

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Indonesia merupakan salah satu negara yang tergabung dalam organisasi Association of South East Asia Nations (ASEAN) dan turut andil dalam kegiatan AEC/ MEA. Awal tahun 2016 awal diberlakukannya ASEAN Economic Community (AEC) atau sering disebut Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA). Dengan dibentuknya AEC/ MEA maka aktivitas perdagangan antar Negara tentu lebih kompleks dan sering dilakukan. Sehubungan dengan kegiatan AEC/ MEA, Presiden Indonesia, Joko Widodo juga mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 21 Tahun 2016 tentang Bebas Visa Kunjungan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan hubungan negara Indonesia dengan negara lain dengan cara memberikan kemudahan bagi orang asing yang akan berkunjung ke Indonesia dalam bentuk pembebasan dari kewajiban memiliki visa kunjungan dengan memerhatikan asas timbal balik dan manfaat antar negara.

Peran imigrasi sangat penting mengingat pelaksanaan dan pelayanan keimigrasian yang menyangkut Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA) dari berbagai negara-negara didunia. Imigrasi mempunyai peranan penting dan strategis terutama dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya yaitu sebagai institusi yang melaksanakan pelayanan baik langsung maupun tidak

langsung terhadap para pemohon keimigrasian seperti dokumen perjalanan yaitu Surat Perjalanan Republik Indonesia dan Surat Perjalanan Laksana Paspor, fasilitas keimigrasian pada warga negara asing yaitu pemberian visa, izin tinggal dan status keimigrasian, penyidikan dan penindakan keimigrasian dan sistem teknologi keimigrasian.

Dalam pencapaian tugas tersebut, dibutuhkan sumber daya manusia yang handal. Sumber daya manusia merupakan modal utama bagi sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Sumberdaya manusia menjadi pondasi utama pengelolaan organisasi agar dapat terarah menuju visi yang ditetapkan. Manusia sebagai salah satu komponen organisasi merupakan sumber daya penentu tercapainya visi dan misi organisasi. Jadi kinerja organisasi itu akan tercapai apabila pegawai berkeja dengan ikhlas dan rela berperan lebih. Sikap dan peran ekstrasosial organisasi maupun perilaku suka rela di dalam organisasi yang mencakup kecenderungan sifat kooperatif dan kesungguhan pegawai terhadap organisasi yang di sebut dengan OCB .

Organizational Citizenship Behavior atau yang biasa di sebut dengan OCB merupakan suatu perilaku sukarela yang tampak dan dapat di amati. Oleh karena itu, OCB sebenarnya didasari oleh suatu motif / nilai yang dominan. Kesukarelaan dalam bentuk perilaku belum tentu mencerminkan kerelaan yang sebenarnya. Oleh karena itu secara pragmatis praktek manajemen dalam organisasi sering berorientasi pada apa yang dapat di amati yaitu perilaku menurut **Yuliana dkk (2018). Kaswan (2017)**

mengatakan OCB merupakan perilaku individu yang bersifat sukarela, tidak langsung diakui oleh sistem imbalan formal, dan secara keseluruhan meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. Dengan “sukarela” dimaksud bahwa perilaku tersebut tidak menuntut peran atau deskripsi pekerjaan yang sifatnya memaksa/ wajib, yaitu, syarat-syarat bekerja dengan perusahaan/ organisasi yang secara jelas dirinci. Pekerjaan tersebut lebih bersifat pilihan personal, dan dengan demikian, jika tidak dilakukan tidak mendapat hukuman. akan tetapi relita yang tampak pada saat sekarang ini berbeda. Karena untuk mendapatkan pegawai atau pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi bagi organisasi tidaklah mudah karena dibutuhkan banyak sekali faktor yang perlu disinergikan oleh pegawai pada organisasi itu intansi. Perilaku individu yang dibutuhkan adalah kemampuan interpersonal yang tergolong dalam lingkup Organizational Citizenship Behaviour (OCB) (**Sandra, 2018**).

Perilaku *organizational citizenship behavior* pegawai juga dipengaruhi oleh faktor gaya kepemimpinan yang diterapkan dalam organisasi. Gaya kepemimpinan pelayanan memiliki peranan yang penting bagi organisasi atau perusahaan. Perilaku OCB ada beberapa faktor yang mempengaruhi, Diantaranya adalah faktor metode gaya kepemimpinan. Penerapan sumbe daya manusia (SDM) yang baik untuk mencapai kinerja yang optimal, tentu harus terdapat pemimpin yang tepat. Bagaimana sikap pemimpin mempengaruhi kepada kinerja dan respon yang di berikan karyan. Kepercayaan dalam sebuah organisasi juga merupakan salah satu aspek yang Sangat penting. Setiap organisasi tentu menginginkan setiap anggota yang ada di dalamnya memberikan kontribusi yang baik bagi organisasi. Dalam

konteks organisasi, kepercayaan dapat menjadi salah satu hal yang memberikan pengaruh besar terhadap sikap dan perilaku positif yang dilakukan oleh pegawai, seperti kerja sama, komitmen organisasi, dan loyalitas pegawai menurut **Nurhayati (2019)**.

Gaya kepemimpinan adalah pola tingkah laku yang dirancang sedemikian rupa untuk mempengaruhi bawahannya agar dapat memaksimalkan kinerja yang dimiliki bawahannya sehingga kinerja organisasi dan tujuan organisasi dapat dimaksimalkan. Gaya kepemimpinan yang disenangi pegawai tentu saja akan membuat kondisi kerja yang nyaman bagi pegawai yang akan berdampak pada kualitas dari kinerja pegawai. Menurut **Lilis Suryani (2018)** mengatakan dalam konsep kepemimpinan pelayanan, seorang pemimpin adalah mereka yang dapat melampaui kepentingan sendiri dan membantu mengembangkan potensi para bawahannya sehingga tercipta pelayanan yang lebih baik lagi

Menurut **Dylmon Hidayat dkk (2019)** mengemukakan bahwa kepemimpinan pelayanan adalah sebuah filosofi dimana para pemimpin berfokus untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada orang lain dengan tujuan untuk meningkatkan pertumbuhan individu dalam organisasi dan meningkatkan kerja tim serta keterlibatan pribadi. Kepemimpinan pelayanan tidak hanya sekedar gaya kepemimpinan atau perilaku kepemimpinan yang dapat dipelajari lalu dilakukan, akan tetapi harus dimulai dari pikiran dan hati seorang pemimpin yang kemudian diterjemahkan dalam sikap dan perilaku. Dan di samping itu adapula yang mempengaruhi metode

kepemimpinan yang saling berkaitan Yaitu kecerdasan emosional membantu seseorang untuk mencapai keberhasilan bersama dalam kemajuan organisasi atau instansi yang lebih baik.

Menurut (Sumiyarsih, Mujiasih, and Ariati 2017) emosi merupakan suatu kondisi mental yang melibatkan aspek biologis, psikologis, maupun kecenderungan untuk bertindak. Oleh karena itu emosi akan berpengaruh terhadap pikiran dan tindakan individu dalam lingkungan maupun dalam pekerjaan. Keterkaitan antara emosi dan perilaku seseorang menuntut kemampuan individu untuk dapat mengelola emosi dengan baik. Pegawai yang mampu mengelola emosinya akan merasakan dan memunculkan emosi positif dari dalam dirinya sehingga individu tersebut lebih peka dan mampu memahami dan berempati kepada orang lain maupun lingkungannya.

Menurut (Mandala 2018) yang menyatakan kecerdasan emosional adalah proses spesifik dari kecerdasan informasi yang meliputi kemampuan untuk memunculkan dan mengekspresikan emosi diri kepada orang lain, pengaturan emosi (*controlling*), serta penggunaan emosi untuk mencapai tujuan. Kecerdasan emosional melibatkan perasaan pengawasan, belajar mengenali, menghargai perasaan dalam diri mereka sendiri dan orang lain . Hal ini hampir sejalan dengan **Abdul Halim (2020)** yang menyatakan kecerdasan emosional merupakan kemampuan *me-mange* emosi diri sendiri dan kemampuan memanajemeni emosi orang lain.

Perlunya kecerdasan emosional dikarenakan banyaknya permasalahan yang akan dihadapi oleh seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya yang menyangkut tentang kerjasama dan hubungan dengan rekan kerja, disini pegawai dituntut agar mampu berinteraksi dengan baik dengan sesama pegawai maupun atasan atau bawahan agar mampu menunjukkan kinerja yang optimal, saat seseorang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi maka dia akan dengan mudah beradaptasi dengan lingkungan kerja dan memudahkan hubungan kerja dengan rekannya yang akan membantunya menuju keberhasilan yang lebih baik lagi.

Kecerdasan emosional tidak hanya dapat mempengaruhi pencapaian kinerja pegawai, namun kecerdasan emosional dapat juga mempengaruhi Komunikasi Interpersonal pegawai dalam bekerja baik kepada atasan rekan kerja, maupun dengan melayani masyarakat. Komunikasi dalam organisasi merupakan salah satu unsur yang sangat penting demi terciptanya tujuan organisasi ataupun instansi. Menurut (Surasni 2019) menyatakan bahwa komunikasi yang digunakan dalam literatur perilaku organisasi menekankan penggunaan simbol untuk mentransfer makna informasi dan juga fakta bahwa komunikasi adalah proses pribadi yang melibatkan pertukaran perilaku dan informasi. Berdasarkan penjelasannya bahwa komunikasi yang digunakan dalam literatur perilaku organisasional menekankan pada penggunaan simbol-simbol untuk mentransfer arti dari informasi dan juga fakta bahwa komunikasi adalah proses pribadi yang melibatkan pertukaran perilaku dan informasi.

Aldila (2019) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antar dua orang atau beberapa orang dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung. Ini adalah nilai pokok yang harus dimiliki oleh pegawai yang menjadi pelopor dalam tugas pelayanan apalagi pada organisasi atau perusahaan yang berhubungan langsung kepada masyarakat. Komunikasi interpersonal menjadi sangat penting dalam organisasi maupun dalam instansi ini disebabkan masing-masing anggota membutuhkan informasi yang saling berhubungan dan berkaitan antar satu bidang dan bidang lainnya dan faktor sukses pendukung dalam suatu pekerjaan.

Menurut **Muslim (2017)** Dan dalam faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya OCB cukup kompleks dan saling terkait satu sama lain. Salah satu diantaranya adalah kepuasan kerja karyawan. Menurut **Endang dkk (2016)**, kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan sikap umum atau reaksi efektif seorang individu terhadap pekerjaannya yang berasal dari perbandingan hasil aktual pemegang jabatan dengan apa yang diinginkan. Sikap seseorang terhadap pekerjaan menggambarkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan, juga berhubungan dengan harapan dimasa mendatang.

Rendahnya kepuasan pegawai ini biasanya terlihat dari berbagai aspek, salah satunya yaitu kurangnya kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas pekerjaan yang diberikan sehingga terjadi keterlambatan dalam mengerjakan laporan, serta menurunnya efektifitas dan efisiensi kerja. Kepuasan kerja pegawai adalah suatu fenomena yang perlu dicermati oleh pimpinan perusahaan. Kepuasan kerja pegawai

berhubungan erat dengan kinerja pegawai. Seseoran yang puas akan memiliki motivasi dan partisipasi kerja yang tinggi, yang pada akhirnya akan terus memperbaiki kinerja mereka menurut (Adnyani 2016)

Menurut **Agora (2019)**, Menyatakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional pegawai dimana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja pegawai dari perusahaan/organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh pegawai yang bersangkutan. Balas jasa kerja pegawai, baik yang berupa “finansial” maupun yang “non finansial” pada kali ini kita akan menjadikan kepuasan kerja pegawai sebagai variabel intervening pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti masalah yang muncul pada pegawai adalah mengenai kehadiran dan penggunaan waktu istirahat yang tidak sesuai dengan aturan. Pegawai masih ada yang terlambat masuk ke kantor. Beberapa pegawai masih ada yang menggunakan jam kerjanya untuk beristirahat lebih awal dan kembali bekerja setelah adanya customer yang datang. Dalam hal mengikuti kegiatan perusahaan, tak jarang pegawai menghadiri kegiatan tersebut karena ditunjuk oleh atasan, bukan karena kemauan diri sendiri. Dari pernyataan-pernyataan tersebut maka dapat dikatakan masih ada aspek-aspek OCB yang harus ditingkatkan dan diperbaiki oleh perusahaan agar perusahaan dapat mencapai tujuannya.

(Ratna Dwisara, Juwitaningrum, and Zaleha Wyandini 2018) meneliti tentang ”Efek Kecerdasan Emosi Dan Kepuasan Komunikasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pegawai“. Hasil penelitian yang menyatakan

bahwa terdapat hubungan signifikan antara kecerdasan emosi dan OCB, terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosi dan kepuasan komunikasi terhadap OCB. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Fanny 2018) dengan judul “Analisa *Servant Leadership* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Di Hotel Bumi Surabaya menemukan bahwa *Servant Leadership* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai, namun hanya memiliki sedikit pengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Hotel Bumi Surabaya, *Servant Leadership* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Kepuasan kerja pegawai berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. **Maharani & Aini (2019)** melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan Pelayan (*Servant Leadership*) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Pegawai PT. Astra Internasional Tbk-TSO AUTO 2000 Malang Sutoyo”. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kepemimpinan Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Kerja, Kepemimpinan Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Dalam hal ini kelima faktor tersebut akan di lihat dalam salah satu institusi pemerintahan yang ada di kota Padang yaitu pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang. Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang merupakan institusi yang melaksanakan pelayanan baik langsung maupun tidak langsung terhadap para pemohon. Yang bertugas dan bertanggung jawab dibawah naungan Kementerian Hukum dan HAM

melaksanakan urusan pemerintahan dan tugas pemantauan di bidang keamanan yakni perencanaan penyelenggaraan, pembinaan, pelayanan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan urusan di bidang pelayanan dan penegakan aturan terkhusus pada daerah kota Padang. Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah metode kepemimpinan pelayanan, kecerdasan emosional dan komunikasi *interpersonal* mempunyai pengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* melalui kepuasan kerja pegawai dalam suatu organisasi Instansi Pemerintah tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi organisasi dalam memberikan motivasi kepada pegawai sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“Metode Kepimimpinan Pelayanan, Kecerdasan Emosional Dan Komunikasi Interpersonal Serta Pengaruhnya Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Ocb) Dengan Kepuasan Kerja Pegawai Sebagai Variabel *Intervening* Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Padang”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas .maka terdapat masalah sebagai berikut:

1. Rendahnya penerapan OCB yang di lakukan oleh pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang.
2. Kurangnya penerapan kecerdasan emosional pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang.

3. Pegawai lebih banyak mementingkan kepentingan pribadi dibandingkan dengan kepentingan bersama.
4. Komunikasi Interpersonal yang di terapkan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang yang masih kurang optimal.
5. Pegawai masih ada yang terlambat masuk kerja atau keluar sebelum jam istirahat.
6. Kurangnya penerapan kepemimpinan pelayanan terhadap Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang.
7. Kepuasan kerja pegawai yang masih belum terpenuhi terhadap Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang.
8. Masih ada pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang yang kurang memahami OCB di tempatnya bekerja.
9. Kurangnya interaksi antar sesama pegawai sehingga untuk memberi saran menjadi sulit saat menemukan masalah yang berkaitan dengan pekerjaannya.
10. Kurangnya rasa saling membantu diantara rekan kerja disekitar lingkungan kerja.

1.3 Batasan Masalah

Untuk mencapai sasaran dan terarahnya dalam penulisan penelitian ini maka penulis akan membatasi variabel yang diteliti hanya mengenai kepemimpinan pelayanan (X_1), kecerdasan emosional (X_2) dan komunikasi interpersonal sebagai variabel (X_3) terhadap *organizational citizenship behavior* Sebagai (Y) dengan kepuasan kerja pegawai sebagai variabel *Intervening* (Z) pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang.

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 Pelayanan terhadap ocb pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang.
2. Bagaimana pengaruh pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap ocb pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang.
3. Bagaimana pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap ocb pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang.
4. Bagaimana pengaruh Kepemimpinan Pelayanan terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang.
5. Bagaimana pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang.

6. Bagaimana pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang.
7. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap ocb pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang.
8. Bagaimana pengaruh Kepemimpinan Pelayanan terhadap ocb melalui kepuasan kerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang.
9. Bagaimana pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap ocb melalui kepuasan kerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang.
10. Bagaimana pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap ocb melalui kepuasan kerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang.

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kepemimpinan Pelayanan terhadap ocb pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap ocb pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap kepuasan kerja pegawai pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang.