

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

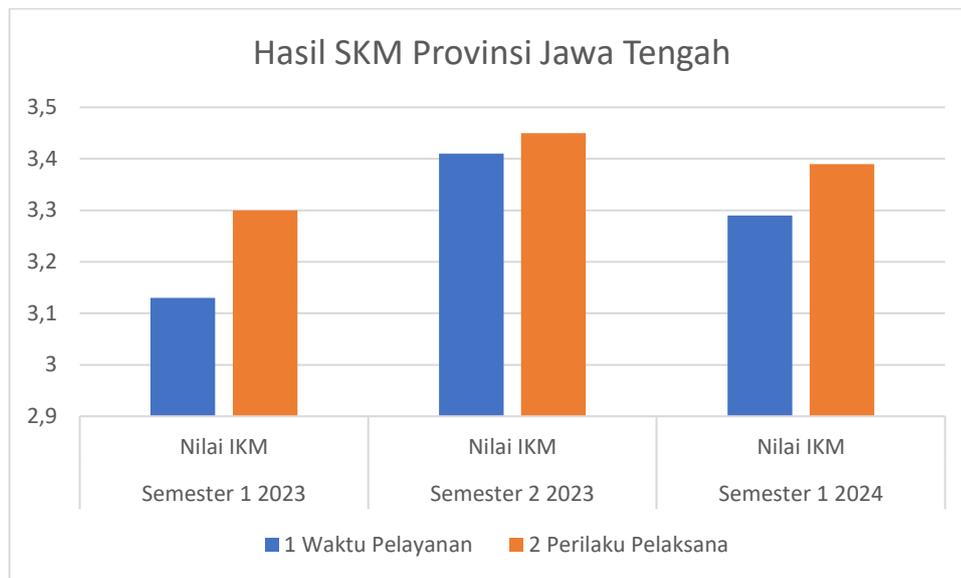
Sumber daya manusia mempunyai kapasitas dan potensi yang diperlukan untuk implementasi visi misi dalam suatu perusahaan atau organisasi. Visi dan misi organisasi dapat dilaksanakan dengan baik jika sumber daya manusia sebagai pelaksana diseleksi juga dengan baik, (Imbron, 2021). Sumber daya manusia umumnya terdapat organisasi yang memiliki fungsi yang sangat penting bagi kemajuan sebuah institusi yang dalam meraih pencapaian tidak terlepas oleh peran anggota institusi itu sendiri. Organisasi dalam melakukan aktivitasnya memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas dan kreatif untuk menunjang dalam menghadapi Tantangan yang akan di hadapi demi kemajuan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sebuah institusi.

Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) adalah Kesatuan Polisi yang mengawasi dan mengamankan keputusan pemerintah di wilayah kerjanya. Kesatuan adalah beberapa individu yang bersatu atau tergabung menjadi satu keseluruhan yang utuh. Definisi Polisi adalah instansi Pemerintah yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban umum . Pamong mempunyai arti sendiri yaitu mengasuh, sedangkan Praja adalah pegawai negeri. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Pamong Praja memiliki definisi Pegawai Negeri yang mengurus pemerintahan negara (Rukmana, 2020)

Satpol PP merupakan perangkat pemerintah, memiliki peran yang sangat strategis dalam memperkuat otonomi daerah dan pelayanan publik di daerah. Dalam

memastikan implementasi tugas Satpol PP dalam penegakan Peraturan daerah dan Perkada, penyedia ketertiban umum dan ketenteraman serta perlindungan masyarakat memerlukan sebuah peningkatan, baik dari kelembagaan ataupun sumber daya manusia. Selain itu, keberadaan Satpol PP dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah diharapkan dapat membantu adanya kepastian hukum dan memperlancar proses pembangunan di daerah (Darmawan et al. 2019).

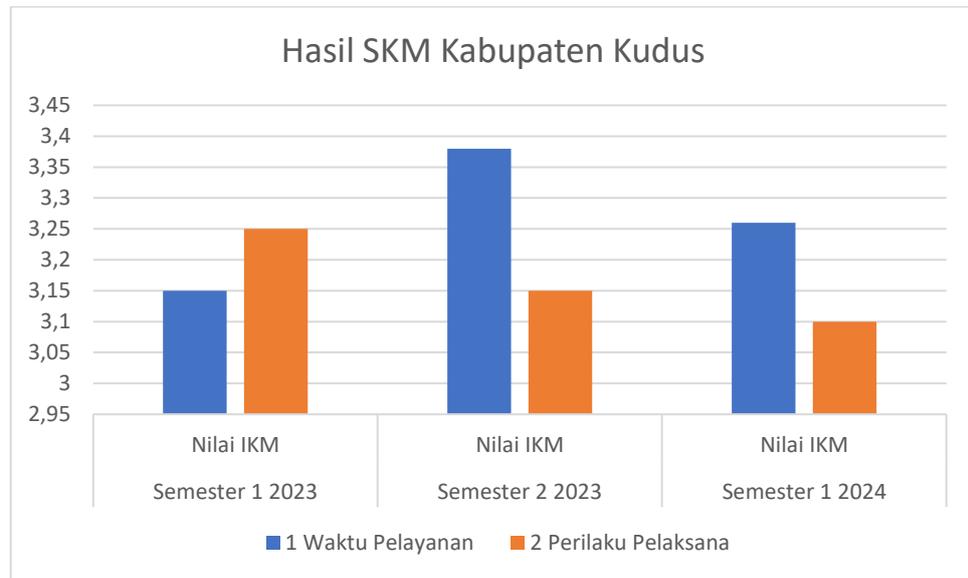
Peraturan pemerintah ini mengatur regulasi tentang tugas, fungsi dan wewenang, sumber daya manusia, kewajiban pemerintah daerah, koordinasi, pembinaan, pengawasan, penghargaan dan pelaporan, serta peraturan tentang kualifikasi PPNS bagi pejabat tinggi Satpol PP. Dalam penilaian suatu organisasi di bawah pemerintah daerah, E-SKM, khususnya survei kepuasan masyarakat secara elektronik, merupakan data dan informasi kepuasan masyarakat yang diperoleh berdasarkan hasil pengukuran kuantitatif dan kualitatif terhadap pendapat masyarakat dalam menerima pelayanan dari penyelenggara layanan publik, dengan IKM yang merupakan Indeks Kepuasan sebagai standar penilaiannya. Demikian E-SKM Satpol PP Provinsi Jawa Tengah selama 3 semester terakhir.



Sumber : eskm.jatengprov.go.id 2024

Gambar 1. 1
Hasil E-SKM Satpol PP Wilayah Jawa Tengah pada 3 semester terakhir

Pada tabel di atas point 1 memiliki indikator waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Pada point waktu pelayanan yang berkaitan dengan komitmen organisasi yang terdapat penurunan pada semester 1 2024 yang berarti mengindikasikan penurunan. Kemudian pada point 2 memiliki indikator perilaku pelaksana adalah sikap petugas dan kesukarelaannya dalam memberikan pelayanan. Pada point 2 pada unsur pelayanan perilaku pelaksana yang berkaitan dengan *Organizational Citizenship Behavior*, terdapat Penurunan pada semester 1 2024 yang berarti mengindikasikan penurunan. Dari 2 point tersebut mengalami kenaikan dan penurunan yang berarti tidak konsisten dan kurang maksimal. Sedangkan jika pada obyek penelitian ini yaitu pada Satpol PP Kabupaten Kudus pada tabel SKM dibawah ini.



Sumber : Laporan SKM Satpol PP Kab. Kudus 2024

Gambar 1. 2
Hasil E-SKM Satpol PP Kab. Kudus pada 2024

Pada wilayah kabupaten kudus point 1 terdapat kenaikan yang cukup signifikan pada semester 2 2023 namun pada semester 1 2024 terjadi penurunan dan pada point 2 tidak terdapat kenaikan sama sekali dan terindikasi kurang maksimal pada variabel *Organizational Citizenship Behavior* dan komitmen organisasi. Perilaku sukarela organisasi dan komitmen organisasi yang tinggi dan didukung oleh kecerdasan emosional dan dukungan organisasi yang baik di perlukan untuk menopang nilai predikat pada survei kepuasan masyarakat. Menurut pendapat Fatmawati & Azizah (2022), faktor yang mendorong munculnya *organizational citizenship behavior* adalah komitmen terhadap organisasi, karena komitmen organisasi dapat memunculkan kemauan kuat seseorang untuk berkontribusi lebih dalam organisasi serta memiliki kebanggaan bisa menjadi suatu bagian dari organisasi.

Tabel 1. 1
Hasil Wawancara Kecerdasan Emosional Anggota Satpol PP Kab. Kudus

| No | Lama Bekerja | Faktor yang mempengaruhi kecerdasan Emosional Anggota | | | | |
|----|--------------|---|-------------|---------------|---------------|-------------|
| | | Kesadaran Diri | Kelola Diri | Adaptabilitas | Kelola Stress | Kelola Mood |
| 1 | 3 Tahun | Kurang Mengenal | Tidak bisa | Kurang bisa | bisa | Tidak bisa |
| 2 | 5 Tahun | Kurang Mengenal | Bisa | Kurang bisa | Kurang bisa | Kurang bisa |
| 3 | 12 Tahun | Mengenal | Kurang bisa | Bisa | Tidak bisa | Bisa |
| 4 | 6 Tahun | Kurang Mengenal | Bisa | Bisa | bisa | Bisa |
| 5 | 10 Tahun | Mengenal | Kurang bisa | Bisa | Tidak bisa | Kurang bisa |
| 6 | 2 Tahun | Mengenal | Tidak bisa | Kurang bisa | bisa | Tidak bisa |
| 7 | 4 Tahun | Mengenal | Tidak bisa | Kurang bisa | bisa | Tidak bisa |
| 8 | 5 Tahun | Kurang Mengenal | Bisa | Kurang bisa | bisa | Kurang bisa |
| 9 | 7 Tahun | Mengenal | Kurang bisa | Bisa | Kurang bisa | Kurang bisa |
| 10 | 11 Tahun | Mengenal | Kurang bisa | Bisa | Tidak bisa | Bisa |
| 11 | 12 Tahun | Mengenal | Kurang bisa | Bisa | Tidak bisa | Bisa |
| 12 | 11 Tahun | Mengenal | Kurang bisa | Bisa | Tidak bisa | Bisa |
| 13 | 5 Tahun | Kurang Mengenal | Bisa | bisa | Kurang bisa | Kurang bisa |
| 14 | 3 Tahun | Mengenal | Tidak bisa | Kurang bisa | bisa | Tidak bisa |
| 15 | 6 Tahun | Kurang Mengenal | Bisa | bisa | Kurang bisa | Kurang bisa |

Sumber: Anggota Satpol PP Kabupaten Kudus (2025)

Dari tabel 1.1, diketahui bahwa faktor kepribadian seperti kelola diri, kelola stress dan kelola mood yang kurang baik dirasakan beberapa anggota Satpol PP Kabupaten Kudus. Hal ini berarti terdapat indikasi kurang maksimalnya kecerdasan emosional pada beberapa anggota Satpol PP Kabupaten Kudus, yang tentunya akan mempengaruhi performa dalam menjalankan pekerjaan, perilaku sukarela dan komitmen organisasi. Kecerdasan emosional yang baik sangat diperlukan dalam

pekerjaan apapun, terutama anggota Satpol PP Kabupaten Kudus yang terjun langsung mengayomi masyarakat dengan sikap dan respon yang berbeda.

Tabel 1. 2
Hasil Wawancara Dukungan Organisasi Anggota Satpol PP Kab. Kudus

| No | Lama Bekerja | Faktor yang mempengaruhi Dukungan Organisasi pada Anggota | | | | |
|----|--------------|---|---------|-------------------|---------------------|---------------|
| | | Keadilan Organisasi | Rewards | Persepsi Dihargai | Persepsi kepedulian | Kondisi kerja |
| 1 | 3 Tahun | Adil | Dapat | Dihargai | Peduli | Kurang Baik |
| 2 | 5 Tahun | Adil | Dapat | Kurang Dihargai | Peduli | Kurang Baik |
| 3 | 12 Tahun | Kurang Adil | Mungkin | Dihargai | Kurang Peduli | Baik |
| 4 | 6 Tahun | Adil | Dapat | Kurang Dihargai | Kurang Peduli | Kurang Baik |
| 5 | 10 Tahun | Kurang Adil | Mungkin | Dihargai | Kurang Peduli | Baik |
| 6 | 2 Tahun | Adil | Dapat | Dihargai | Peduli | Baik |
| 7 | 4 Tahun | Adil | Dapat | Dihargai | Peduli | Kurang Baik |
| 8 | 5 Tahun | Adil | Dapat | Kurang Dihargai | Peduli | Kurang Baik |
| 9 | 7 Tahun | Adil | Mungkin | Kurang Dihargai | Kurang Peduli | Kurang Baik |
| 10 | 11 Tahun | Kurang Adil | Mungkin | Dihargai | Kurang Peduli | Baik |
| 11 | 12 Tahun | Kurang Adil | Mungkin | Dihargai | Kurang Peduli | Baik |
| 12 | 11 Tahun | Kurang Adil | Mungkin | Dihargai | Kurang Peduli | Baik |
| 13 | 5 Tahun | Adil | Dapat | Kurang Dihargai | Peduli | Kurang Baik |
| 14 | 3 Tahun | Adil | Dapat | Dihargai | Peduli | Baik |
| 15 | 6 Tahun | Kurang Adil | Dapat | Kurang Dihargai | Kurang Peduli | Kurang Baik |

Sumber: Anggota Satpol PP Kabupaten Kudus (2025)

Fenomena dari tabel 1.1, diketahui bahwa faktor internal organisasi seperti Persepsi dihargai, persepsi kepedulian dan kelola kondisi kerja dari atasan yang kurang baik dirasakan beberapa anggota Satpol PP Kabupaten Kudus. Hal ini

berarti terdapat indikasi kurang maksimalnya dukungan organisasi pada beberapa anggota Satpol PP Kabupaten Kudus, yang tentunya akan mempengaruhi performa dalam menjalankan pekerjaan, perilaku sukarela dan komitmen organisasi. Dukungan organisasi yang baik sangat diperlukan dalam pekerjaan diorganisasi manapun, terutama anggota Satpol PP Kabupaten Kudus yang menjalankan pekerjaan dalam mengayomi masyarakat dengan kesulitan yang berbeda.

Dalam era modern ini, organisasi dihadapkan pada tantangan yang semakin kompleks dan dinamis. Salah satu kunci keberhasilan organisasi adalah kemampuan untuk memperoleh dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas serta memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi. Dalam konteks ini, *Organizational Citizenship Behavior* menjadi salah satu aspek penting yang mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. *Organization Citizenship Behaviour* / (OCB) adalah perilaku ikhlas, tulus, dan senang hati tanpa diperintah yang dilakukan oleh karyawan. Perilaku ini dipilih secara bebas oleh individu ketika diakui secara langsung dalam sistem kompensasi formal dan secara keseluruhan meningkatkan fungsi organisasi. OCB mencakup perilaku tertentu dalam membantu orang lain, sukarela melakukan pekerjaan ekstra, dan mengikuti peraturan dan prosedur perusahaan. Suatu bisnis tidak akan berjalan dengan baik tanpa karyawan yang menunjukkan perilaku OCB, karyawan yang baik akan menunjukkan perilaku OCB (Maryati & Fernando, 2018).

Kecerdasan emosional adalah kemampuan memotivasi diri sendiri untuk mengendalikan emosi diri sendiri dan orang lain agar berhasil dalam suatu organisasi. Kecerdasan emosional mencakup kemampuan mengenali emosi dan

mengatur emosi (Vitaloka & Netra, 2019). Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan atau mengelola emosi baik dalam dirinya sendiri maupun dalam hubungannya dengan orang lain, dan menggunakannya secara efektif untuk memotivasi diri sendiri dan melawan tekanan, serta pengendalian diri untuk menjalin hubungan yang efektif. Orang dengan kecerdasan emosional yang tinggi cenderung berinteraksi secara positif dengan rekan kerja dan menangani konflik dengan lebih efektif, yang secara tidak langsung dapat mendorong terjadinya OCB.

Untuk meningkatkan terbentuknya perilaku OCB, maka dibutuhkan bantuan dari organisasi. Pandangan yang dirasakan karyawan terhadap dukungan dari organisasi disebut dengan *Perceived Organizational Support* (POS). Seberapa besar organisasi dapat memberikan apresiasi atas sumbangan yang telah diberikan karyawan dan kebahagiaan karyawan. (Jehanzeb, 2020). Dukungan organisasi mencakup berbagai bentuk dukungan yang diberikan oleh organisasi kepada karyawan, baik dalam hal sumber daya, informasi, maupun bantuan sosial-emosional. Penelitian telah menunjukkan bahwa adanya dukungan organisasi yang kuat dapat meningkatkan kepuasan kerja, motivasi, dan loyalitas karyawan terhadap organisasi, yang pada gilirannya dapat mendorong terjadinya OCB.

Polisi Pamong Praja yang secara sukarela menjalankan tugas sebagai pengayom masyarakat demi kehidupan yang baik dan kesejahteraan pada masyarakat dapat dikatakan sudah mencerminkan sikap OCB. Namun masih banyak anggota yang memiliki OCB dan komitmen organisasi yang kurang kuat dan hanya sekedar melakukan pekerjaannya saja. Memiliki lingkungan yang

berkualitas tinggi tidak terlepas dari kepolisian yang memiliki kualitas tinggi pula. Namun untuk mencapai kualitas lingkungan yang baik diperlukan juga tenaga polisi pamong praja yang bermutu dan memiliki komitmen yang kuat terhadap organisasi. Menurut Caterine et al (2023), komitmen organisasi adalah keadaan yang terikat dengan pribadi terhadap institusi.

Namun, meskipun kecerdasan emosional dan dukungan organisasi telah diakui sebagai faktor penting dalam pembentukan OCB, belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan antara kedua faktor tersebut dengan OCB di institusi satuan polisi pamong praja (Satpol PP). Institusi ini memiliki peran yang strategis dalam menjaga ketertiban dan keamanan di tingkat lokal. Karyawan di dalamnya diharapkan memiliki komitmen yang tinggi terhadap tugas dan tanggung jawab mereka. Namun masih banyak anggota yang memiliki OCB dan komitmen organisasi yang kurang kuat dan hanya sekedar melakukan pekerjaannya saja.

Terdapat perbedaan temuan penelitian terdahulu mengenai pengaruh kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi. Penelitian oleh Fatmawati & Azizah (2022), menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap komitmen organisasi. Namun penelitian yang dilakukan oleh Liany (2020), menyatakan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap komitmen organisasi. Kemudian perbedaan temuan penelitian terdahulu mengenai pengaruh dukungan organisasi terhadap komitmen organisasi. Penelitian oleh Prananda & Riana (2020), menyatakan bahwa dukungan organisasi berpengaruh terhadap komitmen organisasi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Yovita Narwastu

et al. (2023), menyatakan bahwa dukungan organisasi tidak berpengaruh terhadap komitmen organisasi.

Pada perbedaan temuan penelitian terdahulu mengenai pengaruh kecerdasan emosional terhadap OCB. Penelitian oleh A. Putra et al. (2020), menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap OCB. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Fatmawati & Azizah (2022), menyatakan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap OCB. Lalu perbedaan temuan penelitian terdahulu mengenai pengaruh dukungan organisasi terhadap OCB. Penelitian oleh Maziaty et al. (2024), menyatakan bahwa dukungan organisasi berpengaruh terhadap OCB. Namun penelitian yang dilakukan oleh Yovita Narwastu et al. (2023), menyatakan bahwa dukungan organisasi tidak berpengaruh terhadap OCB. Kemudian perbedaan temuan penelitian terdahulu mengenai pengaruh Komitmen Organisasi terhadap OCB. Penelitian oleh Apriliani & Wati (2023), menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap OCB. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Izha et al. (2022), menyatakan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap OCB.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian di atas masih terdapat ketidak konsistenan hasil yang menimbulkan Research Gap. Oleh karena itu maka menarik di lakukan penelitian dengan judul pengaruh Kecerdasan Emosional dan Dukungan Organisasi terhadap OCB di lingkungan kerja Satpol PP Kabupaten Kudus, dengan mengambil komitmen organisasi sebagai variabel intervening. Melalui pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi terbentuknya OCB di institusi ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan

kebijakan dan strategi manajemen SDM yang lebih efektif guna meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

1.2 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek dari penelitian ini adalah di Satuan Polisi Pamong Praja Kudus.
2. Variabel eksogen pada penelitian ini yaitu kecerdasan emosional dan dukungan organisasi. Variabel endogen yaitu OCB dan variable intervening yaitu komitmen organisasi.
3. Responden pada penelitian ini adalah anggota Satpol PP Kudus.
4. Jangka waktu penelitian ini adalah 3 bulan setelah proposal di setujui.

1.3 Perumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang penelitian yang telah disampaikan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Fenomena yang berkaitan dengan Kecerdasan Emosional yang terjadi dilingkungan Satpol PP Kabupaten Kudus yaitu, beberapa anggota merasa kurang bisa mengelola emosi diri, stress diri dan mood diri yang terdapat pada tabel 1.1.
2. Terkait dengan Dukungan Organisasi, masih terdapat beberapa anggota Satpol PP Kabupaten Kudus yang merasa persepsi mengenai dihargai, kepedulian dan kelola atasan atas kondisi pekerjaan yang kurang baik, hal ini terdapat pada tabel 1.2.

3. Terdapat Indikasi kurang maksimalnya OCB pada hasil survey kepuasan masyarakat yang tertera pada gambar 1.1 point 2 yang tidak ada kenaikan sama sekali.
4. Terdapat Indikasi kurang maksimalnya Komitmen Organisasi pada hasil survey kepuasan masyarakat yang tertera pada gambar 1.1 point 1 yang terjadi naik turunnya indeks kepuasan masyarakat.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Dari fenomena latar belakang yang telah di jelaskan di atas, maka dapat di munculkan perumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi pada Satpol PP Kabupaten Kudus?
2. Bagaimana Dukungan Organisasi berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi pada Satpol PP Kabupaten Kudus?
3. Bagaimana Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap OCB pada Satpol PP Kabupaten Kudus?
4. Bagaimana Dukungan Organisasi berpengaruh terhadap OCB pada Satpol PP Kabupaten Kudus?
5. Bagaimana Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap OCB pada Satpol PP Kabupaten Kudus?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi pada Satpol PP Kabupaten Kudus.
2. Untuk menganalisis Dukungan Organisasi berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi pada Satpol PP Kabupaten Kudus.
3. Untuk menganalisis Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap OCB pada Satpol PP Kabupaten Kudus.
4. Untuk menganalisis Dukungan Organisasi berpengaruh terhadap OCB pada Satpol PP Kabupaten Kudus.
5. Untuk menganalisis Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap OCB pada Satpol PP Kabupaten Kudus.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dan memberikan masukan sebagai referensi bagi para peneliti selanjutnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan terutama bidang manajemen.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai masukan dan saran dalam pengembangan Institusi Satpol PP untuk meningkatkan kinerja Petugas dalam Meningkatkan Kecerdasan emosional dan dukungan organisasi terhadap OCB dengan dimediasi komitmen organisasi.