BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada Era Revolusi Industri 4.0 yang telah terjadi sekarang semakin banyak tantangan-tantangan yang harus dihadapi dan juga harus siap dilakukan oleh segenap manusia untuk membenahi serta meningkatkan SDM (Sumber Daya Manusia) itu sendiri, antara lain dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia (SDM). Sumber Daya Manusia merupakan hal yang paling didalam suatu organisasi dan perlu untuk dijaga.Para pegawai dan para manajer dengan pengalaman dan kemampuan yang layak akan meningkatkan kemampuan organisasi untuk berkompetisi dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang kompetitif Robert (2002)

Selanjutnya menurut Susanto &Gunawan (2013) Sumber Daya Manusia perlu untuk ditingkatkan, serta dibudayakan secara terus menerus guna menciptakan SDM yang lebih baik.Keberhasilan sebuah organisasi dalam memenangkan persaingan yang terjadi sangat ditentukan oleh kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimilikinya.Dalam hal ini salah satu Sumber Daya Manusia yang terpenting adalah karyawan, karena perlu diketahui karyawan merupakan sebuah penggerak dalam organisasi.Karyawan sebagai sumber daya manusia (SDM) juga merupakan salah satu kunci dalam berkembang atau

tidaknya sebuah perusahaan.Bahkan seiring berkembangnya perkembangan dalam perusahaan karyawan bukan hanya sebagai sumber daya manusia (SDM) saja, melainkan lebih berupa modal atau aset dalam organisai atau perusahaan.

Berbicara tentang masalah sumber daya manusia (SDM) yakni seorang karyawan tidak akan terlepas dengan perilaku dari sumber daya manusia (SDM) itu sendiri. Serta seiring berjalannya persaingan yang terjadi di era sekarang, maka setiap organisasi membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki perilaku tambahan atau *extra-role* yang dilakukan oleh karyawan. Hal menarik yang perlu dikaji secara lebih dalam adalah perilaku *extra-role* karyawan, sebagai contoh Seperti perilaku keanggotaan organisasi atau disebut juga *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Trisnawati & Juni, 2018)

OCB merupakan sebuah perilaku kerja karyawan yang melebihi persyaratan kerja organisasi, dan juga turut berperan dalam meciptakan kesuksesan organisasi. Seorang karyawan mendemonstrasikan OCB dengan cara membantu rekan sesama karyawan, pelanggan, dan melakukan kerja extra jika dibutuhkan, serta mencari jalan untuk memperbaiki produk yang dihasilkan dan prosedurnya (Daft, 2003). Menutut Robbins (2006) menyatakan, bahwa OCB merupakan perilaku diskresioner karyawan, yang bukan merupakan sebuah bagian dari berbagai jabatan formal seorang karyawan, namun juga mampu meningkatkan fungsi organisasi secara efektif.

OCB sangat penting dan memiliki banyak manfaat dalam sebuah organisasi, selain untuk perusahaan itu sendiri juga penting untuk sesama karyawan sebagaimana dijelaskan dalam Trisnawati & Juni (2018) beberapa alasan pentingnya perilaku OCB.Pertama dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas kerja.Kedua dapat meningkatkan produktivitas kerja dan kinerja manajer.Ketiga dapat melakukan efesiensi sumber daya yang dimiliki organisasi. Keempat akan mengurangi konflik dalam suatu kelompok. Kelima dapat meningkatkan efesiensi dan efektivitas kerja kelompok.Keenam meningkatkan kemampuan didalam organisasi untuk menarik serta mempertahankan pegawai yang terbaik.Selanjutnya yang ketujuh peningkatan stabilitas kinerja organisasi.Yang terakhir peningkatan kemampuan organisasi beradaptasi dengan lingkungan.

Hasil wawancara pertama dengan salah satu atasan atau disebut juga mandor (SL).Ia mengatakan bahwa diperusahaan tersebut memiliki kondisi lingkungan organisasi yang kurang baik, dimana para karyawan kurang memiliki sikap empati sesama rekan kerja.Selain itu terdapat beberapa karyawan yang kurang bisa mengontrol emosinya.Seperti contoh mudah marah jika diminta rekan kerja membantu pekerjaannya. Akibatnya subjek merasa perlu mengatur apapun yang ada di perusahaan, dengan kata lain kalau tidak diperintah para karyawan tidak akan melakukannya dan menjadikan waktu kerja yang kurang efisien.

Hasil wawancara selanjutnya pada salah satu karyawan sebuah perusahaan perempuan (MG) pada tanggal 29 Oktober 2019 dari Hasil wawancara Subjek

bercerita jika ia merasa jengkel jika dimintai pertolongan oleh rekannya untuk mengerjakan sesuatu. Menurutnya pekerjaannya sudah banyak dan harus segera diselesaikan, oleh karena itu ia sering menolak membantu rekannya. Emosinya juga terbawa saat melakukan penolakan, ia tidak peduli dengan kondisi rekannya tersebut.

Wawancara ketiga dengan karyawan perempuan (SM) ia bercerita jika ia mengalami kesulitan mengerjakan pekerjaanya sendiri, saat memerlukan bantuan subjek akan menyampaikannya pada mandor, lalu mandor yang akan memerintahkan rekannya untuk membantu subjek. Menurutnya kebiasaan-kebiasaan yang sering terjadi pada lingkungan perusahaan hanya perintah atasan yang diikuti oleh karyawan. Karena itu subjek juga mengikutinya, yang mana subjek juga akan membantu rekannya jika diperintah oleh atasannya.

Wawancara selanjutnya dengan karyawan lain (YN) ia mengungkapkan jika rekan kerjanya pernah meninggalkam pekerjaan yang belum selesai hanya karena tidak suka melihat ia mengobrol, pekerjaannya ia tinggal begitu saja semabri pergi dan marah-marah. Sejak saat itu YN selalu menjaga sikap jika bertugas dengan rekan kerja tersebut.

Pada saat observasi yang dilakukan peneliti, disaat pekerjaan tidak terlalu padat semua karywan melakukan pekerjaannya masing-masing.Tetapi dapat dilihat jika beberapa karyawan hanya bekerja dengan kelompok-kelompok

tertentu. Dan terlihat jika karyawan kurang mempunyai hubungan yang baik dengan seseorang, maka ia akan lebih memilih mengerjakan pekerjaan yang lain, bukan bersama orang tersebut.

Hal tersebut seperti halnya pada tahun 2014 saat peneliti melakukan kegiatan PPL sewaktu SMK. Beberapa orang terlihat dengan jelas jika mempunyai hubungan yang tidak baik dengan rekan lain. Bahkan jika ada orang yang akan membantu rekan yang tidak disukainya, orang tersebut akan melarangnya.

Menurut Robbins and Judge (Soegandi, dkk 2013) mengungkapkan bahwa sebuah organisasi yang mempunyai karyawan dengan tingkat organizational citizenship behavior yang baik, akan lebih memiliki kinerja yang baik, dibandingkan organisasi yang kurang memiliki karyawan dengan sikap OCB. Muchiri (2002) menyatakan jika dalam organisasi para anggota memiliki tingkat OCB rendah maka dapat menurunkan kinerja organisasi, dikarenakan tidak adanya perilaku OCB maka interaksi sosial dalam anggota organisasi menjadi kurang lancar, dan dapat menyebabkan perselisihan dalam organisasi. Selain itu perilaku kerja karyawan yang dapat dikatakan kurang baik, karena hanya melakukan pekerjaan yang sesuai dengan tugas pokok saja, hal demikian dapat menimbulkan kurang efektifnya suatu organisasi.

Faktor yang mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB) salah satunya adalah iklim organisasi. Menurut Lussier (2005) berpendapat bahwa iklim organisasi merupakan persepsi seorang pegawai mengenai kualitas lingkungan internal dalam organisasi, yang secara relative dapat dirasakan oleh anggota dalam organisasi yang kemudian akan mempengaruhi perilaku mereka selanjutnya. Litwin & Stringers (dalamHidayat, 2001) menurutnya iklim organisasi merupakan suatu ciri yang dapat diukur tentang lingkungan kerja dengan bergantung pada persepsi manusia yang bekerja didalam organisasi tersebut, baik secara tidak langsung maupun secara langsung dan juga dianggap dapat mempengaruhi motivasi dari perilaku karyawan.

Menurut Tisnawati & Juni (2018) Iklim organisasi menjadi salah satu penyebab berkembangnya sikap OCB didalam organisasi. Teori pertukaran sosial (Social Exchage Theory) menyatakan bahwa ketika seorang pegawai telah puas dalam suatu pekerjaanya, mereka akan cenderung membalasnya. Pembalasan dari pegawai itu sendiri termasuk perasaan memiliki (sense of belonging) yang kuat didalam organisasi dan juga seperti perilaku organizational citizenship behavior (OCB).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kartika Sari Dewi (2010) menyatakan bahwa iklim organisasi dan organizational citizenship behavior memiliki hubungan yang sangat signifikan serta menjelaskan iklim organisasi dapat mempengaruhi tingkat OCB seseorang.Dan dari teori dan penelitian yang

telah dijelaskan tersebut dapat ditarik kesimpulan jika iklim organisasi dalam suatu perusahaan dapat mempengaruhi tingkat dari sikap OCB seseorang.

Faktor lain yang juga mempengaruhi Organizational Citizenship behavior adalah kecerdasan emosional seseorang. Menurut Davies (Casmini, 2007) menjelaskan bahwa kecerdasan emosi ialah kemampuan seseorang untuk mengendalikan emosi dari dirinya sendiri dan juga orang lain, membedakan satu emosi dengan yang lainnya dan juga menggunakan informasi tersebut untuk menuntun proses berfikir seseorang dan juga berperilaku. Kecerdasan emosional menurut Golman (2006) merupakan kemampuan seseorang untuk mengenali persaan diri sendiri, dan juga perasaan orang lain, kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, dan kempuan untuk mengelola emosi dengan baik terhadap diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain.

Ginanjar & Mukri (2010) berpendapat bahwa kecerdasan emosional memiliki sebuah wilayah yaitu hubungan pribadi dan orang lain kecerdasan emosional memiliki tanggung jawab atas harga diri, kesadaran diri, kepekaan sosial, serta kemampuan adaptasi sosial. Menurutnya kecerdasan emosional sangat berperan penting ditempat kerja, dalam keluarga, masyarakat, pengalaman romantik, dan bahkan kehidupan spiritual. Selanjutnya menurut penelitian lain juga menggungangkapkan jika emosi atau suasana hati yang sedang baik dapat membuat seseorang memandang sesuatu menjadi lebih baik dan positif serta

membuat orang menjadi suka membantu atau lebih empati dengan orang lain (Goleman, Boyatzis & McKee, 2004).

Penelitian yang dilakukan oleh Sumiyarsih, Mujiasih, & Ariati (2012) menyatakan jika kecerdasan emosional dengan OCB memiliki hubungan yang positif dan juga signifikan.Dimana semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional, semakin tinggi pula tingkat OCB nya.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai *"*Hubungan Iklim Organisasi Dan Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)"*

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti secara empirik tentang hubungan antara Iklim Organisasi dan Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* atau OCB.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan konstribusi tentang wawasan dan pengetahuan psikologi, khususnya dalam bidang psikologi organisasi dan industry terkait iklim organisasi, kecerdasan emosional, dan organizational citizenship behavior (OCB)

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi perusahaan dan karyawan.

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tentang Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang berkaitan dengan Iklim Organisasi dan Kecerdasan Emosional.

b. Bagi peneliti lain

Memberikan referensi kepada peneliti yang lain apabila akan melakukan penelitian selanjutnya tentang tema yang sama.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS