

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perilaku sumber daya manusia dalam organisasi sangat menentukan berhasil tidaknya organisasi mencapai tujuan. Oleh karena itu diperlukan ketulusan, perasaan senang hati dan timbulnya suatu budaya dimana karyawan akan saling tolong menolong demi memberikan yang terbaik kepada pelanggan. Sikap perilaku karyawan yang dilakukan dengan sukarela, tulus, senang hati tanpa harus diperintah dan dikendalikan oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan baik yang dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini tidak hanya perilaku in-role yaitu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang ada dalam job description, tetapi juga perilaku *extra-role* yang di mana kontribusi peran extra untuk menyelesaikan pekerjaan dari organisasi demi tercapainya tujuan organisasi (Mangkunegara, 2018).

PT.Gumuh Sari Group di Badung merupakan salah satu jasa rekreasi wahana air yang ada di Kabupaten Badung PT.Gumuh Sari Group di Badung beralamat di Jalan raya Abiansemal. Penting bagi pihak PT.Gumuh Sari Group di Badung didalam meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) juga sering diartikan sebagai perilaku yang melebihi kewajiban formal (ekstra role) yang tidak berhubungan dengan kompensasi langsung. Artinya seseorang yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tinggi rela tidak dibayar dalam bentuk uang atau bonus tertentu, namun lebih kepada perilaku sosial dari masing-masing individu

untuk bekerja melebihi apa yang diharapkan, seperti membantu rekan disaat jam istirahat dengan sukarela (Nurhendar,2019). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku ekstra yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang pegawai, namun berfungsi mendukung organisasi secara efektif (Robbins, 2018). *Organizational citizenship behavior* (OCB) secara umum dipengaruhi dua faktor yaitu faktor internal dan eksternal, faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri karyawan yang meliputi kecerdasan emosional. Sedangkan faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri karyawan, yang meliputi dukungan organisasional dan komitmen organisasi.

Adapun fenomena yang terjadi mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) seperti karyawan memiliki tanggung jawab yang besar, diharapkan karyawan memiliki kepribadian yang baik, berkomitmen, adil dan memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) demi tercapainya tujuan perusahaan. Berikut ini adalah tabel 1.1 tingkat absensi karyawan pada PT.Gumuh Sari Group di Badung 2021.

Tabel 1. 1
Tingkat Absensi Karyawan pada PT.Gumuh Sari Group di Badung 2021

No	Bulan	Jumlah Karyawan (Orang)	Jumlah Hari Kerja (Hari)	Jumlah Hari Kerja Seharusnya (Orang)	Jumlah Hari Kerja Absen	Jumlah Kerja Senyatanya (Hari)	Persentase Absensi (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5) = (3) x (4)	(6)	(7)=(5)-(6)	(8) = (6)/(5) x100%
1.	Januari	73	23	1.679	70	1.609	4,16
2.	Februari	73	22	1.606	65	1.541	4,04
3.	Maret	73	23	1.679	65	1.614	3,87
4.	April	73	23	1.679	60	1.619	3,57
5.	Mei	73	23	1.679	65	1.614	3,87
6.	Juni	73	21	1.533	60	1.463	3,91
7.	Juli	73	22	1.606	65	1.541	4,04
8.	Agustus	73	21	1.533	60	1.463	3,91
9.	September	73	23	1.679	70	1.609	4,16
10.	Oktober	73	22	1.606	65	1.541	4,04
11.	November	90	23	1.679	60	1.619	3,57
12.	Desember	90	22	1.606	65	1.541	4,04
Jumlah		1.080	268	19.564	770	18.774	47,18
Rata-rata							3,93

Sumber : HRD PT.Gumuh Sari Group di Badung.

Berdasarkan Tabel 1.1 tersebut, dapat dikatakan bahwa tingkat absensi karyawan di PT.Gumuh Sari Group di Badung tahun 2021 cenderung berfluktuasi. Presentase tingkat absensi karyawan rata-rata sebesar 3,93% dimana presentase tersebut melebihi target yang ditetapkan oleh perusahaan yaitu maksimal 3%. Ini berarti bahwa tingkat kehadiran kurang dari 100%, hal tersebut menyebabkan pekerjaan menjadi tidak efektif. Terlebih lagi apabila karyawan yang tidak hadir tersebut bekerja dibagian yang pekerjaannya harus selesai hari itu juga, contohnya dibagian kasir yang bertugas melayani pelanggan yang hendak membayar. Tentu harus ada karyawan yang menggantikan posisi karyawan yang tidak hadir tersebut. Karyawan dengan

kepribadian *agreeableness* yaitu suka menolong dan memiliki kemurahan hati sangat diperlukan dalam situasi ini. Disinilah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan akan dilihat, karena salah satu contoh perilaku yang termasuk kelompok *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah membantu rekan kerja serta sukarela melakukan kegiatan ekstra di tempat kerja.

Salah satu faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional menurut Robbins (2018: 151), adalah kumpulan keterampilan, kemampuan dan kompetensi non-kognitif yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam menghadapi tuntutan dan tekanan lingkungan. Garg dan Rastogini (2019:19) mengungkapkan bahwa orang yang cerdas secara emosional dapat menyebabkan mereka akan tahan terhadap stress, yang menentukan keberhasilan mereka pada pribadi dan profesional ke depan.

Adapun fenomena yang terjadi mengenai kecerdasan emosional dimana karyawan merasa tidak diberikan kesempatan didalam formal meningkatkan pengetahuan seperti pelatihan, sehingga karyawan tidak bisa berinovasi dengan baik dan saling berbagai pengetahuan yang berdampak pada menurunnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Keterampilan dasar kecerdasan emosional tidak dapat dimiliki secara tiba-tiba, tetapi membutuhkan proses dalam mempelajarinya, dan lingkungan yang membentuk kecerdasan emosional tersebut besar pengaruhnya. ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mengembangkan kecerdasan emosional dalam pembelajaran, sehingga

perusahaan perlu memberikan pelatihan terhadap karyawan. Seperti pada Tabel

1.2 sebagai berikut :

Tabel 1. 2
Pelatihan didalam membangun kecerdasan emosional pada
PT.Gumuh Sari Group di Badung 2021

No	Pelatihan	Tempat	Diikuti oleh	Bulan
1.	Perencanaan perekrutan staff baru.	Office PT.Gumuh Sari Group di Badung	Seluruh Departemen	Januari
	Pembaruan kontrak kerja karyawan lama.			
2	Peningkatan SOP kerja.	Office PT.Gumuh Sari Group di Badung	Seluruh Departemen	Pebruari
	Peningkatan kualitas pelayanan kepada konsumen			
3	Meningkatkan penjualan.	Office PT.Gumuh Sari Group di Badung	Marketing	Maret
	Penekanan saving cost perusahaan.		Accounting	
4	Melakukan perencanaan Maintenance.	Office PT.Gumuh Sari Group di Badung	Operasional	April
	Perencanaan strategi bisnis			
5	Pengarahan bagaimana cara pengecekan yang benar.	Office PT.Gumuh Sari Group di Badung	Operasional	Mei
	Pengarahan bagaimana cara menangani keluhan konsumen			
6	Pembahasan program pemasaran produk baru	Office PT.Gumuh Sari Group di Badung	Marketing	Juni
	Melakukan pengarahan tentang bagaimana cara menggunakan mesin EDC.		Seluruh staff baru	
7	Pembahasan strategi pemasaran.	Office PT.Gumuh Sari Group di Badung	Marketing	Juli
	Penekanan reporting.		Seluruh Departemen	
8	Penekanan absensi staff.	Office PT.Gumuh Sari Group di Badung	Seluruh Departemen	Agustus
	Penekanan grooming.			
9	Peningkatan kualitas pelayanan kepada konsumen	Office PT.Gumuh Sari Group di Badung	Operasional	September
	Penekanan daily cleaning			
10	Peningkatan komitmen organisasi sesama rekan kerja.	Office PT.Gumuh Sari Group di Badung	Operasional	Oktober
	Peningkatan komitmen organisasi kepada nasabah			
11	Meningkatkan penjualan.	Office PT.Gumuh Sari Group di Badung	Marketing	Nopember
	Pembahasan inventory tahunan.		Seluruh Departemen	
12	Pembahasan kenaikan gaji tahun depan.	Office PT.Gumuh Sari Group di Badung	Seluruh Departemen	Desember
	Pembahasan untuk pembelian linen baru.			

Sumber HRD PT.Gumuh Sari Group di Badung

Dapat dilihat pada Tabel 1.2 bahwa pelatihan di dalam meningkatkan kecerdasan emosional karyawan yang dilakukan oleh PT.Gumuh Sari Group di

Badung dilaksanakan pada setiap 1 bulan sekali setiap tahunnya. Pelatihan di dalam meningkatkan kecerdasan emosional diadakan dikarenakan umumnya karyawan belum bisa meningkatkan kinerja karyawan dan mutu perusahaan dalam satu tahun dan adanya karyawan baru yang belum mengetahui standar operasional perusahaan, masing-masing staff dan karyawan yang bekerja di PT.Gumuh Sari Group. Selain itu perusahaan juga melaksanakan kegiatan komunikasi pelatihan yang wajib diikuti oleh karyawan. Dilaksanakan program pelatihan serta menerapkan kecerdasan emosional terhadap karyawan, diharapkan karyawan akan semakin mampu memahami dan melaksanakan fungsinya dalam perusahaan. Disamping itu juga diharapkan pula adanya perbaikan dan pengembangan sikap, tingkah laku, pengetahuan serta keterampilan demi tercapainya tujuan perusahaan. Terpenuhnya kecerdasan emosional dan pelatihan kerja yang baik tentu saja akan meningkatkan kinerja karyawan.

Walaupun sudah diadakannya kecerdasan emosional secara berkala setiap tahun seperti dalam hal kecerdasan emosional pada pengaturan diri atau pengendalian diri yang terjadi pada karyawan. Kemampuan seseorang dalam mengendalikan dan menangani emosionalnya sendiri sedemikian rupa sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, memiliki kepekaan pada kata hati, sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosional. Namun sebaliknya, masalah kecerdasan emosional yang buruk akibat tidak terjalinnya hubungan yang baik, sikap yang otoriter atau acuh dari pimpinan, perbedaan pendapat atau konflik yang berkepanjangan sehingga berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal.

Hasil penelitian yang dilakukan Fiftyana dan Sawitri (2020) mengatakan kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Apabila budaya kecerdasan emosional ditingkatkan, maka akan memudahkan karyawan untuk mengakses pengetahuan dan mempelajarinya, sehingga akan meningkatkan kemampuan karyawan untuk berinovasi serta meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Malahayati, dkk (2021) mengatakan kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dimana, berbagi pengetahuan dalam hal pengalaman dan pengetahuan pribadi banyak membantu dalam meningkatkan kemampuan karyawan untuk memunculkan metode/ cara baru dalam bekerja dan memperbaiki proses kerja agar lebih efisien dan efektif dan kemampuan individu dalam melakukan inovasi, diwujudkan dalam bentuk selalu mencoba ide-ide baru, mencoba metode kerja baru, inovasi proses yang pada akhirnya dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Karyawan yang telah mencoba menerapkan ide-ide tersebut mendapatkan hasil berupa peningkatan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Penelitian yang dilakukan Fitriani, (2018) mengatakan kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dimana kecerdasan emosional yang terpola akan menjadikan *knowledge* sebagai asset di suatu organisasi, baik di lembaga penelitian maupun diperusahaan. Oleh karena itu, perlu dilakukan kecerdasan emosional yang didasarkan pada kepercayaan yang dapat berupa kecerdasan emosional *and*

trust, culture of team work and collaboration yang dapat menyusun *road maps* dan tujuan *knowledge management* mampu meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Barza dan Arianti (2019) mengatakan kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Kecerdasan emosional melalui faktor individu dan faktor organisasi pada perusahaan sudah sangat baik. Hal ini patut untuk dipertahankan dengan cara bagaimana sikap karyawan yang selalu bersedia membantu karyawan lain untuk suksesnya proses berbagi pengetahuan. Makin baik sikap karyawan dalam berbagi pengetahuan maka makin baik pula dukungan yang diberikan oleh organisasi kepada karyawan yang melakukan proses berbagi pengetahuan.

Selain kecerdasan emosional faktor lain yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT.Gumuh Sari Group di Badung adalah dukungan organisasional. Dukungan organisasional merupakan persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka. Karyawan yang menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut. Menyatunya keanggotaan dalam organisasi dengan identitas karyawan, maka karyawan tersebut merasa menjadi bagian dari organisasi dan merasa bertanggung jawab untuk berkontribusi dan memberikan kinerja terbaiknya pada organisasinya (Nurhendar, 2019).

Adapun fenomena yang terjadi mengenai dukungan organisasional, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan karyawan, dimana masih rendahnya dukungan organisasional. Dukungan organisasional dinilai kurang karena karyawan tidak diberikan kesempatan mengembangkan potensi dirinya dalam bekerja dan karyawan tidak pernah mendapatkan penghargaan sehingga karyawan kurang termotivasi untuk meningkatkan prestasi kerjanya. Selain itu karyawan masih merasa kurang diperhatikan terkait kesejahteraannya. Pada kenyataannya manusia berorganisasi atau bekerja pada organisasi adalah untuk memenuhi kebutuhannya.

Hasil penelitian yang dilakukan Hayati (2020) mengatakan dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Apabila karyawan mendapat dukungan organisasi yang baik, maka akan memudahkan karyawan untuk meningkatkan kemampuan karyawan untuk berinovasi serta meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Pandey, dkk (2021) mengatakan dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dimana, berbagai dukungan organisasi dalam hal pelatihan banyak membantu dalam meningkatkan kemampuan karyawan untuk memunculkan metode/ cara baru dalam bekerja yang pada akhirnya dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Selain kecerdasan emosional dan dukungan organisasi faktor lain yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT.Gumuh Sari Group di Badung adalah komitmen organisasional. Komitmen

organisasional adalah salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan organisasi dalam menghadapi lingkungan yang lebih kompleks, karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang kuat akan mengidentifikasi bisnis mereka dengan bisnis organisasi, semakin serius karyawan di tempat kerja serta memiliki loyalitas dan kasih sayang dapat mengejar tujuan organisasi (Robbins, 2018).

Adapun fenomena yang terjadi mengenai komitmen organisasional yang di temukan melalui riset awal yang dilakukan peneliti terkait dengan komitmen organisasional yang masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari gambaran komitmen organisasi pada PT. Gumuh Sari Group yang dianggap menjadi masalah dalam perusahaan yaitu karyawan masih merasa malu mengakui dirinya bekerja di PT. Gumuh Sari Group serta karyawan tidak menuntaskan kewajibanya sebelum memutuskan untuk resign dari perusahaan.

Sudarmo, (2018) mengatakan komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dimana komitmen organisasional yang terpola akan menjadi sebuah asset di suatu organisasi, baik di lembaga penelitian maupun diperusahaan. Oleh karena itu, perlu dilakukan komitmen organisasional yang didasarkan pada kepercayaan sehingga mampu meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Jaya (2018) mengatakan komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Komitmen organisasional melalui indikator komitmen afektif pada perusahaan sudah sangat baik. Hal ini patut untuk dipertahankan dengan cara bagaimana sikap karyawan yang selalu bersedia membantu karyawan lain

untuk suksesnya sehingga akan terbentuknya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang positif.

Berdasarkan fenomena diatas mengenai kecerdasan emosional, dukungan organisasional, komitmen organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), maka penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Dukungan Organisasional dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan Pada PT.Gumuh Sari Group di Badung”**.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan pada PT.Gumuh Sari Group di Badung?
2. Apakah pengaruh dukungan organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan pada PT.Gumuh Sari Group di Badung?
3. Apakah pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan pada PT.Gumuh Sari Group di Badung?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan pada PT.Gumuh Sari Group di Badung.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dukungan organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan pada PT.Gumuh Sari Group di Badung.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan pada PT.Gumuh Sari Group di Badung?

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak baik secara teoritis maupun praktis yaitu :

1) Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini bertujuan untuk menambah pengetahuan tentang konsep pengaruh kecerdasan emosional, dukungan organisasional dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*.

2) Manfaat Praktis

a) Bagi Universitas

Hasil penelitian yang didapatkan diharapkan bermanfaat sebagai bahan bacaan dan masukan atau sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

b) Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu dasar pertimbangan berkaitan dengan kecerdasan emosional, dukungan organisasional dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior*.

c) Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat pemahaman mengenai kecerdasan emosional, dukungan organisasional dan

komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada PT.Gumuh Sari Group di Badung.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory Social Exchange* (Teori Pertukaran Sosial)

Teori pertukaran sosial ini terbatas pada tindakan yang ditunjukkan oleh seseorang tergantung pada reaksi menguntungkan yang didapatkan dari orang lain (Miles, 2019). Sumber daya yang dipertukarkan menurut teori ini dibagi menjadi dua yaitu sumber daya ekonomis ataupun sosial. Sumber daya ekonomis terdiri dari sesuatu yang dapat diukur, antara lain benda, uang, asset, informasi, nasihat, persahabatan, dan prestige. Pada hubungan pertukaran sosial, sifat mendasar yang menjadi ciri khas pertukaran tersebut adalah bahwa kewajiban (*obligations*) masing-masing pihak tidak diatur secara jelas, termasuk yang dijadikan dasar mengukur kontribusi masing-masing pihak. Setiap orang akan terlibat dalam timbal balik, hubungan yang saling menguntungkan hanya ketika mereka percaya pada mitra mereka (Miles, 2019). Begitu pada hubungan antara pegawai dengan perusahaan merupakan suatu bentuk pertukaran sosial, bukan hanya berbasis pertukaran ekonomis tetapi juga pertukaran sosial.

Dukungan organisasi yang dirasakan menggambarkan bahwa pekerja yang menganggap organisasinya lebih mendukung, lebih terikat secara emosional dengan organisasi. Keadilan organisasi juga menjadi indikator yang mempengaruhi hubungan timbal balik dan saling percaya antara karyawan dan perusahaan. Karyawan yang merasa mendapat perlakuan adil, sudah selayaknya memberikan timbal balik dalam bentuk sikap dan perilaku

organisasi positif yang mendukung tujuan organisasi, yaitu dalam bentuk komitmen organisasional dan OCB (Widyaningrum, 2018).

2.1.2 Kecerdasan Emosional

1. Pengertian Kecerdasan Emosional

Kata emosi berasal dari Bahasa latin yaitu *emovere* yang artinya bergerak menjauh. Arti kata ini menyiratkan bahwa kecendrungan bertindak merupakan hal mutlak dalam emosi. Menurut Goleman (2019: 13) kecerdasan emosi merupakan kemampuan pengendalian diri, semangat dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri. Menurut Patton (2020:11) kecerdasan emosional berarti mengetahui emosi secara efektif untuk mencapai tujuan membangun hubungan produktif dan meraih keberhasilan ditempat kerja.

Kecerdasan emosional merupakan pembentukan emosi yang mencakup keterampilan-keterampilan pengendalian diri dan kesiapan dalam menghadapi ketidakpastian. Menyalurkan emosi-emosi secara efektif akan mampu memotivasi dan menjaga semangat disiplin diri dalam usaha mencapai tujuan Cooper dan Sawaf (2020:147).

Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah jenis kecerdasan yang fokusnya memahami, mengenali, merasakan, mengelola dan memimpin perasaan sendiri dan orang lain serta mengaplikasikannya dalam kehidupan pribadi dan sosial. Kecerdasan dalam memahami, mengenali, meningkatkan, mengelola dan memimpin motivasi diri sendiri dan orang lain serta mengaplikasikannya dalam kehidupan pribadi dan sosial.

Kecerdasan dalam memahami, mengenali, meningkatkan, mengelola dan memimpin motivasi diri sendiri dan orang lain untuk mengoptimalkan fungsi energi, informasi, hubungan dan pengaruh bagi pencapaian-pencapaian tujuan yang dikehendaki dan ditetapkan.

2. Faktor-faktor Kecerdasan Emosional

Goleman (2019:267), menjelaskan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional :

a. Lingkungan keluarga.

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi, kecerdasan emosional dapat diajarkan pada saat masih bayi melalui ekspresi. Peristiwa emosional yang terjadi pada masa kanak-kanak akan melekat dan menetap secara permanen hingga dewasa. Kehidupan emosional yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi setiap individu kelak kemudian hari.

b. Lingkungan non keluarga

Hal ini yang terkait adalah lingkungan masyarakat dan pendidikan, kecerdasan emosional, ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental. Pembelajaran ini biasanya ditujukan dalam suatu aktivitas seseorang diluar dirinya dengan emosi yang menyertai keadaan orang lain.

3. Indikator Kecerdasan Emosional

Menurut penelitian yang dilakukan Fiftyana dan Sawitri (2020), mengungkapkan lima indikator kecerdasan emosional yang dapat menjadi pedoman bagi individu untuk mencapai kesuksesan, yaitu :

- a. Pengaturan diri atau pengendalian diri memberi tekanan pada mengelola kondisi, impuls dan sumber daya diri sendiri seperti kendali diri, sifat dapat dipercaya, kewaspadaan, adaptibilitas dan inovasi. Pengaturan diri merupakan kemampuan seseorang dalam mengendalikan dan menangani emosionalnya sendiri sedemikian rupa sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, memiliki kepekaan pada kata hati, sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosional.
- b. Motivasi yaitu kecenderungan emosi yang mengantar atau memudahkan peralihan sasaran seperti dorongan prestasi, komitmen, inisiatif dan optimisme. Dalam mengerjakan sesuatu, memotivasi diri sendiri adalah salah satu kunci keberhasilan. Mampu menata emosi guna mencapai tujuan yang diinginkan. Kendali diri secara emosi, menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati adalah landasan keberhasilan di segala bidang.
- c. Empati merupakan kesadaran terhadap perasaan, kebutuhan dan kepentingan orang lain seperti memahami orang lain, orientasi pelayanan, mengembangkan orang lain, mengatasi keragaman dan kesadaran politis. Menurut Goleman (2005: 59) kemampuan seseorang untuk mengenali orang lain atau peduli, menunjukkan empati seseorang. Individu yang memiliki kemampuan empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi dan mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan oleh orang lain sehingga

- ia lebih mampu menerima sudut pandang orang lain, peka terhadap perasaan orang lain dan lebih mampu untuk mendengarkan orang lain.
- d. Keterampilan sosial yaitu kepintaran dalam menggugah tanggapan yang dikehendaki pada orang lain seperti pengaruh komitmen organisasi, kepemimpinan, katalisator perubahan, manajemen konflik, pengikat jaringan, kolaborasi dan kooperasi serta kemampuan bekerja dalam tim.

2.1.3 Dukungan Organisasional

1. Pengertian Dukungan Organisasional

Persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) adalah semua tentang persepsi karyawan bahwa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli tentang kesejahteraan mereka (Neves & Eisenberger, 2019). Ketika karyawan memegang persepsi bahwa pekerjaan mereka dihargai dan dipedulikan oleh organisasi akan mendorong karyawan untuk menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka.

Menurut (Hutchison, & Sowa, 2019), persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) adalah keyakinan karyawan terhadap organisasi tempat kerja karyawan yang dapat mendorong persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi karyawan dan peduli terhadap kesejahteraan dirinya.

Persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) menurut (Rhoades & Eisenberger, 2020) adalah kepercayaan bahwa

organisasi menghargai kontribusi karyawannya melalui pekerjaan mereka dan menunjukkan kepedulian terhadap kesejahteraan mereka.

Dapat disimpulkan bahwa dukungan organisasi adalah bagaimana perusahaan ataupun organisasi menghargai kontribusi karyawan terhadap kemajuan perusahaan ataupun organisasi dan perhatian perusahaan terhadap kehidupan mereka.

2. Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Dukungan Organisasi

Berikut faktor-faktor yang berpengaruh terhadap dukungan organisasi menurut Kaswan (2019) yaitu sebagai berikut:

- a. Manajemen talenta, yang berpengaruh terhadap dukungan organisasi adalah keamanan pekerjaan, pelatihan, imbalan dan promosi.
- b. Kepuasan terhadap tingkat imbalan, hal ini berkaitan dengan system imbalan, kompensasi. Karena kompensasi yang memadai akan menimbulkan kepuasan yang dapat membantu organisasi memperoleh, memelihara, dan mempertahankan tenaga kerja yang produktif.
- c. Kesempatan pengembangan karir adalah suatu kesatuan yang terdiri dari unsur-unsur kegiatan seseorang dalam kehidupannya untuk mengembangkan dan memperbaiki diri dimana kegiatan ini dilaksanakan secara formal oleh organisasi.

3. Indikator Dukungan Organisasional

Menurut penelitian yang dilakukan Pandey, dkk (2019), persepsi dukungan organisasi terdiri dari 4 indikator yaitu:

- a. Penghargaan

Penghargaan yang diberikan organisasi terhadap usaha yang telah dilakukan karyawan berupa perhatian, gaji, promosi dan akses informasi atau bentuk lainnya yang dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja secara maksimal.

b. Pengembangan

Pengembangan merupakan suatu hal yang diberikan kepada karyawan berupa kesempatan promosi.

c. Kondisi kerja

Kondisi kerja merupakan keadaan mengenai lingkungan kerja.

d. Peduli dengan kesejahteraan karyawan

Perhatian dengan kesejahteraan karyawan, mendengarkan masukan atau keluhan karyawan serta tertarik dengan pekerjaan yang karyawan lakukan merupakan kepedulian yang ditunjukkan oleh organisasi untuk karyawan.

2.1.4 Komitmen Organisasional

1. Pengertian Komitmen Organisasi

Wibowo (2018) mengatakan komitmen organisasi sebagai suatu tingkatan dimana individu mengidentifikasi dan terlibat dengan organisasinya dan atau tidak ingin meninggalkannya. Menurut Luthas (2018) komitmen organisasional sering didefinisikan sebagai sebuah keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi tersebut, keinginan untuk mendesak usaha pada tingkat tinggi atas nama, organisasi, keyakinan yang pasti dalam dan penerimaan atas nilai – nilai dan tujuan organisasi.

Kuntjoro, (2020) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai kekuatan yang bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya ke dalam bagian organisasi. Hal ini dapat ditandai dengan tiga hal, yaitu; penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan di dalam organisasi (menjadi bagian dari organisasi).

Komitmen organisasional adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Jadi keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seorang individu, sementara komitmen organisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut (Robbins, 2018).

Berdasarkan definisi komitmen organisasional dari para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah suatu sikap yang mencerminkan loyalitas pekerja pada organisasi dan merupakan suatu proses yang sedang berjalan melalui mana peserta organisasi menyatakan perhatian mereka terhadap organisasi dan kelanjutan keberhasilan dan kesejahteraan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasional

Menurut Sopiah, (2018) menyatakan tiga faktor yang mempengaruhi komitmen organisasional seorang karyawan antara lain:

- a. Ciri pribadi pekerja termasuk masa jabatannya dalam organisasi dan variasi kebutuhan dan keinginan yang berbeda dari tiap karyawan.

- b. Ciri pekerjaan, seperti identitas tugas dan kesempatan berinteraksi dengan rekan sekerja.
- c. Pengalaman kerja, seperti keterandalan organisasi di masa lampau dan cara pekerja-pekerja lain mengutarakan dan membicarakan perasaannya tentang organisasi.

3. Indikator komitmen organisasional

Menurut penelitian yang dilakukan Sudarmo (2018) menyatakan bahwa indikator komitmen organisasional terdiri dari:

- a. Keinginan yang kuat untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi atau perusahaan
Yang mana hal tersebut menyebabkan karyawan yang berkomitmen tinggi, memiliki sedikit alasan untuk keluar dari organisasi serta tetap berkeinginan bergabung dalam organisasi yang telah dipilihnya pada kurun waktu yang lama.
- b. Keinginan untuk selalu berusaha keras dalam mencapai kesuksesan suatu organisasi atau perusahaan.
Karyawan yang memiliki komitmen tinggi biasanya ditandai dengan keikutsertaannya dalam memperhatikan nasib organisasi dengan kesediaanya bekerja melebihi yang ditargetkan dengan tujuan agar organisasi tersebut maju dan berkembang.
- c. Persamaan akan nilai-nilai yang ada dalam organisasi
Yaitu dilakukan dalam bentuk penerimaan nilai-nilai organisasi atau perusahaan serta diikuti oleh semua karyawan yang terdapat di perusahaan.

d. Persamaan mengenai tujuan organisasi,

Hal tersebut diwujudkan dalam bentuk penerimaan tujuan organisasi, yang mana penerimaan ini dasar dari komitmen organisasi. Berdasarkan itu karyawan akan memiliki keterlibatan yang sesuai dengan peran dan tanggung jawab pekerjaan yang diemban masing-masing.

e. Rasa loyal terhadap perusahaan

Karyawan memiliki rasa loyal yang tinggi terhadap perusahaan.

2.1.5 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

1. *Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan bagian dari ilmu perilaku organisasi, OCB merupakan bentuk perilaku kerja yang biasanya tidak terlihat atau diperhitungkan. Terdapat dua pendekatan terhadap konsep OCB yaitu OCB merupakan kinerja *extra role* yang terpisah dari kinerja *in-role* atau kinerja yang sesuai deskripsi kerja. Pendekatan kedua adalah memandang OCB dari prinsip atau filosofi politik. Pendekatan ini mengidentifikasi perilaku anggota organisasi dengan perilaku kewarganegaraan. Keberadaan OCB merupakan dampak dari keyakinan dan persepsi individu dalam organisasi terhadap pemenuhan hubungan perjanjian dan kontrak psikologis. Perilaku ini muncul karena perasaan individu sebagai anggota organisasi yang memiliki rasa puas apabila dapat melakukan sesuatu yang lebih dari organisasi (Saleem dan Amin, 2019).

Sejalan dengan di atas, OCB merupakan istilah yang digunakan untuk mengidentifikasi perilaku karyawan. OCB ini mengacu pada konstruk dari “*extra-role behavior*”, di definisikan sebagai perilaku yang menguntungkan organisasi atau berniat untuk menguntungkan organisasi, yang langsung dan mengarah pada peran pengharapan. Dengan demikian OCB merupakan perilaku yang fungsional, extra-role, prososial yang mengarahkan individu, kelompok atau organisasi (Singh dan Singh, 2020).

OCB adalah perilaku individual yang bersifat bebas (discretionary), yang tidak secara langsung dan eksplisit mendapat pengharapan dari sistem imbalan formal, dan yang secara keseluruhan mendorong keefektifan fungsi-fungsi organisasi. Bersifat bebas dan sukarela, karena perilaku tersebut tidak diharuskan oleh persyaratan peran atau deskripsi jabatan yang secara jelas dituntut berdasarkan kontrak dengan organisasi; melainkan sebagai pilihan personal (Waspodo dan Minadianiati, 2019).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku positif karyawan yang bersedia melakukan kegiatan/pekerjaan di luar pekerjaannya yang telah ditentukan oleh perusahaan, ditujukan untuk meningkatkan efektifitas kinerja perusahaan.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Organization Citizenship Behavior*

Zurasaka dalam Paramita (2018) telah mengemukakan beberapa factor yang mempengaruhi OCB sebagai berikut:

- a. Budaya dan iklim organisasi
- b. Kepribadian dan suasana hati
- c. Persepsi terhadap dukungan organisasional
- d. Persepsi terhadap kualitas hubungan/interaksi atasan bawahan
- e. Masa kerja
- f. Jenis Kelamin

3. Indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut penelitian yang dilakukan Piyandini, dkk, (2019) ada 5 indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai berikut:

- a. Membantu rekan kerja (*Altruism*)

Perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain.

- b. Ketelitian dan kehati-hatian atau kedisiplinan (*Conscientiousness*)

Sifat kehati-hatian seperti efisiensi menggunakan waktu, dan tingkat kehadiran tinggi. Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan. Dimensi ini menjangkau jauh di atas dan jauh ke depan dari panggilan tugas.

c. Perilaku yang sportif (*Sportmanship*)

Sikap sportif dan positif, seperti menghindari komplain dan keluhan. Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan.

d. Menjaga hubungan baik (*Courtesy*)

Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal.

e. Kebijaksanaan warga (*Civic virtue*)

Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi seperti mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur-prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi.

2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dianggap relevan sebagai bahan acuan dalam penelitian ini adalah :

1. Jaya, (2018) berjudul Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap *Organisational Citizenship Behavior (OCB)* Pegawai Pada BPTPM Kota Pekanbaru. Hasil penelitian menunjukkan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Perbedaan pada penelitian ini terletak pada metodologi yaitu menggunakan regresi linear sederhana. disamping itu perbedan juga terlihat pada indikator penyusun variabel.

2. Piyandini, dkk (2021) berjudul Pengaruh Komitmen Organisasi, Lingkungan Kerja, dan Motivasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan PT Sport Glove Indonesia Cabang Wonosari. *Cakrawangsa Bisnis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada penggunaan variabel lingkungan kerja dan motivasi.
3. Saraswati dan Hakim (2019) berjudul Pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada Dinas Pendidikan Kabupaten Malang. Hasil penelitian menunjukkan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada metodologi penelitian yang digunakan yaitu regresi linear sederhana.
4. Takdir dan Ali (2020) berjudul Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behaviors* (OCB)(Studi Kasus Yapis Di Tanah Papua Cabang Kabupaten Jayawijaya). Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Perbedaan terletak pada penggunaan variabel kepuasan kerja.
5. Fiftyana dan Sawitri (2020) berjudul Hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada guru Sekolah Dasar (Sd) Negeri Di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. Hasil penelitian menyebutkan ada hubungan yang sangat kuat antara kecerdasan emosional dengan OCB. Perbedaan dengan penelitian ini

terletak pada metodologi penelitian yaitu menggunakan regresi linear sederhana.

6. Malahayati, dkk (2021) berjudul Kecerdasan Spiritual dan Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Aparatur Sipil Negara. Hasil penelitian menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap OCB. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada penggunaan variabel bebas kecerdasan spiritual.
7. Fitriani, (2018) berjudul Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap OCB. Perbedaan terletak pada metodologi penelitian yaitu regresi linear sederhana.
8. Barza dan Arianti (2019) berjudul Pengaruh Kecerdasan Emosional, Disiplin Kerja Dan Keselamatan Serta Kesehatan Kerja (K3) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada Pramudi Bus Transmetro Pekanbaru. Hasil penelitian menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Perbedaan terletak pada variabel disiplin kerja dan keselamatan serta kesehatan kerja.
9. Hayati, (2020) berjudul Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Melalui Kepuasan Kerja. Hasil penelitian menunjukkan dukungan

organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Perbedaan dengan penelitian ini menggunakan variabel budaya organisasi.

10. Pandey, dkk (2019) berjudul Pengaruh Dukungan Organisasi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Bank Sulutgo. Hasil penelitian menunjukkan dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Perbedaan pada penelitian ini terletak pada penggunaan variabel kepuasan kerja.
11. Puspita, (2020) berjudul Pengaruh Persepsi Karakteristik Pekerjaan dan Dukungan Organisasi Terhadap OCB dengan Mediasi Komitmen Pertumbuhan dan Normatif Karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Perbedaan terletak pada penggunaan variabel bebas karakteristik pekerjaan.
12. Pangestuti, (2018) berjudul Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Afektif Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil penelitian menunjukkan dukungan organisasi berpengaruh terhadap OCB. Perbedaan terletak pada penggunaan variabel kepuasan kerja dan komitmen afektif.
13. Saputra (2019) yang berjudul Pengaruh Budaya Organisasi Dan Dukungan Organisasi Terhadap OCB Dimediasi Oleh Komitmen Organisasional. Menunjukkan hasil bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Perbedaan penelitian ini terletak pada metodologi, yaitu penelitian sebelumnya menggunakan path analisis, sedangkan penelitian sekarang menggunakan regresi linear

berganda. disamping itu, perbedaan terletak pada variabel indikator penyusun variabel.

14. Sudarmo (2018) berjudul Pengaruh komitmen organisasional dan kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hasil penelitian ini menunjukkan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu lokasi penelitian, waktu penelitian, indikator variabel serta tidak menggunakan variabel kepuasan kerja.

