

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi beberapa hal terkait penelitian, diantaranya latar belakang sebagai dasar pemikiran dari penelitian yang akan dilakukan, pertanyaan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

A. Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi seperti saat ini, persaingan diantara perusahaan-perusahaan di dunia menjadi lebih ketat. Dalam menyikapi hal ini, perusahaan harus memiliki strategi agar dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain. Karyawan merupakan salah satu aspek penting yang ada di suatu perusahaan. Menurut Mayo, karyawan dengan segala pengetahuan, ide, dan inovasi yang dimilikinya merupakan dasar penggerak perusahaan (Ongkorahardjo, Susanto, & Rachmawati, 2009). Pentingnya peran karyawan ini membuat perusahaan tidak lagi memandang karyawan sebagai sumber daya (*resource*) untuk mencapai tujuan perusahaan maupun organisasi melainkan karyawan dipandang sebagai aset (*capital*) untuk menjalankan, mengembangkan, dan mencapai tujuan organisasi maupun perusahaan secara optimal (Kimberly & Utoyo, 2002).

Peran karyawan sebagai aset perusahaan diberlakukan di Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Hal ini tercermin dari pernyataan Menteri BUMN dalam wawancaranya dengan salah satu media bahwa aset perusahaan harus bisa dijaga. Aset perusahaan yang paling utama adalah *people*. SDM di perusahaan harus dijaga agar bisa berkontribusi secara optimal. (Sumber: <http://ekonomi.kompas.com/read/2015/09/22/231900426/Rini.Soemarno.CFO.BUMN.Harus.Bisa.Jaga.Aset.Perusahaan> diakses 21 Oktober 2017).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 19 Tahun 2003, BUMN adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan. Salah satu tujuan dan fungsi pendirian

BUMN adalah untuk mengejar keuntungan dan sebagai peghasil devisa negara. Hasil temuan BPK menunjukkan bahwa terdapat kekurangan dalam pengelolaan keuangan negara. Dari temuan tersebut menunjukkan kerugian sebesar Rp3,6 triliun, serta potensi kerugian negara sebanyak Rp8,1 triliun (Sari, 2015). Hal ini menunjukkan bahwa tujuan BUMN belum bisa tercapai sehingga BUMN perlu untuk meningkatkan efektivitas perusahaannya agar bisa terus berkembang, menjalankan fungsinya dan terus bersaing dengan perusahaan swasta maupun asing.

Berdasarkan penelitian, untuk meningkatkan efektivitas organisasi dibutuhkan karyawan yang tidak hanya bekerja sesuai dengan tugasnya, tetapi juga mampu melakukan hal-hal di luar deskripsi pekerjaan. Hal ini hanya dapat tercapai apabila organisasi dapat mengembangkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Natalia & Suyasa, 2008). Pernyataan tersebut sejalan dengan pernyataan Organ yang menyebutkan bahwa karyawan dengan OCB akan melakukan perilaku diluar peran formalnya dalam pekerjaan dengan sukarela (Podsakoff, Mackenzie, & Moorman, 1990).

OCB 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 (Kurniawan, 2015). Menurut Fitriastuti (2013), OCB merupakan salah satu faktor yang memberikan sumbangan pada hasil kerja organisasi secara keseluruhan. OCB dianggap menguntungkan organisasi yang tidak bisa ditumbuhkan dengan basis kewajiban peran formal maupun dengan bentuk kontrak atau rekompensasi.

Untuk mengetahui tingkat OCB pada karyawan BUMN di Kota Bandung, peneliti telah melakukan studi pendahuluan dengan metode wawancara kepada empat orang karyawan BUMN yang berada di Kota Bandung. Hasil wawancara yang dilakukan pada bulan Mei 2017 ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan OCB. Masalah yang muncul diantaranya adalah mengenai kehadiran

dan penggunaan waktu istirahat yang tidak sesuai dengan aturan. Karyawan masih ada yang terlambat masuk ke kantor. Beberapa karyawan masih ada yang menggunakan jam kerjanya untuk beristirahat lebih awal dan kembali bekerja setelah jam istirahat habis. Dalam hal mengikuti kegiatan perusahaan, tak jarang karyawan menghadiri kegiatan tersebut karena ditunjuk oleh atasan, bukan karena kemauan diri sendiri. Dari pernyataan-pernyataan tersebut maka dapat dikatakan masih ada aspek-aspek OCB yang harus ditingkatkan dan diperbaiki oleh perusahaan agar perusahaan dapat mencapai tujuannya.

OCB dapat timbul dari berbagai faktor, di antaranya karena pengaruh faktor dari dalam diri individu dan dari luar diri individu (Sumiyarsih W, Mujiasih E, Ariati, 2012). Faktor pertama, yaitu faktor dari dalam diri individu yang berpengaruh terhadap *OCB* antara lain kepribadian (Sumiyarsih W, Mujiasih E, Ariati, 2012), suasana hati (Glomb, Bhave, Miner, & Wall, 2011), dan kecerdasan emosi (Sahafi, Danaee, Sarlak, & Haghollah, 2012; Sahafi, Danaee, Sariak & Haghollahi, 2012).

Kemampuan individu dalam mengelola emosi baik emosi yang muncul dari dirinya sendiri maupun dari orang lain disebut kecerdasan emosi (Masruroh, 2014). Menurut penelitian, emosi atau suasana hati yang baik dapat membuat seseorang memandang orang lain atau peristiwa dengan cara yang lebih positif sehingga akan membuat orang merasa lebih optimis mengenai kemampuannya untuk mencapai tujuan, meningkatkan kreativitas, dan keterampilan dalam mengambil keputusan, serta membuat orang menjadi suka membantu (Goleman, Boyatzis & McKee, 2007).

