

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia yang berpotensi, mampu beradaptasi dengan kemajuan dan perkembangan ilmu dan teknologi merupakan kebutuhan dari suatu organisasi ataupun perusahaan. Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam perkembangan suatu organisasi. Hal ini menuntut perusahaan untuk mengembangkan kompetensi sumber daya manusianya. Organisasi juga memiliki harapan yang berupa dukungan dari anggota sehingga mau dan mampu bekerja sebaik mungkin untuk tujuan dan kepentingan organisasi. Salah satu bentuk dukungan yang diharapkan oleh organisasi dari setiap anggotanya adalah kinerjanya yang tinggi terhadap organisasi, agar organisasi dapat terus berkembang dalam era persaingan global saat ini.

Demi kemajuan dalam sebuah kehidupan organisasi seorang individu dituntut untuk dapat bekerja secara tim. Namun, tidak semua individu dapat bekerja dalam tim. Pada evaluasi kinerja pegawai, pimpinan atau tim penilai biasanya tidak hanya menilai perilaku formal (misalnya mengerjakan tugas yang diperintahkan atasan), tetapi juga menilai perilaku informal atau dengan kata lain disebut perilaku sosial organisasi.

Perilaku sosial dalam organisasi atau *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan perilaku sukarela dari karyawan untuk melakukan tugas atau pekerjaan di luar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan atau

keuntungan organisasi (misalnya membantu rekan kerja dan toleransi terhadap situasi yang kurang menyenangkan di tempat kerja). Keberhasilan suatu organisasi dalam menjawab tantangan-tantangan yang datang tidak hanya ditentukan oleh perilaku karyawan yang menjadi tugas sesuai deskripsi pekerjaannya. Kinicki dan Fudgate (2012) mengemukakan bahwa perilaku OCB sangat penting karena dua alasan. Pertama, ketika individu berperilaku OCB maka hal tersebut memungkinkan untuk menciptakan kesan positif tentang karyawan tersebut diantara rekan kerjanya. Kedua, semakin banyak karyawan yang berperilaku OCB maka akan berpengaruh positif bagi hasil yang diperoleh organisasi. Perilaku OCB merupakan sebuah tindakan sukarela yang dilakukan oleh individu meskipun tindakan tersebut bukan merupakan bagian dari tugasnya sebagai anggota organisasi, namun atas inisiatif untuk memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi. Greenberg & Baron (2003, dalam Sumiyarsih dkk, 2012) mendefinisikan OCB sebagai perilaku yang bersifat informal, melebihi harapan normal organisasi dan semuanya itu pada akhirnya dapat menjadikan kesejahteraan organisasi. OCB memiliki lima dimensi yang meliputi perilaku membantu sukarela (*altruism*), perilaku menolong dalam pekerjaan (*courtesy*), perilaku toleransi menahan diri tanpa mengeluh (*sportsmanship*), berpartisipasi secara sukarela dalam pekerjaan (*civic virtue*), perilaku yang melebihi standar minimum (*conscientiousness*).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah sikap membantu yang ditunjukkan oleh anggota organisasi, yang sifatnya konstruktif, dihargai oleh perusahaan tapi tidak secara langsung berhubungan dengan produktivitas individu

(Satwika & Himam, 2014). Dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, dimana tugas semakin sering dikerjakan dalam tim dan membutuhkan fleksibilitas, organisasi membutuhkan karyawan yang memiliki perilaku OCB, seperti membantu individu lain dalam tim, mengajukan diri untuk melakukan pekerjaan ekstra, menghindari konflik dengan rekan kerja, mentaati peraturan, serta bertoleransi atas pembebanan dan gangguan pekerjaan sewaktu waktu (Robbins & Judge, 2015).

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi *Organization Citizenship Behavior* salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya adalah kecerdasan emosional. Konsep penggunaan kecerdasan emosional dalam dunia kerja saat ini sangat dibutuhkan. Kecerdasan emosional memungkinkan seseorang untuk mengelola emosinya dengan baik, sehingga terekspresikan secara tepat dan efektif, yang pada akhirnya akan membawa orang tersebut mampu bekerja sama dengan lancar menuju sasaran dan tujuan organisasi. Kecerdasan emosional yang baik akan membuat seseorang mampu membuat keputusan yang tegas dan tepat didukung dengan tindakan yang sesuai etika serta mampu berpikir jernih walaupun dalam keadaan tertekan.

Goleman (2005) mengatakan bahwa 80% kesuksesan hidup seseorang, termasuk keberhasilan di lingkungan bisnis atau kerja, dipengaruhi oleh kecerdasan emosionalnya. Kecerdasan emosional dapat membantu seorang karyawan dalam melaksanakan atau menjalankan pekerjaannya, selain itu dapat pula memotivasi para karyawan melakukan perilaku kerja positif yang ekstra secara tulus dan membantu membangun relasi sosial dalam lingkungan keluarga, lingkungan kerja atau kantor, maupun lingkungan sosial masyarakat. Terciptanya relasi sosial akan

meningkatkan kinerja tim dan menciptakan lingkungan kerja psikologis yang kondusif. Kondisi tersebut dapat meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas yang akhirnya akan mewujudkan tujuan dan kesuksesan organisasi. Produktivitas kerja merupakan faktor kunci guna mengembangkan organisasi yang efektif dan efisien (Mustafa & Agus, 2007).

Salovey dan Mayer (1990, dalam Shapiro, 2003) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan dan emosi baik pada diri sendiri maupun pada orang lain, memilah semuanya, dan menggunakan informasi ini untuk mengembangkan pikiran dan tindakan. Definisi tersebut menjelaskan bahwa kecerdasan emosional berkaitan dengan pengarahannya tindakan seseorang dalam kehidupan pribadi maupun sosial. Individu perlu memiliki kecerdasan emosional karena kondisi emosional dapat mempengaruhi pikiran, perkataan, maupun perilaku, termasuk dalam pekerjaan. Individu yang memiliki kecerdasan emosional akan mampu mengetahui kondisi emosionalnya dan cara mengekspresikan emosinya secara tepat sehingga emosinya dapat dikontrol dan memberikan banyak manfaat dalam kehidupan sehari-hari. Banyak orang cerdas secara akademik tetapi kurang mempunyai kecerdasan emosional, ternyata gagal dalam meraih kesuksesan di tempat kerja (Goleman, 2005). Kecerdasan emosional juga mampu menentukan potensi seseorang untuk mempelajari ketrampilan-ketrampilan praktis dan mendukung kinerja (Goleman, 2005).

Penelitian tentang Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pernah dilakukan sebelumnya oleh C.

Saputra (2013) Pada PT. Sumber Yalasangudra Muncar Banyuwangi. Penelitian tersebut membuktikan bahwa kecerdasan emosional mempunyai hubungan yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Sejalan dengan penelitian sebelumnya, menurut penelitian Rafiei (2015) penelitian tersebut menemukan bahwa dimensi-dimensi kecerdasan emosional menunjukkan hubungan signifikan antara kecerdasan emosional dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada *Iranian Hospitals*. Kondisi ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional yang meliputi: kesadaran diri (*self awareness*), pengaturan diri (*self regulation*), kesadaran sosial (*social awareness*), serta hubungan sosial (*social skills*) maka akan semakin tinggi pula kemunculan OCB karyawan, begitu pula sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosional maka akan semakin rendah kemunculan OCB karyawan.

Rumah sakit adalah suatu institusi yang pengelolaan jasanya ditujukan untuk melayani kesehatan masyarakat. Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta dapat dikategorikan sebagai organisasi penyedia jasa yang diberikan kepada masyarakat. Kecepatan pelayanan, keramahan, efektifitas tindakan serta kenyamanan bagi pasien dan pengunjung akan terwujud tanpa dukungan sumber daya manusia yang memadai.

Peneliti memilih obyek penelitian di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta karena rumah sakit tersebut merupakan salah satu rumah sakit terkemuka di Kota Yogyakarta yang selalu mengedepankan kualitas pelayanan jasanya. Sebagai organisasi layanan publik, kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* merupakan variabel yang keberadaannya dianggap berdampak langsung

pada kinerja individu dan organisasi. Disini peneliti mengambil subyek penelitian perawat karena perawat merupakan salah satu elemen penting dalam rumah sakit. Dikarenakan perawat lebih banyak berinteraksi dengan para pasien. Mereka lebih mengenal perkembangan kondisi kesehatan pasien rawat jalan maupun rawat inap, sehingga profesi mereka dituntut untuk memiliki sikap melayani yang baik, bisa berinteraksi dan berkomunikasi dengan siapapun dengan baik tanpa mengenal waktu.

Menurut Gillies (1994, dalam Nurita, 2012) terlebih lagi di perawatan intensif dan rawat inap yang sangat membutuhkan kemampuan tinggi dalam merawat. Perawat bagian rawat inap paling rentan mengalami stres bila dibandingkan dengan bagian-bagian lain Scheier (1994, dalam Soejitno, 2002). Stres tersebut kebanyakan distimulan oleh tuntutan tugas yang mengharuskan mereka melakukan penanganan pasien secara profesional, cekatan, cepat, dan tepat sasaran, di tengah bayang-bayang ancaman keselamatan jiwa pasien, dan ancaman kesehatan diri mereka sendiri.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti ingin mengetahui bagaimana perawat bagian rawat inap melakukan interaksi dengan pasien, atasan ataupun rekan kerja melalui penilaian dari segi kecerdasan emosional serta mengetahui bagaimana perawat melakukan pekerjaannya yang dinilai dari *organizational citizenship behavior (OCB)*. Sebagai rumah sakit yang mempunyai visi yaitu “Rumah Sakit Panti Rapih sebagai rumah sakit rujukan yang memandang pasien sebagai sumber inspirasi dan motivasi kerja dengan memberikan pelayanan kepada siapa saja secara profesional dan penuh kasih dalam suasana syukur kepada Tuhan.”, Rumah Sakit

Panti Rapih memberikan pelayanan terbaik selama 24 jam bagi konsumennya (Profil Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kesadaran diri (*self awareness*) terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*?
2. Bagaimana pengaruh pengaturan diri (*self regulation*) terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*?
3. Bagaimana pengaruh kesadaran sosial (*social awareness*) terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*?
4. Bagaimana pengaruh keterampilan hubungan sosial (*social skills*) terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih spesifik dan terfokus, serta untuk membatasi permasalahan, maka disusun batasan variabel yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mempersepsi emosi orang lain dan diri sendiri serta dapat membedakan antara reaksi emosi diri sendiri dengan orang lain dan menggunakan informasi tersebut dalam berfikir maupun bertindak. Goleman (2013) mengemukakan bahwa kecerdasan emosional dapat diamati melalui indikator kesadaran diri, pengaturan diri, kesadaran sosial, serta keterampilan sosial.

- a. Kesadaran diri (*self awareness*), menurut Cherniss dan Goleman (2001) adalah kemampuan manusia untuk secara akurat memahami diri sendiri dan tetap sadar terhadap emosi diri ketika emosi muncul, termasuk tetap mempertahankan cara manusia dapat merespons situasi tertentu dan orang-orang tertentu di dalamnya terdapat kesadaran emosi (*emotional awareness*), penilaian diri yang akurat (*accurate self-assessment*), dan kepercayaan diri (*self confidence*)
- b. Pengaturan diri (*self regulation*), menurut Cherniss dan Goleman (2001) adalah kemampuan untuk menggunakan kesadaran emosi manusia untuk tetap fleksibel dan secara positif mengarahkan perilaku diri manusia itu sendiri, yang berarti mengelola reaksi emosi manusia itu sendiri kepada semua orang dan situasi, di dalamnya terdapat: kontrol emosi diri (*emotional self-control*), dapat dipercaya (*trustworthiness*), teliti (*conscientiousness*), kemampuan beradaptasi (*adaptability*), dorongan berprestasi (*achievement drive*), inisiatif.
- c. Kesadaran sosial (*social awareness*), menurut Cherniss dan Goleman (2001) adalah kemampuan manusia untuk secara tepat menangkap emosi orang lain dan mengerti apa yang benar-benar terjadi, dapat diartikan memahami apa yang orang lain pikirkan dan rasakan walaupun tidak merasakan yang sama, di dalamnya terdapat: empati, orientasi pelayanan (*service orientation*), kesadaran berorganisasi (*organizational awareness*)

d. Keterampilan hubungan sosial (*social skills*), menurut Cherniss dan Goleman (2001) adalah kemampuan untuk menggunakan kesadaran emosi manusia dan emosi orang lain untuk mengelola interaksi yang berhasil, termasuk berkomunikasi dengan jelas dan efektif untuk mengatasi konflik, yang didalamnya terdapat memajukan orang lain (*developing others*), dapat mempengaruhi (*influence*), komunikasi (*communication*), manajemen konflik (*conflict management*), dapat memimpin (*visionary leadership*), *catalyzing change*, membangun ikatan (*building bonds*), kerjasama dan berkolaborasi (*teamwork and collaboration*).

2. *Organizational citizenship behavior (OCB)*, adalah kontribusi pekerja lebih dari deskripsi kerja formal dan melibatkan beberapa perilaku, meliputi menolong orang lain, menjadi sukarelawan untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Greenberg & Baron (2003, dalam W. Sumiyarsih, et al 2012) mendefinisikan OCB sebagai perilaku yang bersifat informal, melebihi harapan normal organisasi dan semuanya itu pada akhirnya dapat menjadikan kesejahteraan organisasi. OCB memiliki lima dimensi yang meliputi:

- a. perilaku membantu sukarela (*altruism*)
- b. perilaku menolong dalam pekerjaan (*courtesy*)
- c. perilaku toleransi menahan diri tanpa mengeluh (*sportsmanship*)
- d. berpartisipasi secara sukarela dalam pekerjaan (*civic virtue*)
- e. perilaku yang melebihi standar minimum (*conscientiousness*)

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran diri (*self awareness*) terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*
2. Untuk mengetahui pengaruh pengaturan diri (*self regulation*) terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*
3. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran sosial (*social awareness*) terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*
4. Untuk mengetahui pengaruh keterampilan hubungan sosial (*social skills*) terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)*

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang akan di dapat adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang lebih mendalam mengenai definisi beserta pengaruh dimensi-dimensi kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi institusi/ perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia. Dan diharapkan penelitian ini bisa dijadikan sebagai informasi bagi perusahaan yang bersangkutan.

- b. Bagi penulis, untuk menyelesaikan tugas akhir sebagai syarat kelulusan dan menunjukkan kompetensi peneliti dalam membuat penelitian yang berkaitan dengan program kuliah yang telah diambil.
- c. Bagi peneliti lain, dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya, khususnya mengenai hubungan antara dimensi-dimensi kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dalam penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab yang masing-masing menampakkan titik berat yang berbeda, namun dalam satu kesatuan yang saling mendukung dan melengkapi.

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan landasan teori yang berupa definisi, dimensi, faktor-faktor yang mempengaruhi serta dampaknya dari masing-masing variabel penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan jenis penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan dan pengolahan data, populasi dan sampel, variabel penelitian yang terdiri dari

variabel eksogen dan variabel endogen, beserta model dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas analisis serta pengujian hipotesis berdasarkan jawaban responden yang telah mengisi kuesioner yang dibagikan dan diakhiri dengan pembahasan yang mencoba mengaitkan temuan penelitian dengan penelitian terdahulu.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari analisis, saran, implikasi manajerial dan keterbatasan penelitian.

