

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan kompetisi dalam dunia bisnis saat ini membuat setiap organisasi dituntut bergerak dengan cepat, adaptif, tepat, dan efisien. Dalam meningkatkan suatu kinerja organisasi, salah satu faktor yang lebih mempengaruhi adalah perilaku karyawan yang ditunjukkan dalam organisasi tersebut. Perilaku yang dimaksud adalah perilaku yang diharapkan tidak selalu berkaitan dengan tugas-tugas yang telah ditetapkan, tetapi juga mengerjakan tugas-tugas diluar *list job description* seorang karyawan yang dapat memberikan kontribusi positif untuk perusahaan.

Perilaku karyawan di tempat kerja dapat dikelompokkan ke dalam dua jenis perilaku, yaitu perilaku yang berkaitan dengan tugas resmi (*in role behavior*) dan perilaku yang berkaitan diluar peran kerja (*extra role behavior*). Perilaku *extra role* ini sangat penting artinya bagi keefektifan organisasi dalam jangka panjang. Perilaku *extra role* merupakan perilaku yang sangat dihargai ketika dilakukan oleh karyawan walalu tidak terdeskripsi secara formal akan tetapi dapat meningkatkan efektifitas dan kelangsungan hidup organisasi.

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan,

namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif (Robbins & Judge, 2008: 40). Ini berarti, perilaku tersebut tidak termasuk dalam *job description* karyawan, namun berdampak positif bagi keefektifan perusahaan. Selain itu Lovell (dalam Sumarni, 2009: 35) mengemukakan bahwa OCB merupakan suatu perilaku yang memperluas dan melebihi dari perilaku apa saja yang telah diisyaratkan oleh organisasi yang tertuang dalam suatu deskripsi pekerjaan yang formal. Dengan kata lain, perilaku tersebut dapat memberikan dampak positif secara tidak langsung bagi karyawan, karena karyawan dapat mempelajari tugas selain dari tugas yang telah ditetapkan.

OCB memang belum begitu dikenal, namun terkadang karyawan dalam suatu organisasi secara tidak langsung telah menerapkan OCB dalam bekerja. Salah satu sikap strategis dalam divisi SDM adalah mengembangkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam organisasi. OCB tercermin melalui perilaku suka menolong orang lain, menjadi sukarelawan untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap peraturan dan kebijakan di tempat kerja. Perilaku ini menggambarkan nilai tambah karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif, dan membantu.

PT. Toa Galva *Industries* adalah perusahaan yang bergerak di bidang elektronika dengan spesialisasi *sound & communication*. Tujuan dari perusahaan ini sendiri adalah spesialisasi di bidang *sound & communication* di tingkat global hingga internasional. Dilihat dari tujuannya, dapat

disimpulkan bahwa perusahaan ini membutuhkan karyawan yang kompetitif dalam bekerja. Karyawan yang kompetitif secara tidak langsung akan meningkatkan kemampuan inovasi perusahaan dalam menghasilkan produk dan jasa bagi para pelanggan. Hal ini dapat diartikan bahwa untuk mencapai kinerja yang maksimal, terdapat perilaku dari karyawan yang dituntut agar sesuai harapan organisasi.

Selain itu, perusahaan ini juga memiliki visi “The Healthy Company”. Maksud dari visi perusahaan ini adalah mereka mencoba menghasilkan elektronika *sound & communication* yang tidak merusak telinga pelanggannya. Dalam makna luas, mereka menjanjikan produk yang aman dan berkualitas.

Misi dari Toa Galva *industries* ini diringkas ke dalam beberapa huruf, yaitu Q : *Quality*, yang berarti menghasilkan produk yang berkualitas; C : *Cost*, yang berarti menetapkan biaya yang kompetitif; D : *Delivery*, yang berarti memiliki standar pengantar atau pengiriman yang tepat waktu; S : *Service*, yang berarti memberikan mutu pelayanan terbaik. Dapat disimpulkan bahwa misi tersebut menandakan bahwa perusahaan ini telah siap berkompetisi di bidang *sound & communication* secara global bahkan hingga tingkat internasional.

Setiap organisasi cenderung berusaha menemukan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompetitif sehingga akan diperoleh hasil bekerja yang diharapkan. Akan tetapi, untuk mendapatkan sumber daya yang berkualitas dan kompetitif bukanlah hal yang mudah. Sebenarnya,

karyawan selalu ingin memberikan yang terbaik untuk perusahaan, namun masuk kerja saja mereka masih sering terlambat. Para karyawan ingin mencapai target namun kurang bersedia berkorban dan kurang kreatif dalam bekerja.

PT. Toa Galva memiliki tujuan menjadi perusahaan spesialisasi di bidang *sound & communication* secara global hingga internasional. Berarti, perusahaan ini membutuhkan karyawan yang bersedia melakukan tugas-tugas ekstra dalam berkerja dan siap untuk berkompetisi demi tercapainya tujuan perusahaan.

Berdasarkan pengamatan pra penelitian yang dilakukan pada karyawan PT. Toa Galva ini, masih terlihat adanya tindakan-tindakan yang tidak disiplin yang dilakukan oleh beberapa karyawan, yang meliputi keterlambatan, datang siang, ataupun pulang lebih awal, seperti dapat dilihat pada tabel 1.1

**Tabel 1.1**

**Data Absensi Karyawan PT. Toa Galva *Industries* Januari-Mei 2013**

Bulan	Jumlah Kasus					
	Alpha	Izin	Telat	Datang Siang	Pulang	Kembali Lagi
Januari	0%	13%	15%	6%	9%	0%
Februari	0%	11%	12%	4%	6%	1%
Maret	0%	17%	5%	3%	6%	1%
April	0%	19%	7%	3%	7%	1%



Speaker 1	Januari	59	–	3	8	2	7	–
	Februari	59	–	1	9	4	5	1
	Maret	59	–	16	1	2	4	–
	April	59	–	48	2	3	7	–
	Mei	59	–	19	1	2	6	–
NS	Januari	41	–	24	17	4	9	–
	Februari	41	–	24	12	5	8	1
	Maret	41	–	36	1	2	7	–
	April	41	–	59	8	4	9	–
	Mei	41	1	21	4	5	12	–
Speaker 2	Januari	63	–	30	13	8	6	–
	Februari	63	–	24	8	3	2	–
	Maret	63	–	34	2	4	7	–
	April	63	–	29	6	1	6	–
	Mei	63	–	28	3	3	4	–

Sumber : Divisi Personalia dan Umum PT. Toa Galva (data diolah oleh peneliti)

Selain itu, peneliti juga melakukan pra penelitian dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 30 buah serta melakukan wawancara kepada beberapa karyawan yang ada pada 3 divisi tersebut. Hasil pra penelitian melalui penyebaran kuesioner dapat dilihat pada tabel 1.3

**Tabel 1.3**

**Hasil Pra Penelitian Pada PT. Toa Galva *Industries***

Dimensi OCB	Pesentase (%)
	Jawaban Karyawan
Berperilaku <i>Altruism</i>	15,56%
Berperilaku <i>Conscientiousness</i>	18,89%
Berperilaku <i>sportmanship</i>	21,67%
Berperilaku <i>Civic Virtue</i>	33,33%
Berperilaku <i>Courtesy</i>	72,22%

Sumber : Data diolah oleh peneliti

Dari tabel 1.3 tersebut, dapat dilihat bahwa beberapa karyawan yang berada pada divisi *speaker 1*, *Speaker NS*, dan *Speaker 2* memiliki OCB yang rendah, khususnya pada dimensi *Altruism* sebesar 15,56%, *conscientiousness* sebesar 18,89%, dan *sportmanship* sebesar 21,67%.

Pada dimensi *altruism* menunjukkan bahwa rendahnya keinginan untuk saling membantu antar sesama karyawan. Pada saat peneliti melakukan wawancara, memang beberapa karyawan mengaku lebih fokus pada tugasnya masing-masing karena menganggap tugas dari masing-masing karyawan telah memiliki beban kerja yang tinggi.

Pada dimensi *conscientiousness* menunjukkan bahwa rendahnya tingkat disiplin karyawan terhadap peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan seperti yang telah diuraikan pada tabel 1.1 dan tabel 1.2. Pada saat wawancara, beberapa karyawan mengaku bahwa mereka sangat

paham dengan peraturan yang ada dalam perusahaan, tetapi bagi mereka yang terpenting adalah masuk kerja dan porsi kerja, bukan pada ketepatan waktu masuk kerja.

Sedangkan pada dimensi *sportmanship* menunjukkan bahwa adanya sikap yang lebih menekankan pada aspek-aspek negatif perusahaan. Artinya, terdapat sikap karyawan yang kurang memberikan rasa toleransi terhadap gangguan-gangguan pada pekerjaannya. Pada saat wawancara, beberapa karyawan mengaku bahwa mereka sering mengeluh terhadap porsi kerja ekstra yang diberikan oleh pimpinan yang dianggap memanfaatkan kemampuan mereka untuk efisiensi perusahaan.

Berdasarkan hasil pra penelitian tersebut, peneliti tertarik mencoba untuk mengadakan penelitian permasalahan OCB karyawan PT. Toa Galva *Industries*. Selain itu,, banyak faktor-faktor yang mempengaruhi OCB, namun peneliti mencoba memilih 2 (dua) variabel kecerdasan emosional dan komitmen organisasi yang diyakini dapat mempengaruhi OCB sebagai variabel dependen.

Sistem kompetensi berdasarkan kecerdasan emosional untuk setiap posisi yang telah dibuat sebenarnya dapat dikembangkan untuk banyak fungsi SDM, mulai dari rekrutmen, pelatihan dan pengembangan karir hingga penilaian kinerja. Kecerdasan emosional menunjukkan kemampuan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan-perasaan tersebut untuk memadukan antara pikiran dan tindakan, sehingga menghasilkan kinerja yang menonjol dalam pekerjaan. Dengan

kecerdasan emosional yang baik, membuat seseorang dapat berbuat tegas untuk membuat keputusan yang baik walaupun dalam keadaan tertekan. Selain itu, dengan kecerdasan emosional, seseorang juga dapat menunjukkan integritasnya. Karyawan dengan kecerdasan emosional yang baik mampu berfikir jernih walaupun dalam tekanan pekerjaan yang tinggi, bertindak sesuai etika, berpegang pada prinsip dan memiliki dorongan berprestasi. Dapat disimpulkan bahwa, karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang baik, diharapkan dapat memberikan kontribusi positif untuk perusahaan.

Sedangkan komitmen organisasi mencerminkan bagaimana seorang karyawan mengidentifikasikan dirinya dengan organisasi dan terikat dengan tujuan-tujuannya. Komitmen yang tinggi dapat menjadikan karyawan peduli dengan nasib organisasi dan berusaha menjadikan organisasi ke arah yang lebih baik, sehingga dengan adanya komitmen yang tinggi kemungkinan terjadinya kesenjangan anggaran dapat dihindari. Sebaliknya, karyawan dengan komitmen rendah akan mementingkan dirinya atau kelompoknya, sehingga karyawan tersebut tidak memiliki keinginan untuk menjadikan organisasi ke arah yang lebih baik.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan secara jelas tersebut, maka peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul, “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan Pada PT. Toa Galva *Industries*”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka pokok permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi kecerdasan emosional, komitmen organisasi, dan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan PT. Toa Galva Industries?
2. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan pada PT. Toa Galva Industries?
3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan pada PT. Toa Galva Industries?
4. Apakah kecerdasan emosional dan komitmen organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan pada PT. Toa Galva Industries?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui deskripsi kecerdasan emosional, komitmen organisasi, dan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan PT. Toa Galva Industries.
2. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan pada PT. Toa Galva Industries.

3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan pada PT. Toa Galva Industries.
4. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi secara bersama-sama terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan pada PT. Toa Galva Industries?

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti di bidang manajemen sumber daya manusia, terutama mengenai analisa permasalahan kecerdasan emosional, komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dasar penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan analisa pengaruh *organizational citizenship behavior* (OCB) melalui variabel kecerdasan emosional dan komitmen organisasi.

3. Bagi Dunia Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat membina dan meningkatkan kerja sama antara universitas khususnya bagi fakultas ekonomi dengan instansi pemerintah maupun swasta tempat peneliti mengadakan penelitian, dan mendapatkan umpan balik untuk menyempurnakan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

4. Bagi PT. Toa Galva *Industries*

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan penambah wawasan tentang pentingnya memiliki komitmen organisasi dan kecerdasan emosional yang lebih mengarah pada perilaku karyawan di dalam perusahaan serta dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk menentukan langkah-langkah kebijaksanaan dalam perusahaan di masa yang akan datang khususnya dibidang sumber daya manusia.