

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam kegiatan perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan dipengaruhi oleh sumber daya manusia atau karyawan yang menjalankan tugas-tugasnya. Setiap perusahaan berusaha mendapatkan sumber daya manusia dengan kualitas yang baik, rendahnya kualitas sumber daya manusia akan berdampak buruk bagi perusahaan (organisasi). Oleh sebab itu perusahaan perlu mengelola sumber daya manusia dengan baik demi mencapai tujuan perusahaan, sehingga organisasi dapat mencapai tujuannya dengan efektif dan efisien, serta dapat terus bertahan hidup dan berkembang dengan baik.

Dalam proses mencapai tujuan, perusahaan perlu memperhatikan tingkat kinerja karyawan. Zwell (dalam Wibowo, 2010) mengungkapkan bahwa terdapat faktor yang dapat memengaruhi kompetensi seseorang, yaitu keyakinan atau nilai, keterampilan, pengalaman, karakteristik kepribadian, motivasi, isu emosional, kemampuan intelektual, dan budaya organisasi.

Dari penelitian Goleman (2001), membuktikan bahwa kecerdasan emosional (EQ) yang dicerminkan oleh kemampuan memotivasi diri sendiri, mengatasi frustrasi, mengontrol desakan hati, mengatur suasana hati (mood), berempati serta kemampuan bekerja sama, menyumbang 80% bagi kesuksesan seseorang pada tempat ia bekerja. Selain itu karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, dia akan memiliki sikap komitmen pada organisasi tersebut.

Beberapa penelitian mengenai kecerdasan intelektual (IQ), kecerdasan emosional (EQ), dan kinerja karyawan pernah dilakukan sebelumnya. Penelitianpenelitian tersebut menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Gondal dan Husain (2013), menyatakan bahwa kecerdasan intelektual tidak signifikan dengan kinerja karyawan. Berbeda dengan kecerdasan emosional yang menunjukkan signifikan dengan kinerja karyawan dan menandakan bahwa kecerdasan emosional lebih penting daripada kecerdasan lain di tempat kerja. Penelitian Fharied (2014) menyatakan bahwa hanya kecerdasan emosional yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan kecerdasan intelektual dan kecerdasan spiritual tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian oleh Yani dan Istiqomah (2016) menunjukkan hasil kecerdasan intelektual berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan kecerdasan emosional tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Ketika dimediasi oleh profesionalisme, kecerdasan intelektual berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan kecerdasan emosional tidak signifikan. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dina dan Maharani (2017) menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh secara langsung kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja, terdapat pengaruh tidak langsung kecerdasan spiritual terhadap prestasi kerja melalui organizational citizenship behavior, OCB tidak mampu memediasi kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja, serta OCB mampu memediasi kecerdasan spiritual terhadap prestasi kerja

Dari penelitian Goleman (2001), membuktikan bahwa kecerdasan emosional (EQ) yang dicerminkan oleh kemampuan memotivasi diri sendiri, mengatasi

frustasi, mengontrol desakan hati, mengatur suasana hati (mood), berempati serta kemampuan bekerja sama, menyumbang 80% bagi kesuksesan seseorang pada tempat ia bekerja. Selain itu karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, dia akan memiliki sikap komitmen pada organisasi tersebut.

Komitmen afektif merupakan salah satu kategori komitmen menurut Meyer, Allen dan Smith (1993), yang mana komitmen ini merupakan ikatan secara emosional yang melekat pada seorang karyawan untuk mengidentifikasi dan melibatkan dirinya dengan organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen afektif yang tinggi dapat menunjukkan rasa keterlibatan dalam aktivitas organisasi, keinginan untuk mencapai tujuan organisasi dan keinginan untuk dapat tetap bertahan dalam organisasi (Rhoades et al., 2001).

Konsep dari Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada bidang perilaku organisasi muncul sejak dua dekade yang telah lalu dan hingga kini Organizational Citizenship Behavior terus berkembang. Seperti halnya organisasi lainnya, pada lembaga kesehatan yang menyediakan layanan jasa, Organizational Citizenship Behavior amat sangat diperlukan. Sebagai organisasi yang kegiatan operasionalnya sangat bergantung pada sumber daya manusianya, mulai dari proses penerimaan sampai melayani pasien memerlukan Organizational Citizenship Behavior (OCB) untuk menjalankan seluruh kegiatan operasionalnya.

Menurut Djati dalam Titisari (2016:6) Organizational Citizenship Behavior merupakan perilaku karyawan baik terhadap rekan kerja ataupun perusahaan, yang mana perilaku tersebut melebihi dari perilaku standar yang ditetapkan perusahaan dan memberikan manfaat positif bagi perusahaan.

Berdasarkan pra penelitian yang penulis lakukan terhadap pegawai **POLRESTABES MEDAN** ditemukan fenomena diantaranya adalah perilaku OCB yang masih kurang. Hal ini diketahui melalui wawancara awal dengan kepala dinas **POLRESTABES MEDAN** mengungkapkan bahwa masih banyak karyawan yang hanya semangat bekerja sebatas pada job description yang ada (in role), tanpa mau menjalankan peran ekstra role dengan asumsi bahwa sebatas apa tugas dan kewajiban yang telah dilimpahkan pada mereka, hanya sebatas itu pulalah yang mereka laksanakan. Kalaupun mereka bersedia bekerja ekstra hal itu tentu saja karena ada sesuatu yang nantinya akan mereka harapkan, yaitu berupa penghargaan atau imbalan. Demikian sebaliknya, apabila mereka tidak memperoleh apa yang mereka harapkan, mereka akan bekerja dengan setengah hati karena ada unsur keterpaksaan. Faktor internal yang dapat membentuk OCB, salah satunya yang terpenting adalah kepuasan kerja dimana kepuasan kerja merupakan penentu utama perilaku OCB (Robbins and Judge, 2015). Dengan kepuasan kerja yang didapatkan oleh karyawan, organisasi berharap untuk berperilaku positif yaitu OCB untuk membantu produktivitas organisasi dan jauh melebihi harapan yang normal dalam pekerjaan. Organisasi akan menghasilkan keuntungan yang lebih apabila karyawan memiliki sikap sukarela dan memiliki sikap melebihi apa yang menjadi tuntutan peran (Titisari,2014).

Beberapa hasil penelitian terdahulu diantaranya adalah Lian and Tui (2012), Muhdar et al (2015), Ghashghaeinia and Hafezi (2015) mengungkapkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Penelitian yang dilakukan Hilmawan et al. (2019) menemukan adanya pengaruh yang signifikan kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap

kepuasan kerja. Gunawan, et al (2019) mengemukakan bahwa Kepemimpinan Transformasional dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yurchu and Akinchi (2017) menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja memiliki pengaruh yang kuat terhadap OCB dan menganggap bahwa temuannya itu sangat berguna untuk perekrutan karyawan. Rusdiyanto and Riani (2015) mengungkapkan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap OCB melalui kepuasan kerja. Hasil penelitian Husodo (2018) menunjukkan bahwa kepuasan kerja sebagai variabel intervening antara budaya kerja dengan OCB. Dan Hasil penelitian Aldrin dan Yunanto (2019) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berfungsi sebagai mediator pengaruh kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap OCB. Oleh karena itu, penelitian ini menggabungkan beberapa variabel dari penelitian terdahulu tersebut

Maka dalam penelitian ini bermaksud untuk mengetahui apakah pegawai PNS Polretabes Medan memiliki sikap OCB dan dapat meningkatkan kinerja dengan optimal. Dengan demikian penelitian mengambil judul “PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN AFEKTIF TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (OCB) SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA POLRESTABES MEDAN”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat diidentifikasi masalah yang diteliti pada Polretabes Medan sebagai berikut: