

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pentingnya perilaku kewargaan yang baik di dalam organisasi, menjadi prioritas tinggi suatu organisasi dalam menyeleksi pegawai. (Ayim & Haybatollahi, 2015). Pegawai yang memiliki perilaku kewargaan organisasi cenderung melampaui tugasnya, menjadi relawan untuk mengambil tanggung jawab lebih demi kemajuan organisasi (Bolino, Harvey, & Lepine, 2015), selain itu menjadikan organisasi sebagai tempat yang menarik untuk bekerja merupakan hal yang positif (Bolino et al., 2015). Pegawai di dalam organisasi merupakan prioritas yang perlu dihadapi, (Sumiyati, Masharyono, Kevin Fajar Pratama & Ridwan Purnama, 2016), sehingga memaksimalkan kinerja pegawai menjadi tantangan utama dalam suatu organisasi. (Syamsul Hadi Senen, Masharyono, Sumiyati & Nida Triananda, 2016). Efektivitas dan efisiensi tidak akan berarti jika pencapaian tujuan dalam organisasi tidak ada dukungan dari sumber daya manusia yang berkualitas. (Masharyono, Sumiyati, Toyib, 2016). Kebanyakan hal yang dapat mempengaruhi kualitas tenaga kerja pegawai, salah satunya dukungan dari lingkungan kerjanya. (Sumiyati, Masharyono, Ridwan, Kevin, 2016).

Organisasi sadar pentingnya perilaku kewargaan organisasi adalah salah satu faktor keberhasilan dalam membantu pengembangan organisasi. (Ebrahimpour, Zahed, Khaleghkhah, & Bager, 2011). Organisasi membutuhkan ide dan pendapat dari pegawai mengenai hal yang menjadi perhatian di tempat kerja, karena pegawai melihat banyak hal ketika melakukan pekerjaan. (Putri Rahmawati, Sumiyati, & Masharyono, 2016). Pengembangan organisasi menjadi tantangan yang dihadapi pemimpin yaitu menciptakan perilaku kewargaan organisasi yang sukarela melakukan tugasnya dan mempunyai komitmen dengan tujuan organisasi. (Eyvind Elstad, Knut-Andreas Christophersen, 2012). Implementasi organisasi dapat ditentukan oleh produktivitas pegawai untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. (Syamsul, Sumiyati, Masharyono, 2016).

Perilaku kewargaan organisasi (*Organizational Citizenship Behavior*) awalnya dikonsepsikan oleh (Organ (1988) dalam jurnal (Bolino et al., 2015)),

**Nadya Mahri, 2019**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

mengacu pada suatu tindakan diskresi yang secara gabungan meningkatkan efektivitas di dalam organisasi, dapat mewujudkan kesejahteraan orang lain dengan sukarela (Brightman, Moran, Brightman, & Moran, 2011) membantu rekan kerja dalam menyelesaikan tugas, sehingga menciptakan pengetahuan institusional khususnya di bidang perilaku organisasi. (Zellars, Tepper, & Duffy, 2002) dan (Ebrahimpour, Zahed, Khaleghkhah, & Bager, 2011). Penelitian yang dilakukan Organ (1988) memperkenalkan lima dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior* dalam karyanya, yang dikenal sebagai *altruisme* (kesopanan), *conscientiousness*, *civic virtue* dan *sportsmanship*. Dimensi ini dianggap karakteristik utama menentukan kewarganegaraan karyawan dan komitmen terhadap organisasinya. (Romle, Faezah, Talib, Sabrina, & Shahuri, 2016).

Konsep perilaku kewargan organisasi (*Organizational Citizenship Behavior*) menjadi banyak perhatian dalam bidang manajemen sumber daya manusia, pemasaran, psikologi masyarakat, hukum industri dan tenaga kerja, strategis manajemen, manajemen internasional, psikologi militer, ekonomi, dan kepemimpinan (Philip M Podsakoff, Mackenzie, Paine, & Bachrach, 2000) (Eyvind Elstad, Knut-Andreas Christophersen, 2012). Banyak penelitian menurut para ahli mengenai konsep perilaku kewargan organisasi selama tiga dekade terakhir ini. (Philip M Podsakoff et al., 2000). Konsep perilaku kewargan organisasi telah memberikan perubahan yang cukup besar di bidang perilaku organisasi (Ebrahimpour, Zahed, Khaleghkhah, & Bager, 2011), konsep ini menimbulkan organisasi menjadi lebih inovatif, sukses dan fleksibel untuk keberlangsungan hidup dan keberhasilan mereka. (Ebrahimpour, Zahed, Khaleghkhah, & Bager, 2011). Perilaku pegawai sangat penting dan berpengaruh dalam keefektifan organisasi. (Dhitiporn Chompookum, 2006). Perilaku kewargan organisasi dikenal sebagai ilmu yang mempelajari perilaku manusia dalam sebuah organisasi dan bagaimana perilaku tersebut mempengaruhi ketika berada dalam organisasi. (Romle et al., 2016).

Studi empiris pada penelitian sebelumnya menemukan perilaku kewargan organisasi dikaitkan dengan indikator tim dan efektivitas organisasi seperti penjualan, produktivitas, kualitas produk dan peningkatan dalam layanan kepada

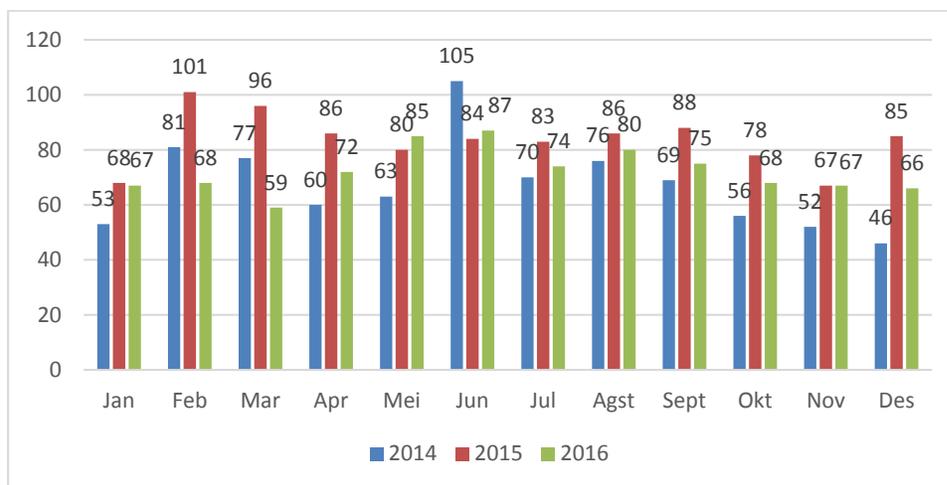
**Nadya Mahri, 2019**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

pelanggan. (Saeed, Zaman, & Hossan, 2016). Kinerja organisasi berpengaruh penting dengan perilaku kewargaan organisasi. (Ng & Feldman, 2011). Penelitian mengenai *Organizational Citizenship Behavior* telah dilakukan di sektor atau industri jasa yang diterapkan di rumah sakit, hotel (Ebrahimpour, Zahed, Khaleghkhan, & Bager, 2011), organisasi sekolah (EyvindElstad, Knut-Andreas Christophersen, 2012), industri perbankan dan banyak organisasi atau industri lainnya (Saeed et al., 2016).

Perilaku kewargaan organisasi sering dikaitkan pada organisasi di bidang jasa, salah satunya pada Pegawai Negeri Sipil atau aparatur Negara. Objek penelitian yang ingin diteliti yaitu pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Barat. Badan Kepegawaian Daerah merupakan perangkat daerah yang menjalankan manajemen Pegawai Negeri Sipil daerah dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan profesionalisme penyelenggaraan tugas, fungsi dan kewajiban pegawai, yang meliputi pengembangan kualitas, perencanaan, promosi, penempatan, penggajian, kesejahteraan, dan pemberhentian pegawai. Data yang ditemukan untuk melihat perilaku kewargaan organisasi, dapat dilihat dari data keterlambatan, seperti terlihat pada gambar 1.1 berikut.



Sumber : Bagian Kepegawaian dan Umum BKD Prov Jabar

**GAMBAR 1.1**  
**DATA KETERLAMBATAN PEGAWAI**

Nadya Mahri, 2019

*PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Permasalahan perilaku kewargaan organisasi dialami oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat memperlihatkan bahwa tingkat keterlambatan pegawai tinggi. Setiap bulan terjadi penurunan dan kenaikan tingkat keterlambatan pegawai. Keterlambatan pegawai cenderung mengalami kenaikan. Bulan Januari 2015, terdapat 68 pegawai mengalami keterlambatan yang terus mengalami peningkatan pada bulan Februari sampai bulan Maret. Bulan April dan Mei terus mengalami penurunan tingkat keterlambatan, namun mengalami peningkatan kembali di bulan selanjutnya sampai bulan September terdapat 88 orang pegawai yang mengalami keterlambatan. Total pegawai saat itu berjumlah 138 pegawai, hal ini berkaitan erat dengan disiplin kerja pegawai yang mengakibatkan lemahnya loyalitas terhadap organisasi.

Data yang ditemukan untuk melihat perilaku kewargaan organisasi, dapat dilihat dari data absensi pegawai, seperti terlihat pada tabel 1.1 berikut.

**TABEL 1.1**  
**ABSENSI PEGAWAI TAHUN 2016**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah pegawai</b>	<b>Sakit</b>	<b>Ijin</b>	<b>Tanpa keterangan</b>
	<b>(orang)</b>	<b>(orang)</b>	<b>(orang)</b>	<b>(orang)</b>
Januari	138	25	3	12
Februari	138	5	4	11
Maret	138	0	56	23
April	138	20	38	19
Mei	138	16	71	20
Juni	138	7	122	9
Juli	138	11	8	42
Agustus	138	6	4	10
September	138	3	3	16
Oktober	138	15	20	11
November	138	3	67	8

**Nadya Mahri, 2019**

***PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI***

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Desember	138	2	27	36
----------	-----	---	----	----

Sumber : Bagian Kepegawaian dan Umum BKD Prov Jabar

Berdasarkan hasil penelitian dan laporan absensi pegawai Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat, terlihat bahwa ada beberapa pegawai yang tidak masuk kerja. Tabel 1.1 menunjukkan terjadi fluktuasi naik turun di setiap bulan. Bulan Januari 2016, terdapat 25 orang yang sakit, yang memberikan surat ijin 3 orang, sedangkan tanpa keterangan ada 12 orang. Bulan April 2016 terdapat 20 orang yang sakit, orang yang ijin lebih banyak ada 38 orang namun mengalami penurunan dibandingkan Bulan Maret. Bulan Mei terdapat peningkatan jumlah orang yang ijin ada 71 orang, Bulan Juni mengalami peningkatan sebanyak 122 orang yang ijin, pada Bulan selanjutnya mengalami penurunan jumlah orang yang ijin dan meningkat kembali pada Bulan November sebanyak 67 orang yang ijin. Bulan Juni pegawai yang tidak masuk kerja tanpa keterangan ada 42 orang, jumlah itu meningkat dibandingkan dengan Bulan Februari, Maret, April, Mei, Juni. Bulan selanjutnya mengalami penurunan dan terjadi peningkatan pegawai tidak masuk kerja pada Bulan Desember sebanyak 36 orang, hal ini dapat mengakibatkan pekerjaan menumpuk dan tidak selesai tepat waktu.

Data yang ditemukan untuk melihat perilaku kewargaan organisasi, dapat dilihat dari data absensi pegawai, seperti terlihat pada tabel 1.2 berikut.

**TABEL 1.2**  
**ABSENSI PEGAWAI PULANG TIDAK TEPAT WAKTU TANPA IZIN**  
**TAHUN 2016**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pegawai (orang)</b>	<b>Tidak Tepat Waktu Pulang Tanpa Izin (orang)</b>
Januari	138	49
Februari	138	53
Maret	138	45
April	138	18
Mei	138	23

**Nadya Mahri, 2019**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Juni	138	55
Juli	138	40
Agustus	138	43
September	138	23
Oktober	138	45
November	138	40
Desember	138	35

---

Sumber : Bagian Kepegawaian dan Umum BKD Prov Jabar

Berdasarkan laporan absensi pegawai tidak tepat waktu pulang tanpa izin di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat, terlihat bahwa masih ada beberapa pegawai menunjukkan perilaku yang tidak berusaha memberikan kinerja melebihi standar minimum (*conscientiousness*) dalam menyelesaikan tugas sebelum waktunya, serta kurangnya mematuhi aturan seperti tidak tepat waktu pulang kerja tanpa izin, tidak sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh organisasi.

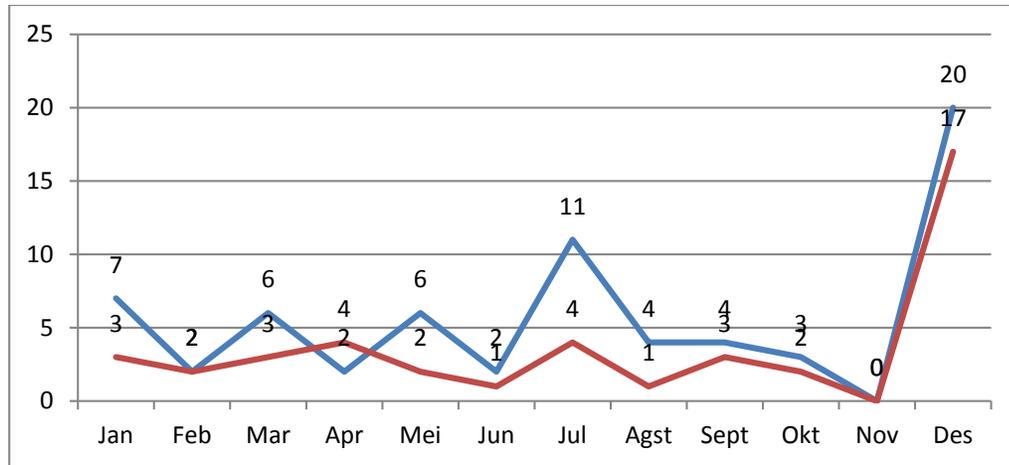
Tabel 1.2 menunjukkan terjadi fluktuasi naik turun pegawai yang pulang kerja lebih cepat tanpa izin, pada Bulan Januari terdapat 49 orang, mengalami peningkatan pada Bulan Februari, terjadi penurunan pada Bulan Maret dan April serta meningkat kembali pada Bulan Mei sebanyak 23 orang dan Bulan Juni 55 orang. Bulan Juli terdapat 40 orang tidak tepat waktu pulang tanpa izin, meningkat kembali pada Bulan Agustus. Bulan September turun sebanyak 23 orang, Bulan Oktober jumlahnya naik sebanyak 45 orang. Bulan November mengalami penurunan 40 orang dan pada Bulan Desember ada 35 orang pegawai, hal ini berpengaruh pada bentuk *self-motivation* individu yaitu tidak melaksanakan tugas dengan lebih baik atau tidak melampaui standar yang ditetapkan organisasi.

Data pendukung yang ditemukan untuk melihat perilaku kewargaan organisasi, dapat dilihat dari data cuti pegawai, seperti terlihat pada gambar 1.2 berikut.

**Nadya Mahri, 2019**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Sumber : Bagian Kepegawaian dan Umum BKD Prov Jabar

**GAMBAR 1.2**  
**GRAFIK CUTI PEGAWAI (2015-2016)**

Gambar 1.2 grafik cuti pegawai 2016 menunjukkan terjadinya peningkatan jumlah cuti pegawai pada Bulan Juli 11 orang pegawai dan Desember terdapat 17 orang pegawai yang mengambil cuti kerja, hal ini merupakan jumlah terbanyak sepanjang tahun 2016. Pegawai yang seringkali mengambil cuti, maka dapat berdampak pada menumpuknya kerja ketika kembali masuk kerja, sehingga mengindikasikan bahwa pegawai belum memiliki keinginan untuk bekerja melebihi apa yang seharusnya dikerjakan.

Laporan tahunan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat telah menunjukkan salah satu upaya untuk meningkatkan perilaku kewargaan organisasi dengan meningkatkan kecerdasan emosional dan kepuasan kerja, sehingga pegawai merasa nyaman dan mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap organisasi.

Sumber : Bagian Kepegawaian dan Umum BKD Prov Jabar.

Sumber daya manusia tetap menjadi satu bagian penting dalam organisasi, oleh karena itu pegawai bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. (Masharyono & Syamsul Hadi Senen, 2015). Peranan sumber daya manusia yang ada pada sebuah organisasi semakin penting seiring dengan semakin kompleksnya tugas, tanggung jawab, dan tantangan yang dihadapi organisasi saat ini. (Masharyono, 2015). Perilaku kewargaan organisasi memiliki

**Nadya Mahri, 2019**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

efek positif secara keseluruhan di dalam organisasi (Zeinabadi, 2010). Perilaku kewargaan organisasi berorientasi terhadap berbagi pengetahuan kepada rekan kerja di kalangan pegawai negeri untuk memajukan organisasi (Tuan, 2016). Permasalahan perilaku pegawai harus diperhatikan dan dikelola dalam rangka menghindari dampak buruk seperti keterlambatan yang dapat menurunkan kualitas kerja, merusak organisasi dan kinerja pegawai lainnya (Sabahi & Dashti, 2016).

*Grand theory* yang digunakan untuk mengatasi permasalahan perilaku kewargaan organisasi, terdapat dalam teori perilaku organisasi dari Stephen P. Robbins. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi yaitu, *job satisfaction* (Sabahi & Dashti, 2016) (Ayim & Haybatollahi, 2015), *emotional intelligence* (Sabahi & Dashti, 2016), *organizational commitment* (Ng & Feldman, 2011) (Jain, 2015) (Shahabinasab, Pira, Kohansal, Golpa, & Arminpili, 2016) (Devece, Palacios-marqués, & Pilar, 2015), *leadership* (Saeed et al., 2016), *job stressors* (Pooja, Clercq, & Belausteguigoitia, 2016), *transformational leadership* (Srithongrun, 2011) (López-domínguez, Enache, Sallan, & Simo, 2013) (Kim, 2013), *employee effectiveness* (Srithongrun, 2011), *perceived organizational support* (Chiang & Hsieh, 2012), *psychological empowerment* (Chiang & Hsieh, 2012).

Kecerdasan emosional dapat membantu individu untuk memenuhi tuntutan masyarakat dan memberikan rasa kepuasan diri, hal ini mengintegrasikan kemampuan individu dengan tuntutan sosial dan organisasi. (Dde, Nagar, & Nadu, 2015). Bukti menunjukkan bahwa individu yang tinggi dalam kecerdasan emosional lebih mungkin untuk melakukan tingkat yang lebih tinggi dari hasil kerja. (Sabahi & Dashti, 2016). Penelitian di bidang *human resource* menunjukkan hubungan antara kecerdasan emosional dan variabel lain, bahwa kecerdasan emosional memiliki peran penting dalam pertumbuhan organisasi. (Dde et al., 2015).

Kepuasan kerja merupakan faktor yang digunakan untuk mengatasi permasalahan pada perilaku kewargaan organisasi, yang menunjukkan hubungan positif dengan perilaku kewargaan organisasi. (Zeinabadi, 2010). Kepuasan terjadi

**Nadya Mahri, 2019**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

ketika ada kecocokan antara harapan individu dari pekerjaannya. Kepuasan kerja dikonseptualisasikan Mumford (1991) dalam dua bagian, pertama adanya kesesuaian antara organisasi dan harapan pegawai, kedua harapan pegawai dan imbalan yang didapat sesuai hasil kerja. Kepuasan kerja merupakan reaksi mental dan emosional terhadap pekerjaannya yang positif. (Mathur, 2016). Laporan tahunan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat telah menunjukkan salah satu perilaku kewargaan organisasi yang belum maksimal, upaya yang harus dilakukan oleh organisasi dengan cara meningkatkan kecerdasan emosional dan kepuasan kerja, sehingga pegawai merasa nyaman dan mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap organisasi.

Solusi dari perilaku kewargaan organisasi, pertama yaitu kecerdasan emosional, dalam penelitian yang dilakukan oleh Amir Hoshang Sabahi dan Naser Sanai Dashti (2016) menyatakan bahwa hubungan kecerdasan emosional dan dua karakteristik perilaku kewargaan organisasi yaitu altruisme dan kepatuhan merupakan hubungan yang positif terhadap hasil kerja pegawai (Sabahi & Dashti, 2016).

Solusi kedua yaitu kepuasan kerja, penelitian dilakukan oleh Hassanreza Zeinabadi (2010) menyatakan bahwa kepuasan kerja berhubungan positif dengan perilaku kewargaan organisasi, pegawai yang puas dari pekerjaannya akan membalas perilaku positif dan memberikan umpan balik yang positif terhadap organisasi (Zeinabadi, 2010), strategi yang dilakukan organisasi untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan salah satunya dengan memberikan kompensasi, *reward*, rekreasi bersama, maka secara tidak langsung pegawai akan merasa nyaman dan timbul rasa peduli untuk memajukan organisasi.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh salah satu Bagian Kepegawaian dengan Bapak Kamal di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat yaitu belum ada kegiatan untuk meningkatkan kecerdasan emosional pegawai, sedangkan untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai dari pemberian kompensasi dan *reward* sudah terlaksana, namun kegiatan rekreasi bersama tidak ada.

**Nadya Mahri, 2019**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan uraian di atas, yang menjadi masalah penelitian adalah perilaku kewarganegaraan organisasi, maka penelitian ini berjudul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja Pegawai Perilaku Kewargaan Organisasi pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat di Bandung”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diketahui permasalahan dalam penelitian ini yaitu banyaknya pegawai yang belum memiliki tanggung jawab terhadap tugas kerja sehingga belum bisa dikatakan sebagai *good citizenship behavior*. Konsep perilaku kewargaan organisasi telah memberikan perubahan yang cukup besar di bidang perilaku organisasi. Konsep ini menimbulkan organisasi menjadi lebih inovatif, sukses dan fleksibel dalam bertanggung jawab untuk keberlangsungan hidup dan keberhasilan mereka.

Perilaku pegawai sangat penting dan berpengaruh dalam keefektifan organisasi. Studi empiris pada penelitian sebelumnya menemukan perilaku kewarganegaraan organisasi dikaitkan dengan indikator tim dan efektivitas organisasi seperti penjualan, produktivitas, kualitas produk dan peningkatan dalam layanan kepada pelanggan. Kinerja organisasi berpengaruh penting dengan perilaku kewargaan organisasi.

Perilaku kewargaan organisasi menurun, akan berdampak negatif terhadap organisasi. Dampak yang akan terjadi yaitu fluktuasi penurunan dan kenaikan tingkat keterlambatan pegawai, absensi pegawai, pegawai pulang tidak tepat waktu tanpa izin. Keterlambatan pegawai cenderung mengalami kenaikan, banyak pegawai yang ijin dan tidak masuk kerja tanpa keterangan, serta pegawai yang pulang kerja tidak tepat waktu tanpa izin, hal ini berkaitan erat dengan disiplin kerja pegawai yang mengakibatkan lemahnya loyalitas terhadap organisasi. (Bagian Kepegawaian dan Umum BKD Prov Jabar).

Berdasarkan latar belakang penelitian maka tema sentral dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

**Nadya Mahri, 2019**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Organisasi akan mendapatkan efek positif jika masing-masing pegawai memiliki perilaku kewargaan organisasi. Permasalahan perilaku pegawai harus diperhatikan dan dikelola dalam rangka menghindari dampak buruk seperti keterlambatan yang dapat menurunkan kualitas kerja, merusak organisasi dan kinerja pegawai lainnya. Menghindari dampak buruk tersebut solusi untuk masalah perilaku kewargaan organisasi, pertama yaitu kecerdasan emosional bahwa hubungan kecerdasan emosional dan dua karakteristik perilaku kewargaan organisasi yaitu altruisme dan kepatuhan merupakan hubungan yang positif terhadap hasil kerja pegawai. Kepuasan kerja berhubungan positif dengan perilaku kewargaan organisasi, pegawai yang puas dari pekerjaannya akan membalas perilaku positif dan memberikan umpan balik yang positif terhadap organisasi. Upaya untuk meningkatkan perilaku kewargaan organisasi diperlukan peningkatan kecerdasan emosional dan kepuasan kerja yang meningkat.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran Kecerdasan Emosional pada pegawai Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat di Bandung
2. Bagaimana gambaran Kepuasan Kerja pada pegawai Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat di Bandung
3. Bagaimana gambaran Perilaku Kewargaan Organisasi pada pegawai Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat di Bandung
4. Bagaimana pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi
5. Bagaimana pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi
6. Bagaimana pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat di Bandung

Nadya Mahri, 2019

*PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini untuk memperoleh temuan mengenai:

1. Untuk memperoleh temuan mengenai gambaran Kecerdasan Emosional pada pegawai Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat di Bandung
2. Untuk memperoleh temuan mengenai gambaran Kepuasan Kerja pada pegawai Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat di Bandung
3. Untuk memperoleh temuan mengenai gambaran Perilaku Kewargaan Organisasi pada pegawai Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat di Bandung
4. Untuk memperoleh temuan mengenai pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi
5. Untuk memperoleh temuan mengenai pengaruh Kepuasan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi
6. Untuk memperoleh temuan mengenai pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat di Bandung

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat memberikan sumbangan dalam aspek teoritis pada umumnya yang berkaitan dengan ilmu manajemen khususnya pada bidang manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan perilaku kewargaan organisasi serta pengaruhnya terhadap kecerdasan emosional dan kepuasan kerja.
2. Penelitian ini dapat memberikan sumbangan dalam aspek praktis yaitu untuk industri jasa khususnya Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat

**Nadya Mahri, 2019**

***PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI***

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

untuk memperhatikan kinerja pegawai dalam perihal perilaku kewargaan organisasi.

3. Penelitian ini diharapkan menjadi informasi dan landasan untuk melaksanakan penelitian-penelitian selanjutnya mengenai perilaku kewarganegaraan organisasi yang mempengaruhi kecerdasan emosional dan kepuasan kerja pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat.