

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Organizational Citizenship Behavior diperkenalkan oleh Dennis Organ pada tahun 1977. Pemikiran awal tentang *Organizational Citizenship Behavior* dipengaruhi oleh teori dan penelitian tentang perilaku pro-sosial (prosocial behavior) dalam bidang psikologi sosial. Ketertarikan para peneliti untuk mempelajari variabel *Organizational Citizenship Behavior* terus berkembang, bukan saja datang dari bidang perilaku organisasi tetapi juga berbagai bidang lainnya, termasuk bidang manajemen sumberdaya manusia, pemasaran, administrasi kesehatan, hukum industrial dan perburuhan, manajemen internasional, psikologi militer, ekonomi dan kepemimpinan. Para praktisi dan konsultan juga telah menunjukkan ketertarikannya pada konsep *Organizational Citizenship Behavior* dan menggabungkannya ke dalam wacana yang digunakan di dalam organisasi, yang mempengaruhi proses penerimaan dan evaluasi pegawai. Pengukuran secara berbentuk perilaku seperti saling membantu rekan kerja, mengikuti semangat dan peraturan di lingkungan kerja, serta mengakomodasi perubahan yang sering dibuat oleh manajer untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

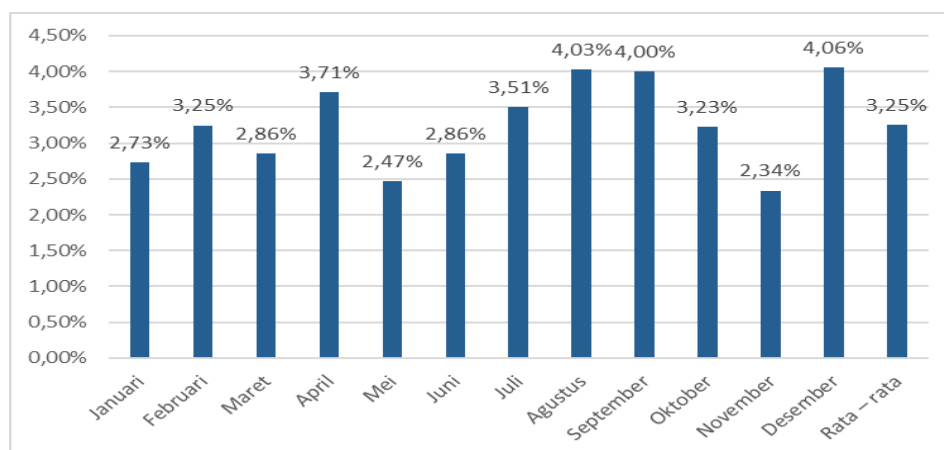
Karyawan yang memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior* akan memberikan dampak positif bagi perusahaan seperti meningkatnya kinerja perusahaan, meningkatnya kinerja team, menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen, mempertahankan Prestasi Kerja perusahaan dan mengurangi tingkat turn over karyawan yang membuat perusahaan lebih efektif dan efisien. perilaku *Organizational Citizenship Behavior* juga dapat memberikan dampak negatif seperti karyawan yang berperilaku *Organizational Citizenship Behavior* hanya untuk keuntungan pribadi bukan untuk kepentingan perusahaan, karyawan tidak sepenuh hati dalam berperilaku *Organizational Citizenship Behavior* hanya

berusaha memberi kesan yang baik kepada atasan, karyawan yang terlibat lebih dalam perilaku *Organizational Citizenship Behavior* mengalami kelebihan beban kerja, mengalami stress kerja dan terjadi konflik antar keluarga dan pekerjaan serta akan berdampak pada niat untuk meninggalkan perusahaan, perilaku yang tidak mengikuti aturan perusahaan, dan kelelahan dalam bekerja.

