

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini tingkat persaingan dalam dunia usaha menjadi semakin tinggi. Untuk dapat bertahan dan berkembang dalam kondisi tersebut, suatu perusahaan harus dapat mengembangkan dan mengolah berbagai sumber daya yang dimiliki perusahaan salah satunya yaitu sumber daya manusia.

Sumber daya manusia tersebut diharapkan bisa bekerja lebih optimal seperti mau bekerja sama, saling tolong menolong, saling memberikan saran serta berpartisipasi aktif terhadap pekerjaannya. Mereka tidak hanya diuntut untuk memiliki perilaku *in-role*, tetapi juga perilaku *extra-role*. Perilaku *extra-role* ini disebut juga dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Konsep dari *Organizational Citizenship Behavior* pada bidang perilaku organisasi muncul sejak dua dekade yang telah lalu dan hingga kini. *Organizational Citizenship Behavior* terus berkembang. Seperti halnya organisasi lainnya, pada perusahaan yang menyediakan produk yang dibutuhkan konsumen, *Organizational Citizenship Behavior* amat sangat diperlukan. Sebagai organisasi yang kegiatan operasionalnya sangat bergantung pada sumber daya manusianya, mulai dari proses perancangan sampai pengelolaan produk memerlukan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* untuk menjalankan seluruh kegiatan operasionalnya.

(Akbari, 2020) *OCB* merupakan perilaku sukarela yang dilakukan di masyarakat sesuai dengan nilai-nilai dan diwujudkan dalam bentuk ekstra-peran dalam organisasi disebut sebagai organisasi perilaku kewarganegaraan.

Agar perilaku tersebut terwujud dibutuhkannya sosok pemimpin yang transformasional. Pada dasarnya Kepemimpinan Transformasional ialah memberikan “sesuatu” agar pengikut bergerak menuju tujuan organisasi. Kepemimpinan merupakan fondasi dalam suatu organisasi karena kepemimpinan memegang peranan penting yang dapat mempengaruhi perilaku karyawan terhadap kualitas proses bekerja yang akan menentukan sukses atau gagalnya sebuah organisasi.

(Maulida & Suriansyah, 2019a) Kepemimpinan transformasional adalah merupakan salah satu dari banyak model kepemimpinan yang diartikan sebagai proses peningkatan saling antara pemimpin dan pengikut pada tingkat yang lebih tinggi moralitas dan motivasi

Selain kepemimpinan transformasional diperlukan juga sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia yang berkualitas pasti memiliki tingkat kinerja yang tinggi. Namun, tidak semua sumber daya manusia memiliki tingkat kualitas yang sama dalam melaksanakan tugasnya. Kualitas dari sumber daya itu sendiri dapat dilihat dari bagaimana Kecerdasan Emosional yang ditunjukkan.

Kecerdasan Emosional adalah bagaimana seseorang mampu mengenali dan mengendalikan diri agar dalam menjalankan kehidupan mampu untuk menjalin hubungan yang produktif dengan orang lain. Kecerdasan emosional juga

berarti kemampuan seseorang dalam menghadapi ketidak stabilan emosi, motivasi diri dan juga menjaga keharmonisan dengan diri sendiri dan juga dengan orang lain.

(Maulida & Suriansyah, 2019a)kecerdasan emosional yang baik akan meningkatkan kompetensi individu dan kemampuan individu untuk menghadapi tekanan dan meningkatkan sikap positif dan perilaku. Jika kecerdasan emosional dapat dikelola dengan baik, maka hal ini dapat memotivasi seseorang untuk menangani masalah dalam tugas-tugas mereka dan meningkatkan kemampuan untuk menyelesaikan tugas dan meningkatkan memori mereka miliki, sehingga di masa depan kinerja mereka akan menghasilkan akan lebih baik.

Disamping faktor kepemimpinan transformasional dan kecerdasan emosional, kepemimpinan transformasional dan kecerdasan emosional juga dipengaruhi oleh komitmen yaitu komitmen organisasi.

(Dwiputra & Astika, 2019)Mendefinisikan komitmen organisasi sebagai dorongan dari individu untuk melakukan sesuatu di memesan untuk mendukung keberhasilan organisasi sesuai dengan tujuan dan memprioritaskan kepentingan organisasi daripada kepentingan sendiri. Dalam pandangan ini, individu yang memiliki komitmen yang tinggi akan memprioritaskan kepentingan organisasi mereka daripada kepentingan pribadi atau kelompok mereka. komitmen organisasi akan menjadi penting jika orang yang terlibat dalam suatu organisasi memiliki kemauan untuk melakukan segala sesuatu yang mereka bisa untuk kepentingan organisasi. Rumah sakit Dr. Reeksodiwiryo kota Padang adalah sebuah rumah sakit pemerintah yang di kelola oleh TNI AD yang telah memiliki akreditasi yang baik. Kinerja rumah sakit Dr. Reeksodiwiryo kota Padang

tergolong baik karena banyaknya pasien yang pergi berobat. Dengan kinerja yang baik pihak rumah sakit membutuhkan karyawan yang memiliki kepemimpinan transformasional dan kecerdasan emosional yg baik untuk meningkatkan komitmen terhadap organisasi yang jauh lebih baik dari sebelumnya.

Tabel 1.1

**Berikut Jumlah Kunjungan Pasien Setiap Bulan Berdasarkan Poliklinik
Rs. Dr . Reksodiwiryono Kota Padang
Bulan Januari – Desember Tahun 2018**

No	Bulan	Jumlah Kunjungan
		Pasien
1	Januari	2080
2	Februari	2990
3	Maret	3120
4	April	3042
5	Mei	2314
6	Juni	3198
7	Juli	3068
8	Agustus	2574
9	September	2912
10	Oktober	3224
11	November	3406
12	Desember	3458
Jumlah Keseluruhan Kunjungan Pasien		35386

Sumber: Rs. Dr. Reksodiwiryono

Dari tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa kunjungan pasien rawat inap selama 12 bulan mengalami penurunan dan kenaikan yang berbeda setiap bulannya dan jumlah kunjungan keseluruhan pasien selama 12 bulan sebanyak 35386 pasien. Ketidak stabilan jumlah kunjungan pasien rawat inap tersebut bisa disebabkan oleh adanya penurunan kinerja pada karyawan akibat disebabkan oleh kurangnya komitmen terhadap organisasi. Beberapa faktor penyebab lainnya yang mempengaruhi turunnya kinerja karyawan seperti buruknya kepemimpinan dan kecerdasan emosional yang dilakukan karyawan yang berdampak pada keterampilan teknis dan kepercayaan karyawan dalam menangani pasien sehingga membuat pasien merasa tidak puas dan kurang percaya akan penanganan kinerja karyawan sehingga pasien lebih memilih untuk rujuk kerumah sakit terdekat dibandingkan Rs. Dr. Reksodiwiryono kota Padang dan faktor lainnya berupa rendahnya perilaku tolong menolong (OCB) dan pasien yang mempengaruhi kinerja sehingga kurangnya semangat kerja karyawan dan berdampak kepada pasien yang mengakibatkan kunjungan pasien rawat inap pada Rs. Dr. Reksodiwiryono kota Padang mengalami penurunan dan kenaikan tidak stabil dalam dua belas bulan Januari-Desember pada tahun 2018.

Sebagai instansi yang besar dalam bidang kesehatan Rs. Dr. Reksodiwiryono kota Padang diharapkan memiliki karyawan yang mampu memberikan kinerja yang terbaik, disamping perilaku *intra role* (formal), perilaku *extra role* (*Organizational Citizenship Behavior*) juga berperan dalam pencapaian tujuan organisasi seperti datang tepat waktu, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, bekerja melebihi target, serta membantu pekerjaan rekan kerja.

Perilaku-perilaku tersebut menggambarkan nilai tambah tersendiri bagi karyawan dan merupakan salah satu bentuk perilaku sosial yang positif. Ini merupakan alasan mengapa *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku yang penting dalam organisasi, adanya *organizational citizenship behavior* akan meningkatkan kemampuan kerja yang baik. Untuk mencapai itu semua diperlukan pemimpin yang transformasional yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik antar lini serta cerdas dalam mengontrol emosional dalam rangka meningkatkan kualitas dan produktivitas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Hal ini sejalan dengan penelitian yg oleh (Maulida & Suriansyah, 2019b) kontribusi prinsipal kepemimpinan transformasional kepala sekolah, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap ocb. Hasil penelitian menunjukkan bahwa langsung kepemimpinan transformasional kontribusi prinsipal terhadap komitmen organisasi. Kepemimpinan transformasional langsung berkontribusi prinsipal terhadap ocb. Ada efek tidak langsung dari kepemimpinan transformasional kontribusi prinsipal pada variabel ocb melalui komitmen organisasi. Persamaan penelitian yang dilakukan Maulida dan Suriansyah dengan penelitian yg sekarang adalah sama-sama menggunakan variabel kepemimpinan transformasional, komitmen organisasi dan ocb.

(Pervez, 2019) melakukan penelitian tentang *linking transformational leadership and emotional intelligence in banking sector Pakistan*. Menyimpulkan bahwa semua analisis dari temuan yg diberikan menunjukkan bahwa ada hubungan yg kuat antara kepemimpinan transformasional dengan komitmen organisasi. Persamaan penelitian yang dilakukan Pervez ini dengan peneliti yg sekarang

adalah sama-sama meneliti variabel kepemimpinan transformasional dan komitmen organisasi. Perbedaannya adalah peneliti yang sekarang memiliki variabel tambahan seperti kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior(OCB)*

(Modassir & Singh, 2019) melakukan penelitian tentang *relationship of metional intelligence with transformational leadership and organizational citizenship behavior(OCB)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sementara persepsi kepemimpinan transformasional tidak secara langsung terkait dengan *organizational citizenship behavior(OCB)* pengikut, kecerdasan emosional pemimpin memiliki hubungan yang signifikan dengan beberapa *organizational citizenship behavior(OCB)* pengikut. Dua *organizational citizenship behavior(OCB)* pengikut yang spesifik yang digerakkan oleh kecerdasan emosional pemimpin adalah kesadaran dan altruisme. Kepemimpinan transformasional tidak berhubungan dengan kecerdasan emosional para pemimpin. Oleh karena itu, Hipotesis 3 tidak didukung. Kecerdasan emosional tidak memediasi antara kepemimpinan transformasional dan *organizational citizenship beha23vior(OCB)* pengikut. Karena kecerdasan emosional pemimpin memang mempengaruhi *organizational citizenshi behavior(OCB)* pengikut, hasilnya menunjukkan bahwa kecerdasan emosional adalah komponen penting untuk menjadi pemimpin yang efektif. Namun, apakah kecerdasan emosional merupakan karakteristik penting untuk dirasakan sebagai pemimpin transformasional adalah pertanyaan yang diangkat oleh temuan ini. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh modassir dan singh dengan peneliti yg sekarang adalah sama-sama mencari hubungan antara kepemimpinan transformasional dan

kecerdasan emotional terhadap *organizational behavior citizenship behavior(OCB)*. Perbedaannya yaitu peneliti yang sekarang menambah komitmen organisasi sebagai variabel intervening.

Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kepemimpinan transformasional dan Kecerdasan Emosional mempunyai pengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening dalam suatu organisasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi organisasi dalam memberikan motivasi kepada karyawan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Berdasarkan pendapat dan uraian diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening pada R. Dr. Reksodiwiryo”**

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Masih banyak karyawan yang kurang aktif dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan
2. Kurangnya penerapan sikap suka rela, saling membantu antar sesama pegawai.
3. Karyawan lebih banyak mementingkan kepentingan pribadi dibandingkan kepentingan orang lain.
4. Masih adanya pegawai yang datang terlambat.

5. Masih adanya pekerjaan yang selesai tidak tepat waktu.
6. Masih kurangnya dorongan dari pimpinan dalam mengendalikan kinerja pegawai
7. Aturan-aturan yang ada belum dapat diterapkan dengan baik
8. Kurangnya keahlian karyawan dalam mengelola emosi.
9. Kurangnya keinginan untuk berkerja keras dalam menyelesaikan pekerjaan.
10. Kurangnya kendali diri seorang karyawan terhadap komitmen yang diterapkan instansi.

1.3 Batasan Masalah

Untuk mencapai sasaran dan terarahnya dalam penulisan penelitian ini maka penulis akan membatasi masalah ini dengan Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening pada Rs. Dr. Reksodiwiryo.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap komitmen organisasi karyawan Rs. Dr. Reksodiwiryo?
2. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi karyawan Rs. Dr. Reksodiwiryo?
3. Bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap *OCBRs*.
derrrrDr. Reksodiwiryo?

4. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap *OCBRs*. Dr. Reeksodiwiryoyo?
5. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap *OCBRs*. Dr. Reeksodiwiryoyo?
6. Bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap *OCB* dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening pada karyawan Rs. Dr. Reeksodiwiryoyo?
7. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap *OCB* dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening pada karyawan Rs. Dr. Reeksodiwiryoyo?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap komitmen organisasi karyawan Rs. Dr. Reeksodiwiryoyo.
2. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi karyawan Rs. Dr. Reeksodiwiryoyo.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap *OCBRs*. Dr. Reeksodiwiryoyo.
4. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap *OCBRs*. Dr. Reeksodiwiryoyo.

5. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *OCBRs*. Dr. Reeksodiwiryoyo.
6. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap *OCB* dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening pada karyawan Rs. Dr. Reeksodiwiryoyo.
7. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap *OCB* dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening pada karyawan Rs. Dr. Reeksodiwiryoyo.

1.5.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Instansi

Untuk dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada Rs. Dr. Reeksodiwiryoyo. Berkaitan dengan Kepemimpinan Transformasional, Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi bagi karyawan agar mereka dapat meningkatkan *OCB* dalam bekerja dengan tujuan untuk dapat tercapainya tujuan organisasi seperti yang diinginkan.

2. Bagi Akademik

Sebagai salah satu referensi bahan kajian dalam pengembangan pengetahuan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi yang membacanya khususnya bagi yang sedang melakukan penelitian. Penelitian ini bisa menjadi dasar atau referensi untuk penelitian selanjutnya dan juga dapat menambah pustaka bagi

mereka yang mempunyai minat untuk mendalami pengetahuan dalam bidang
Sumber Daya Manusia