

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor penting dalam suatu organisasi yang diarahkan untuk mengelola dan mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Saat ini kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang sangat pesat, sehingga menuntut sumber daya manusia untuk lebih berkualitas dengan wawasan yang luas, serta memiliki keunggulan dan keterampilan yang mendukung untuk bersaing secara global. Berbicara mengenai sumber daya manusia, dapat ditinjau melalui dua aspek utama, yaitu kuantitas dan kualitas.

Khususnya di Indonesia memiliki sumber daya manusia yang baik dari segi kuantitas, namun kontribusi dari aspek tersebut masih terbilang kurang mendukung karena belum adanya keseimbangan dengan kualitas sumber daya manusianya. Didukung dalam penelitian (Mintarwan, 2020) bahwa saat ini kualitas sumber daya manusia Indonesia masih rendah dikarenakan peran pemerintah masih belum mengutamakan pengembangan sumber daya manusianya, terutama di bidang pendidikan. Sehingga, penurunan kualitas tersebut dapat mempengaruhi tingkat Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Indonesia.

Dapat dilihat dalam Katalog Indeks Pembangunan Manusia 2018 yang dikeluarkan oleh (BPS, 2018) bahwa *United Nations Development Programme* (UNDP) mencatat pembangunan manusia dari 189 negara di

dunia, khususnya IPM Indonesia masih menduduki status sedang. Adapun pada tataran *Association of Southeast Asian Nations* (ASEAN) IPM Indonesia telah berada pada posisi ke-6 dengan status sedang.

Mengacu pada laporan tersebut, Indonesia masih diperlukannya strategi dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia terutama dalam bidang pendidikan. Untuk mendukung pencapaian tersebut terdapat komponen penting di dalamnya, yaitu melakukan peningkatan kualifikasi akademik terhadap guru, hal ini dilakukan karena guru merupakan seseorang yang berperan penting dalam membimbing dan mengajar para siswa di Sekolah, sehingga peningkatan kualitas pendidikan tidak hanya terkait pada persoalan sarana dan prasarana saja.

Untuk mengetahui kondisi kualifikasi akademik guru di Indonesia dapat dilihat dalam Katalog Potret Pendidikan Indonesia Statistik Pendidikan 2019 yang dikeluarkan oleh (BPS, 2019) bahwa perkembangan guru Indonesia yang telah memperoleh pendidikan D4 atau S1 pada tahun 2018/2019 mengalami peningkatan sebesar 2.599.375 dan jika ditinjau dari jenjang pendidikan terdapat penurunan pada jenjang SMK.

Guru layak mengajar memiliki empat kompetensi dasar, yaitu kompetensi pedagogik, kepribadian, professional, dan sosial. Sehingga, menjadi kebutuhan sekolah yang tidak dapat ditunda, maka dari itu diperlukannya orang-orang yang ahli dibidangnya terutama untuk jenjang SMK. Kualitas guru yang baik dapat meningkatkan sikap profesionalisme mereka, seperti

yang diketahui bahwa guru tidak hanya berperan sebagai pengajar, pendidik, pembimbing, melatih dan mengevaluasi para siswanya.

Berdasarkan undang-undang guru dan dosen nomor 14 tahun 2005 pasal 20, bahwa dalam melaksanakan tugas keprofesionalannya, guru berkewajiban :

- a) merencanakan pembelajaran, melaksanakan proses pembelajaran yang bermutu, serta menilai dan mengevaluasi hasil pembelajaran;
- b) meningkatkan dan mengembangkan kualifikasi akademik dan kompetensi secara berkelanjutan sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni;
- c) bertindak objektif dan tidak diskriminatif atas dasar pertimbangan jenis kelamin, agama, suku, ras, dan kondisi fisik tertentu atau latar belakang;
- d) menjunjung tinggi peraturan perundang-undangan, hukum, dan ode etik guru, serta nilai-nilai agama dan estetika; dan
- e) memelihara dan memupuk persatuan dan kesatuan bangsa.

Maka dari itu, sikap profesional sangat penting ditanamkan karena guru tidak hanya sekadar bertanggung jawab pada deskripsi pekerjaannya saja (*in-role*), melainkan juga dituntut untuk mampu bekerja di luar dari tanggung jawabnya (*extra-role*) atau dapat disebut juga sebagai *organizational citizenship behavior*, dengan ditanamkannya perilaku tersebut maka akan memberikan dampak yang positif, baik secara individu atau keseluruhan.

Secara tidak langsung, seseorang yang memiliki perilaku tersebut merupakan pilihannya sendiri dan tidak diisyaratkan dari suatu organisasi. Perilaku seperti ini akan merasakan keterikatan antara organisasi terhadap

anggotanya, sehingga menumbuhkan rasa empati untuk saling memberikan bantuan kepada sesama rekan kerja. Maka dari itu, *organizational citizenship behavior* akan sangat baik jika diimplementasikan ke dalam dunia pendidikan, mengingat profesi guru tidak hanya melakukan proses belajar mengajar, tetapi juga memiliki beberapa aktivitas akademik lainnya.

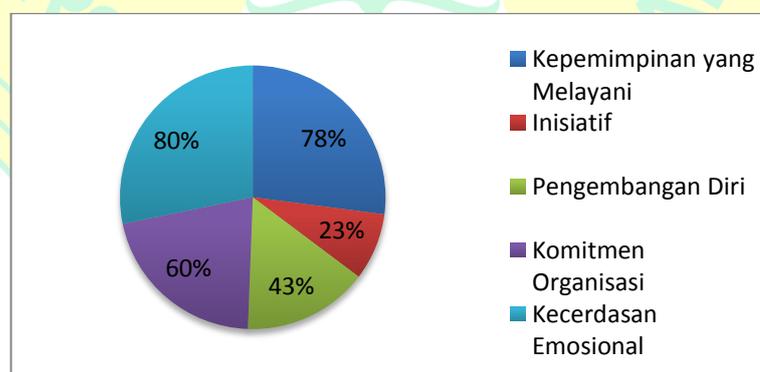
*Organizational citizenship behavior* salah satu perilaku bermanfaat yang harus dipraktikkan di lingkungan Sekolah karena dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas sistem Sekolah. Selain itu, tingkat kesadaran diri dan kedisiplinan guru juga turut meningkat (Onn et al., 2016). Dalam dunia pendidikan, *organizational citizenship behavior* yang ditunjukkan oleh guru berwujud perilaku yang tidak ada kaitannya dengan deskripsi pekerjaan utamanya dan tidak mendapatkan kompensasi tambahan dalam bentuk formal, adapun perilaku tersebut dapat ditemukan dalam kegiatan yang berhubungan dengan prestasi siswa di Sekolah, yaitu dengan memberikan bimbingan melebihi jam yang ditentukan oleh Sekolah, mengawasi atau mendampingi siswa yang sedang ikut perlombaan, serta membantu mengkoordinasi program yang dirancang oleh Sekolah (Harding et al., 2020).

Berdasarkan penelitian sebelumnya, dapat dikatakan bahwa guru yang mampu berperan lebih dari deskripsi pekerjaannya dapat memberikan kontribusi yang baik kepada seluruh pemangku akademis yang ada di Sekolah. Maka dari itu sangat penting bagi dunia pendidikan untuk memilih guru yang memiliki kualitas dan sikap professional yang baik agar dapat mengendalikan

perilakunya, baik untuk dirinya sendiri maupun kepentingan yang ada di Sekolah.

Untuk menumbuhkan perilaku tersebut ke dalam diri seorang guru dibutuhkan rasa empati antar rekan guru lainnya, sehingga dapat mendorong para guru untuk saling memberikan bantuan. Peranan guru yang begitu penting diharapkan dapat memberikan perubahan yang baik dalam kualitas pendidikan, mengingat banyaknya beban guru menuntut dirinya untuk berperan ekstra, sehingga tetap harus menjaga sikap profesionalnya.

Memperhatikan permasalahan tersebut, maka dibutuhkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* pada guru. Untuk mengetahui faktor-faktor tersebut, di bawah ini telah terdapat hasil *pra riset* yang dilakukan oleh Peneliti pada guru SMK Swasta di Jakarta Timur, hasilnya dapat dilihat pada gambar I.3:



**Gambar I. 1 Hasil Pra-Riset Faktor-faktor yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior**

**Sumber:** Data diolah oleh Peneliti (2020)

Dari hasil *pra riset* yang dilakukan oleh Peneliti kepada 30 responden yang berprofesi sebagai guru SMK Swasta di Jakarta Timur, menunjukkan kecerdasan emosional merupakan faktor yang paling mempengaruhi sebesar 80%. Beban kerja yang dimiliki seorang guru akan berdampak pada tekanan sosial dan gangguan emosi, sehingga faktor tersebut mengindikasikan pentingnya seorang guru untuk dapat mengelola keadaan emosionalnya sendiri dan beradaptasi dengan kondisi orang lain, sehingga dapat mengekspresikan emosinya secara adaptif.

Guru sebagai pemegang peranan penting dan strategis dalam penentuan tercapainya sumber daya manusia yang berkualitas sangat penting baginya untuk mengelola kecerdasan emosional dengan baik, sebab guru merupakan profesi yang menuntutnya untuk mengabdikan dalam bidang pendidikan dan memiliki kewajiban melakukan proses belajar mengajar yang di dalamnya terdapat sebuah interaksi, sehingga mereka harus memiliki emosi yang stabil dalam memberikan ilmu pengetahuan kepada siswa maupun rekan kerjanya perihal memberikan bantuan.

Sikap membantu secara sukarela ini dapat terbentuk jika guru tersebut mampu dalam mengelola hubungannya antar rekan guru lainnya. Mewujudkan *organizational citizenship behavior* seorang guru tidak lepas dari peran pemimpin, yaitu kepala sekolah. Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh kepala sekolah akan menjadi cerminan oleh para guru lainnya dan mempengaruhi kondisi *organizational citizenship behavior* guru, sebab dapat

meningkatkan kerjasama antar rekan guru dan kualitas kerja yang dihasilkannya. Mengacu pada *pra riset* sebelumnya terdapat faktor kepemimpinan yang melayani sebesar 78% dan untuk mengetahui apakah kepala sekolah dan guru menerapkan gaya kepemimpinan tersebut, maka dari itu Peneliti melakukan wawancara kepada kepala sekolah dan guru di SMK Swasta di Jakarta Timur. Sebagai berikut:

1. SMK Tirta Sari Surya Jakarta Timur

- a. Ibu Visia sebagai kepala sekolah, selama masa jabatannya beliau selalu melibatkan para guru untuk mencapai tujuan dari sekolah tersebut, seperti pencapaian akreditasi dan mengarahkan para gurunya untuk mengikuti pelatihan wajib agar dapat meningkatkan kompetensi dan pemahamannya, adapun hal ini juga dilakukan kepada para siswanya dengan melakukan uji kompetensi agar para lulusannya siap untuk terjun ke dunia industri.
- b. Bapak Rismando Surya adalah salah satu guru yang mengajar di SMK Tirta Sari Surya. Selain itu, terdapat kegiatan lain yang dimilikinya di luar dari lingkungan Sekolah, dengan fokus yang terbagi tersebut beliau terkadang merasakan kesulitan dalam membagi waktu, sehingga beliau berusaha untuk menyelesaikannya sendiri.

2. SMK Tunas Markatin Jakarta Timur

- a. Bapak Abdul Haris sebagai kepala sekolah, selama masa jabatannya beliau memposisikan dirinya sebagai rekan kerja, motivator, dan pendengar, hal ini dilakukan dengan tujuan mendengar aspirasi dan

memberikan bantuan bagi para guru yang mengalami kesulitan. Namun, dalam penerapannya sering kali terdapat guru yang tidak turut memberikan suara dalam kegiatan rapat atau musyawarah dalam bentuk apapun, sehingga keputusan yang dibuat tidak berdasarkan persetujuan masing-masing pihak.

- b. Bapak Sugeng adalah salah satu guru yang mengajar di SMK Tunas Markatin. Selama menjadi guru di SMK tersebut, beliau tidak begitu merasakan perubahan yang signifikan, terutama hubungan kerja antar guru. Meskipun disetiap kegiatan penting dibutuhkan kerjasama antar guru, tetapi yang dirasakan tidak begitu membantu, sebab setiap guru memiliki kesibukan lain di luar kegiatan Sekolah, sehingga rasa empati dan interaksi tidak terjalin dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh Peneliti kepada kepala sekolah dan guru dari SMK Tirta Sari Surya dan Tunas Markatin yang berlokasi di Jakarta Timur ini mengindikasikan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan adalah kepemimpinan yang melayani, sebab mencerminkan seorang kepala sekolah yang aktif dalam menjalin komunikasi yang dapat memberikan motivasi dan bimbingan terhadap gurunya. Namun, terdapat masalah yaitu adanya guru yang tidak ingin memberikan keterlibatan yang aktif, seperti masih kurang bersedianya beberapa guru untuk memberikan bantuan terhadap guru lain dan menjalin kerjasama yang baik demi kepentingan Sekolah.

Berdasarkan permasalahan di atas pun menjelaskan bahwa beberapa guru di SMK tersebut masih kurang dalam meneladani sikap dan perilaku kepala sekolahnya, sehingga guru di SMK tersebut belum mencerminkan *organizational citizenship behavior* yang baik. Kualitas dari *organizational citizenship behavior* seorang guru tentunya tidak hanya dipengaruhi dari faktor eksternal saja, melainkan adanya faktor internal juga. Guru yang mencerminkan *organizational citizenship behavior* tentunya harus memiliki panggilan pendidikan dalam dirinya dan berkomitmen atas pengabdianya pada pendidikan, dari hasil *pra riset* sebelumnya, terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* adalah komitmen organisasi sebesar 60%.

Faktor komitmen organisasi ini mengindikasikan pentingnya seorang guru untuk berkomitmen pada organisasi pendidikannya, sebab guru yang memiliki rasa komitmen tinggi akan melahirkan tanggung jawab atas kewajibannya dan dilakukan dengan perasaan penuh keikhlasan. Meskipun ruang lingkup organisasi pendidikannya telah menyiapkan sarana dan prasarana yang mencukupi, tidak akan memiliki arti jika tidak diseimbangkan dengan rasa komitmen guru terhadap organisasinya.

Guru yang berkomitmen tinggi terhadap organisasi pendidikannya akan melahirkan *organizational citizenship behavior* karena adanya kecenderungan untuk terlibat aktif berkontribusi dalam setiap kegiatan, baik itu secara formal maupun tidak sesuai dengan deskripsi pekerjaannya. Guru yang menunjukkan

komitmen organisasi yang tinggi akan merasakan adanya keterikatan antar guru terhadap organisasinya dan secara sukarela berbuat kemajuan dalam kualitas pendidikannya.

Berbicara mengenai *organizational citizenship behavior* jika ditinjau lebih dalam melalui hasil *pra riset* dan wawancara yang dilakukan oleh Peneliti mengindikasikan beberapa masalah, yaitu masih kurangnya rasa empati untuk saling memberikan bantuan terhadap rekan guru lainnya, hal ini terjadi karena masing-masing guru hanya fokus dengan tanggung jawab yang dimilikinya saja.

Permasalahan tersebut sangat erat hubungannya dengan kondisi kecerdasan emosional yang dimiliki oleh para guru di SMK tersebut, sehingga diartikan masih terdapat guru yang minim kemampuannya untuk mengelola diri dan hubungan antara satu sama lain dalam organisasi. Kurangnya keterlibatan yang aktif dalam membuat para guru masih kurang dalam menunjukkan *organizational citizenship behavior* dirinya, sebab peranan dari kecerdasan emosional dapat meningkatkan rasa empati dan berperilaku positif dalam menjalin hubungan kerjasama.

Adapaun, permasalahan mengenai gaya kepemimpinan yang diterapkan kepala SMK Swasta Jakarta Timur ini dapat dikatakan belum cukup baik dalam penerapannya, sebab belum dapat sepenuhnya mempengaruhi *organizational citizenship behavior* gurunya, sehingga masih dibutuhkannya

pengembangan diri, memberikan bimbingan, dan motivasi kepada para gurunya untuk menjalin hubungan kerjasama yang baik antar rekan kerja.

Selain itu, masalah lain yang terindikasi adalah masih minimnya rasa komitmen organisasi dalam diri seorang guru. Menurut hasil wawancara sebelumnya menjelaskan bahwa terdapat beberapa guru pada SMK tersebut telah memiliki tanggung jawab lain diluar dari lingkungan sekolahnya. Selain itu, terdapat juga permasalahan yang terjadi di lapangan, yaitu adanya beberapa guru yang kenyataannya memilih untuk keluar dari SMK tersebut, sehingga proses kegiatan belajar mengajar yang dilakukan oleh guru yang bersangkutan kepada siswanya menjadi kurang maksimal. Permasalahan ini dapat dibuktikan melalui data *turnover* yang Peneliti dapatkan di lapangan, data tersebut dapat dilihat pada tabel I.1 di bawah ini.

**Tabel I. 1 Data Turnover Guru SMK Swasta di Jakarta Timur**

Tahun	Jumlah Guru		Total Guru
	Masuk	Keluar	
2018	4	4	8
2019	5	5	10
2020	1	1	2
2021	1	0	1
<b>Jumlah</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>21</b>

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2020)

Berdasarkan data *turnover* di atas, menunjukkan sikap komitmen organisasi guru SMK Swasta masih terbilang rendah meskipun jumlah guru yang keluar dan masuk setiap tahunnya masih seimbang, tetap akan mempengaruhi proses kegiatan belajar mengajar karena mengharuskannya para siswa untuk melakukan adaptasi lagi dengan guru baru. Permasalahan komitmen organisasi yang rendah cenderung dapat menurunkan kualitas *organizational citizenship behavior* karena terbaginya fokus tanggung jawab yang dimiliki guru tersebut dan kontribusi yang diberikannya menjadi kurang aktif.

Berbicara mengenai *organizational citizenship behavior* merupakan salah satu perilaku yang sangat dibutuhkan oleh organisasi saat ini, terutama dalam bidang pendidikan karena dampak dari perilaku tersebut dapat memberikan suatu kontribusi yang positif. Oleh karena itu Peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam faktor-faktor yang telah dijelaskan sebelumnya yang dimuat dalam judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kepemimpinan yang Melayani, dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Guru SMK Swasta di Jakarta Timur”**

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* pada guru tingkat SMK Swasta di Jakarta Timur?

2. Apakah terdapat pengaruh kepemimpinan yang melayani terhadap *organizational citizenship behavior* pada guru tingkat SMK Swasta di Jakarta Timur?
3. Apakah terdapat pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada guru tingkat SMK Swasta di Jakarta Timur?
4. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional, kepemimpinan yang melayani, dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada guru tingkat SMK Swasta di Jakarta Timur?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah-masalah yang telah peneliti rumuskan di atas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* pada guru tingkat SMK Swasta di Jakarta Timur?
2. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan yang melayani terhadap *organizational citizenship behavior* pada guru tingkat SMK Swasta di Jakarta Timur?
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada guru tingkat SMK Swasta di Jakarta Timur?
4. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, kepemimpinan yang melayani, dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada guru tingkat SMK Swasta di Jakarta Timur?

#### D. Kebaruan Penelitian

Berdasarkan penelitian sebelumnya terdapat pembaruan yang peneliti lakukan dalam penelitian ini dapat dilihat berikut ini:

1. (Perkasa et al., 2020). *“The Effect of Emotional Intelligence, Servant Leadership, and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior”*. *Advances in Economics, Business and Management Research*. Doi: 10.2991/aebmr.k.200205.019.

Subjek yang diteliti adalah kantor Dinas Pendidikan dengan objek sebagian besar adalah karyawan. Selain itu, teknik analisis data yang digunakan pada penelitian terdahulu adalah analisis uji regresi linear berganda dengan pengukuran skala *likert*, adapun teknik pengumpulan datanya menggunakan *convenience sampling* dan diproses dengan IBM SPSS 23. Sedangkan pada penelitian ini, Peneliti melakukan pembaharuan dengan berfokus dalam bidang pendidikan, yaitu guru Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Adapun teori dan indikator yang digunakan berbeda dengan penelitian terdahulu dan diproses dengan *Partial Least Square (PLS)* versi 3.0.

2. (Harwiki, 2016). *“The Impact of Servant Leadership on Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behaviour (OCB) and Employee Performance in Women Cooperatives”*. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*. ISSN: 1877-0428. Doi: 10.1016/j.sbspro.2016.04.032.

Pada penelitian terdahulu fokus penelitiannya dilakukan untuk mengukur hasil dari kinerja manajer dan karyawan. Selain itu, analisis yang dilakukan adalah analisis deskriptif dengan menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Sedangkan pada penelitian ini, Peneliti melakukan pembaharuan dengan fokus penelitian pada perilaku guru yang saat ini harus menjadi perhatian dalam meningkatkan kualitas pendidikan.

3. (Antony, 2013). *“The Influence of Emotional Intelligence on Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior”*. **International Journal of Social Science & Interdisiplinary Research**. ISSN: 2277-3630. Doi: 10.24297/jssr.v1i1.6674.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian terdahulu adalah teknik *purposive sampling* dan menggunakan alat penelitian inventarisasi, kuesioner, dan skala. Adapun uji statistic yang digunakan adalah standar deviasi dan korelasi *Product Moment Pearson*. Sedangkan pada penelitian ini, Peneliti melakukan pembaharuan dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dan kisi-kisi instrument untuk kuesioner yang berdasarkan indikator yang dijadikan sebagai referensi.