Goleman (1998) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional menciptakan gairah, kepercayaan diri, keramahan, motivasi, harga diri, dan energi pada individu. Kemampuan untuk mengirimkan emosi-emosi yang sama kepada orang lain memberikan keuntungan kepada orang yang cerdas secara emosi atas orang lain dalam konteks komunikasi interpersonal. Zeidner, Matthews, & Roberts (2004) mengemukakan bahwa kecerdasan emosi memainkan peran penting dalam membentuk perilaku antarpribadi individu sehingga orang-orang dengan kecerdasan emosi yang lebih tinggi

akan berhasil dalam mengkomunikasikan tujuan mereka, ide-ide, dan niat mereka dengan cara yang lebih menarik dan tegas.

Faktor kedua, yaitu faktor dari luar individu yang berpengaruh terhadap OCB diantaranya adalah kepuasan komunikasi (Chan & Lai, 2016), komitmen organisasi yang tinggi dan kepuasan kerja dari karyawan (Darmawati, Hidayati, & Herlina, 2013; Sumiyarsih W, Mujiasih E, Ariati, 2012). Kepuasan individu ketika berhasil berkomunikasi ini kemudian diartikan sebagai kepuasan komunikasi oleh Thayer (Downs & Hazen, 1977). Ketika karyawan mengalami kepuasan dalam komunikasi di pekerjaannya, maka kepuasan mereka tersebut akan diungkapkan dengan keterlibatannya dalam *extra role behavior* yang dalam hal ini merupakan suatu bentuk perilaku OCB (Bolino & Turnley dalam Chan & Lai, 2016).

Meskipun penelitian mengenai OCB telah dilakukan, namun penelitian mengenai OCB yang dihubungkan dengan kepuasan komunikasi dan kecerdasan emosi sangat terbatas dan jarang dilakukan. Peneliti sebelumnya menyebutkan bahwa baru ada dua penelitian yang menunjukkan adanya hubungan *communication satisfaction* dengan OCB (Chan & Lai, 2016) sedangkan untuk kecerdasan emosi dengan OCB sudah ada beberapa penelitian yang dilakukan sebelumnya. Peneliti belum menemukan adanya penelitian yang mengaitkan kecerdasan emosi dan kepuasan komunikasi terhadap OCB padahal kedua aspek tersebut merupakan faktor yang dapat memengaruhi OCB.

Karakteristik bangsa Indonesia adalah menjunjung tinggi nilai kebersamaan dan tolong menolong (Wardani & Suseno, 2012), penelitian yang dilakukan Fitriastuti (2013) menyebutkan bahwa kecerdasan emosi yang tinggi dibutuhkan untuk berinteraksi dan membina hubungan sosial begitupun dengan kepuasan komunikasi yang akan mendorong seseorang untuk melakukan perilaku ekstra diluar tugasnya sehingga kedua aspek tersebut akan turut mendorong terciptanya perilaku OCB.

Dengan demikian, berdasarkan uraian fenomena diatas, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosi dan Kepuasan Komunikasi terhadap *Organizational Citizenship*

Behavior (OCB) pada karyawan BUMN di Kota Bandung.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat beberapa rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian, diantaranya adalah:

1. Apakah kecerdasan emosi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Badan Usaha Milik Negara di Kota Bandung?
2. Apakah kepuasan komunikasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Badan Usaha Milik Negara di Kota Bandung?
3. Apakah kecerdasan emosi dan kepuasan komunikasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Badan Usaha Milik Negara di Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini berupaya untuk mengidentifikasi:

1. Pengaruh kecerdasan emosi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Badan Usaha Milik Negara di Kota Bandung
2. Pengaruh kepuasan komunikasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Badan Usaha Milik Negara di Kota Bandung
3. Pengaruh kecerdasan emosi dan kepuasan komunikasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Badan Usaha Milik Negara di Kota Bandung

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Manfaat penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi keilmuan psikologi serta menjadi bahan kajian terutama dalam pengembangan kajian mengenai kecerdasan emosi, kepuasan komunikasi dan *organizational citizenship behavior* pada karyawan.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan untuk mengembangkan dan meningkatkan efektivitas perusahaan

dengan meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior* yang dapat dilakukan dengan meningkatkan aspek-aspek yang dapat memengaruhi tingkat kecerdasan emosi dan kepuasan komunikasi karyawan.

E. Sistematka Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

BAB I akan membahas pendahuluan yang berisi beberapa hal terkait penelitian, diantaranya latar belakang sebagai dasar pemikiran dari penelitian yang akan dilakukan, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II KAJIAN TEORI

BAB II akan membahas kajian teori yang berisi teori-teori relevan dan terkait dengan tujuan serta pertanyaan penelitian, yang terdiri dari penjelasan mengenai kecerdasan emosi, kepuasan komunikasi dan *organizational citizenship behavior*.

BAB III METODE PENELITIAN

BAB III akan membahas metode penelitian yang berisi desain penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, instrument penelitian dan analisis data terkait penelitian yang dilakukan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

BAB IV akan memaparkan dan membahas hasil dari penelitian untuk menguji apakah terdapat pengaruh dari kecerdasan emosi dan kepuasan komunikasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan BUMN di Kota Bandung. Hasil penelitian secara rinci dipaparkan dan dibahas dalam bab ini yang meliputi: hasil dan pembahasan penelitian serta keterbatasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

BAB V akan memaparkan mengenai kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan hasil pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, serta saran terkait penelitian yang telah dilakukan dan hasil penelitian yang didapat.