Penting sekali mengidentifikasi perilaku *Organizational Citizenship Behavior* karyawan. Karyawan yang memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior* akan cenderung berperilaku baik dan mengkedepankan kepentingan perusahaan. Jika *Organizational Citizenship Behavior* telah terbentuk pada setiap karyawan akan mempermudah sebuah perusahaan untuk menentukan tugas pekerjaan karyawan yang sesuai. Akan tetapi pada kenyataannya tidak semua karyawan di perusahaan memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Karyawan yang menunjukkan tingkat *Organizational Citizenship Behavior* yang tinggi mungkin mendapatkan *reward* berupa penilaian yang tinggi oleh pimpinan organisasi dibandingkan dengan karyawan yang menunjukkan tingkat *Organizational Citizenship Behavior* yang rendah. Menurut Dwisara (2018) *Organizational Citizenship Behavior* adalah kegiatan sukarela dari anggota organisasi yang mendukung fungsi organisasi sehingga perilaku ini lebih bersifat menolong yang dinyatakan dalam tindakan yang menunjukkan sikap tidak mementingkan diri sendiri, melainkan lebih berorientasi pada kesejahteraan orang lain.

Salah satu perusahaan yang memiliki tingkat *Organizational Citizenship Behavior* rendah yaitu Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu yang merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang perbankan yang memiliki tujuan untuk menjadi Bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu beralamat di Jln. Ahmad Yani No.1, Kelurahan Sukaraja, Kecamatan Gedong Tataan, Kabupaten Pesawaran. Tingkat *Organizational Citizenship Behavior* rendah ditunjukkan dengan perilaku karyawan yang

terlambat dalam masuk kerja, tidak patuh terhadap peraturan perusahaan, kurang peduli terhadap perusahaan dan rekan kerja. Sengkey (2018) indikator yang dapat mengukur *Organizational Citizenship Behavior* adalah *Altruism* merupakan perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditujukan kepada individu dalam suatu organisasi, *Conscientiousness* merupakan Perilaku karyawan dengan melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi, dengan mematuhi peraturan organisasi, *Sportsmanship* merupakan perilaku bertoleransi pada situasi yang kurang menyenangkan ditempat kerja tanpa mengeluh, *Courtesy* merupakan perilaku membantu rekan kerja mencegah timbulnya masalah sehubungan dengan pekerjaannya, dengan cara memberi konsultasi, informasi serta menghargai kebutuhan rekan kerja dan *Civic Virtue* merupakan terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi, dengan memberikan saran bagi perbaikan organisasi. Salah satu cara mengetahui tingkatan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* melalui data absensi. Hutriany (2019) masalah yang diindikasikan timbul akibat rendahnya Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan tidak masuk saat jam kerja. Berikut ini Grafik 1.1 Mengenai Data Persentase Absensi karyawan Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu tahun 2019.



Sumber : Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu., (2020)

Grafik 1.1 Data Persentase Absensi karyawan Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu tahun 2019

Berdasarkan Grafik 1.1 Mengenai Data Persentase Absensi karyawan Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu tahun 2019. Pada Tahun 2019 Diperoleh hasil rata-rata karyawan Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu tahun 2019 yang tidak hadir memiliki persentase sebesar 3,25% hal ini lebih tinggi jika dibandingkan standar persentase ketidakhadiran karyawan yang ditetapkan oleh Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu sebesar 3% dapat dikatakan bahwa persentase tidak hadirnya karyawan Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu dinilai cukup tinggi. Cukup tingginya persentase tidak hadirnya karyawan Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu yang dikarenakan masih terdapat karyawan yang datang terlambat, tidak absen pulang bahkan tidak masuk kerja tanpa keterangan. Hal ini mengidentifikasi rendahnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* yang akan berdampak negatif bagi Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu.

Selain data Data Absensi karyawan Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu tahun 2019. Peneliti melakukan wawancara kepada *Supervisor* Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu pada 10 Januari 2020 terkait rendahnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* karyawan Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu dengan indikasi karyawan yang hanya membantu teman dekatnya saja, tidak membantu karyawan baru dalam menggunakan perlengkapan kantor, mengobrol saat masih jam kerja, mengeluh saat diberikan jam lembur kerja, hanya bersikap sopan dengan karyawan tertentu dan masih terdapat karyawan yang tidak hadir dalam acara yang diadakan oleh Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu Dan hasil wawancara karyawan Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu yang dilakukan pada 10 Januari 2020 terkait *Organizational Citizenship Behavior* yaitu inisiatif untuk membantu rekan kerja yang tidak masuk kerja dapat dikatakan rendah harus diberikan intruksi oleh atasan, Kurangnya motivasi dari perusahaan yang dimiliki karyawan membuat karyawan tidak selalu bekerja keras dalam menyelesaikan pekerjaan dan tugas-tugasnya,

tidak semua karyawan peduli kepada rekan kerjanya dan merasa tidak dilibatkan pada pengambilan keputusan dan kegiatan perusahaan. Sebagai perusahaan Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu sangat penting mengetahui hal apa yang dapat meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. perilaku *Organizational Citizenship Behavior* dapat dipengaruhi oleh kecerdasan emosional dan kepuasan.

Penelitian Yuliansyah (2019) menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara nilai keseluruhan kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* pendapat ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Braza (2019) menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*. Penelitian Caludia (2018) menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak pengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pendapat ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sukanto (2018) Kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan secara positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan.

Variabel yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* adalah kecerdasan emosional. Menurut Nurhasanah (2018) Kecerdasan emosional karyawan adalah sebuah kemampuan karyawan untuk memotivasi, mengendalikan dan mengatur suasana diri sendiri maupun rekan kerja lainnya. Kecerdasan emosional sangatlah penting ketika karyawan berada dalam sebuah kelompok kerja, karyawan akan mampu mengelola hubungan antara rekan kerja yang akan menimbulkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior*.

Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional akan dapat mengetahui, mengelola, memotivasi diri sendiri dalam bekerja serta dapat memahami emosi rekan kerja yang lain dan dapat bekerja dalam tim dengan baik. Semakin tinggi kecerdasara emosional karyawan akan semakin tinggi pula

perilaku *Organizational Citizenship Behavior*, sebaliknya jika karyawan memiliki kecerdasan emosional yang rendah akan semakin rendah pula perilaku *Organizational Citizenship Behavior* karyawan. Fiftyana (2017) Jika kecerdasan emosional individu diperhatikan dengan baik, maka perhatian itu dapat mendorong sikap peduli terhadap organisasi, seperti ditunjukkan dengan kerelaan untuk mengeluarkan upaya yang lebih besar untuk membantu kemajuan organisasi dan bersedia menjalankan tugas-tugas diluar perannya. Adanya kecerdasan emosional yang tinggi pada karyawan dapat mendorong tumbuhnya perilaku peran ekstra atau *Organizational Citizenship Behavior*.

Berdasarkan hasil wawancara yang kepada *Supervisor* Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu pada 10 Januari 2020 adapun permasalahan terkait kecerdasan emosional yang terjadi pada Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu tidak dapat mengelolah emosi sata bekerja sehingga tidak memberikan pelayanan dengan baik pada konsumen, kurangnya saling menghargai pendapat antar rekan kerja, lebih mementingkan diri sendiri dari pada kinerja team, kurangnya rasa percaya diri terhadap sendiri dalam mengambil keputusan sehingga hal ini menunjukan kurangnya inisiatif karyawan, tidak mampu memahami kelebihan dan kelemahan diri sendiri, masih terdapat karyawan yang tidak mampu dalam menerima dan terbuka terhadap gagasan baru dan pandangan dari rekan kerja lain. Hal ini menunjukan indikasi rendahnya kecerdasan emosional karyawan Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu yang akan berdampak negatif pada berperilaku *Organizational Citizenship Behavior*, penting bagi Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu untuk mengevaluasi agar dapat mengelolah kecerdasan emosional karyawan dengan baik sehingga dapat meningkatkan sikap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan.

Selain variabel kecerdasan emosional, variabel yang dapat mempengaruhi perilaku *Organizational Citizenship Behavior* karyawan adalah variabel kepuasan kerja. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, baik dalam keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan dalam memandang pekerjaan. Kepuasan kerja akan didapat apabila ada kesesuaian antara harapan pekerja dengan kenyataan yang ditemui dan didapatkannya dari tempatnya bekerja.

Apabila karyawan mendapatkan kepuasan dalam bekerja maka karyawan akan berupaya bekerja semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimiliki untuk menyelesaikan tugas yang pada akhirnya akan menghasilkan prestasi serta pencapaian yang baik untuk perusahaan. Karyawan yang puas dalam bekerja akan memiliki kesadaran untuk berperilaku *Organizational Citizenship Behavior*, dimana karyawan akan secara sukarela mengerjakan pekerjaan diluar tugas yang diberikan oleh perusahaan dan memiliki empati untuk membantuk rekan kerja. Menurut Sengkey (2018) bahwa kepuasan kerja menjadi faktor penentu utama dari perilaku *Organizational Citizenship Behavior* karena karyawan yang puas akan lebih mudah berbuat lebih dalam pekerjaannya. Karyawan yang merasakan kepuasan pada pekerjaannya akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikannya, bahkan melakukan hal-hal lain diluar pekerjaannya tersebut. Sailendra & Wibasuri, A. (2014) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagaimana para karyawan memandang pekerjaan mereka, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya

Berdasarkan hasil wawancara yang kepada karyawan Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu pada 10 Januari 2020 adapun permasalahan mengenai kepuasan dalam bekerja. kurangnya peluang serta proses kenaikan jabatan yang dinilai sulit oleh karyawan, tidak terciptanya hubungan yang

baik antara rekan kerja sehingga masih kurang terasa kekeluargaan di dalam perusahaan, kurangnya arahan dari atasan dalam mengerjakan tugas kerja dan gaji yang dinilai tidak sesuai dengan tugas kerja serta masih dan atasa dinilai kurang mendengarkan keluhan dari para karyawan. Hal ini menunjukkan rendahnya kepuasan kerja karyawan Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu yang akan berdampak pada rendahnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* karyawan. Perlu dilakukan evaluasi karena hal ini akan mempengaruhi tujuan dari perusahaan

Berdasarkan pembahasan di atas, maka penelitian ini mencoba mengkaji mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan dengan menguji dengan variabel kecerdasan emosional dan kepuasan kerja. melihat fenomena yang terjadi di atas maka penting untuk meneliti lebih jauh mengenai **“PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR KARYAWAN BANK BRI UNIT GEDONG TATAAN CABANG PRINGSEWU”**

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu ?
2. Apakah kepuasan kerja terhadap berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Subjek penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu yang berjumlah 65 karyawan.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu beralamat di Jln. Ahmad Yani No.1, Kelurahan Sukaraja, Kecamatan Gedong Tataan, Kabupaten Pesawaran.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian dilaksanakan Jalan Ahmad Yani No.1, Kelurahan Sukaraja, Kecamatan Gedong Tataan, Kabupaten Pesawaran

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang di tentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Oktober 2019 sampai dengan Maret 2020.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah ilmu manajemen sumber daya manusia yang meliputi kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan *organizational citizenship behavior* karyawan Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Perngaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu
2. Untuk mengetahui Perngaruh kecerdasan kepuasan kerja aryawan Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu

Perusahaan dapat memperoleh sumbangan pemikiran tentang Peran kecerdasan emosional dan kepuasan kerja yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* karyawan Bank BRI Unit Gedong Tataan Cabang Pringsewu ?karyawan.

1.5.2 Bagi IIB Darmajaya

Di harapkan dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan dan menambah refrensi perpustakaan jurusan manajemen sumber daya manusia IIB Darmajaya.

1.5.3 Bagi Peneliti Berikutnya

Di harapkan dapat menambah masukan atau informasi bagi penelitian sejenis berikutnya

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Landasan teori dalam penelitian ini membahas tentang kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini mencakup Metode Penelitian, Sumber Data, Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel, Variabel Penelitian, Definisi Operasional Variabel, Uji Persyaratan Instrumen, Uji Persyaratan Analisis Data, Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi analisis terhadap data yang telah diperoleh dari pelaksanaan penelitian, berupa pengujian model dan pengujian hipotesis.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil pembahasan dan saran kepada pihak-pihak yang berkaitan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN