan Organisasional Citizenship Behaviorpada Karyawan Pt X Di Surabaya*. Hasil menunjukkan terdapat hubungan yang kuat antara kecerdasan emosional dengan organizational citizenship yang mana memiliki hubungan positif semakin tinggi tingkat kecerdasan emosi maka semakin tinggi pula Organizational citizenship behavior . Dan juga dilakukan oleh Wiwik Sumiyarsih, Enda Mujiasih dan Jati Ariati (2012) Dilakukan oleh mahasiswa psikologi universitas Diponegoro. *Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang*. Hasil menunjukkan kearah hubungan positif yang mana semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin tinggi OCB. Penelitian lain juga di lakukan oleh Bherti Silawati Fiftyana dan Dian Ratna Sawitri (2018) mahasiswa psikologi universitas Diponegoro dengan judul *Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Organizational Citizenship Behavior(OCB) Pada Guru Sekolah Dasar (SD) Negeri Di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang*. Hasil menunjukan ada hubungan positif antara OCB dengan kecerdasan emosional yang mana semakin

tinggi kecerdasan emosional maka semakin tinggi OCB. Hal yang membedakan penelitian ini dengan sebelumnya adalah sampel, hasil, tempat, dan tahun yang dilakukan penelitian.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan *Organisational Citizenship Behavior*(OCB) Pada Karyawan Pt. Mitra Kerinci Di Kabupaten Solok Selatan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah, apakah ada Hubungan antara Kecerdasan Emosional Dengan *Organisational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan PT. Mitra Kerinci Di Kabupaten Solok Selatan

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan antara Kecerdasan Emosional Dengan *Organisational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan PT. Mitra Kerinci Di Kabupaten Solok Selatan

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang psikologi industri organisasi dan

menerapkan teori-teori yang sudah dikemukakan oleh ahli-ahli sebelumnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Karyawan

Memberikan gambaran mengenai kinerja yang dialami oleh karyawan dan dampak Kecerdasan Emosional Dengan *Organisational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Karyawan PT. Mitra Kerinci Di Kabupaten Solok Selatan.

b. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan seharusnya memberi dukungan penuh terhadap kesejahteraan karyawannya terutama dalam segi fasilitas keselamatan kerja dan juga memberikan *reward* terhadap hasil kerja keras karyawannya karena itu sangat menunjang terhadap kinerja karyawan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti yang lainnya yang berminat untuk mengangkat tema yang sama, diharapkan dapat mempertimbangkan variabel-variabel lain yang lebih mempengaruhi dan dapat menggunakan teori-teori yang lebih terbaru dan berbedasehingga dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan.