

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Nikmah (2021) yang meneliti mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan budaya terhadap kinerja melalui *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) (Studi pada Karyawan PDAM Surakarta) dengan menggunakan analisis evaluasi model Partial Least Square (PLS) dilakukan dengan evaluasi *outer model* dan evaluasi *inner model*. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Nikmah (2021) adalah sama-sama meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian Nikmah (2021) yaitu sampel yang digunakan oleh penelitian Nikmah (2021) adalah Karyawan PDAM Surakarta sedangkan sampel yang akan digunakan pada penelitian ini adalah Karyawan Supermarket Bravo Cepu.

Hasil penelitian Nikmah (2021) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan yang mana hasil tersebut bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Sakti dkk. (2020) dan Putra dkk. (2020) yang menyatakan terdapat pengaruh positif signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Selain itu, menurut penelitian yang dilakukan oleh Thomas & Anggiani (2018) menyebutkan bahwa kecerdasan budaya (*culture intelligence*) tidak mempengaruhi kinerja karyawan dimana hasil tersebut bertolak belakang dengan penelitian Takdir dkk. (2020) dan Puyod & Chaeroensukmongkol (2019) menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan antara kecerdasan budaya dengan kinerja karyawan.

Manusia selain menjadi unsur utama sumber inspirasi dan gerakan suatu organisasi juga menjadi unsur yang paling sulit untuk ditangani. Hal ini dikarenakan setiap manusia memiliki peraturan-peraturan, kebijakan, nilai-nilai, sistem pemberian hadiah, serta misi yang berbeda-beda yang mana nanti akan mempengaruhi anggota dalam organisasi tersebut. Setiap organisasi mempunyai harapan akan diberi dukungan dari setiap anggota organisasi tersebut yaitu berupa kinerja yang tinggi sehingga organisasi dapat terus berkembang dalam era persaingan global yang terjadi saat ini (Risma, 2012).

Dalam pencapaian tujuan organisasi sangat tergantung pada kinerja suatu organisasi dimana kinerja organisasi itu sendiri ditentukan oleh kinerja setiap individu atau karyawan. Supaya didapatkan kinerja yang baik pada setiap individu dalam organisasi diperlukan kualitas sumber daya manusia yang baik pula. Kinerja dapat diartikan sebagai hasil dari usaha seseorang yang telah dicapai dengan adanya perbuatan dan kemampuan dalam situasi usaha tertentu yang bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan organisasi atau perusahaan. Setiap karyawan akan memiliki perbedaan kinerja dikarenakan setiap karyawan tersebut memiliki latar belakang yang beragam yang mana akan mempengaruhi sikap dan tingkah laku karyawan dalam bekerja (Purady, 2019).

Perbedaan sikap dan perilaku karyawan dalam bekerja menjadi salah satu tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan kinerja karyawan. Perbedaan ini juga akan mengakibatkan para karyawan menunjukkan tingkat kinerja yang berbeda-beda antara satu karyawan dengan karyawan yang lain. Untuk meningkatkan kinerja dapat dilakukan dengan menciptakan budaya yang kuat yang digunakan untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Dengan adanya budaya yang kuat serta memiliki ciri khas tertentu akan mengakibatkan adanya daya tarik untuk bergabung dalam organisasi tersebut. Serta karyawan akan berperilaku sesuai dengan nilai-nilai yang berada dalam organisasi sehingga adanya kesesuaian antara budaya dengan nilai yang dimiliki anggota akan menimbulkan kepuasan kerja bagi karyawan. Dengan adanya kepuasan maka karyawan akan bekerja dengan semangat dan menghasilkan output yang memuaskan dan apabila karyawan telah berusaha secara maksimal maka organisasi harus menghargainya sehingga karyawan semakin semangat untuk bekerja (Usman, 2019).

Untuk meningkatkan kinerja individu dalam hal ini kinerja karyawan maka perlu diketahui hal-hal yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam hal ini yaitu kecerdasan budaya. Kecerdasan budaya (CQ) termasuk ke dalam kemampuan setiap individu untuk dapat mengelola situasi dan pengaturan yang beragam secara efektif serta secara budaya. Kecerdasan budaya menjadi faktor yang penting terhadap kinerja dan interaksi antara berbagai industri dan lingkungan. Dengan kata lain kecerdasan budaya menjadi atribut yang penting untuk mengetahui kinerja karyawan karena karyawan yang memiliki tingkat kecerdasan budaya yang tinggi memiliki kinerja yang tinggi pula (Nafei, 2013).

Selain kecerdasan budaya, dalam hal meningkatkan kinerja individu hal lain yang mempengaruhi dan menjadi salah satu nilai yang mendasar dan harus dikembangkan adalah kecerdasan emosional. Dalam lingkungan kerja perilaku manusia menjadi sangat penting dimana sikap perilaku karyawan dalam pengelolaan emosi terhadap pekerjaannya akan sangat menentukan berhasil atau tidaknya perusahaan dalam menjalankan perusahaannya. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang baik maka karyawan tersebut mampu mengambil keputusan yang tepat dan tegas dalam pekerjaannya meskipun dalam kondisi tertekan maupun terdesak (Setyaningrum dkk., 2016).

Setiap karyawan dalam perusahaan biasanya terdapat perilaku tertentu yang diharapkan oleh perusahaan dari karyawan serta karyawan yang mematuhi peraturan dan ketentuan organisasi. Meskipun terkadang karyawan menunjukkan perilaku tertentu yang melebihi panggilan tugas dimana perilaku tersebut dapat disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Keberhasilan perusahaan dapat diketahui dari karyawannya yang tidak hanya mengerjakan tugas utamanya saja melainkan juga mau melaksanakan tugas ekstra yang meliputi kemauan untuk melakukan kerjasama, memberi masukan kepada karyawan lain, saling membantu antar karyawan, berperan aktif dalam perusahaan, serta bersedia memanfaatkan waktu kerjanya secara efektif (Lestari dan Ghaby, 2018). OCB sangat penting dimiliki oleh setiap karyawan supaya perusahaan dapat berjalan lebih efektif karena karyawan yang memiliki OCB tinggi akan bersedia membantu melaksanakan tugas ekstra diluar tugas pekerjaannya berlaku pula hal sebaliknya (Nikmah, 2021).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Budaya Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Karyawan Supermarket Bravo Cepu Dengan Menggunakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Sebagai Variabel Intervening”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah kecerdasan budaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah kecerdasan budaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)?
4. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)?
5. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan?
6. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memediasi pengaruh kecerdasan budaya terhadap kinerja karyawan?
7. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kecerdasan budaya terhadap kinerja karyawan.
2. Menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.
3. Menganalisis pengaruh kecerdasan budaya terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
4. Menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
5. Menganalisis pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan.
6. Menganalisis pengaruh kecerdasan budaya terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
7. Menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang ingin diperoleh dengan diadakan penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan wawasan serta ilmu pengetahuan yang lebih luas mengenai pengaruh kecerdasan budaya dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat kepada:

a. Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan sumber daya manusia dan meningkatkan kinerjanya.

b. Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai teori-teori kecerdasan budaya dan kecerdasan emosional serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan serta dapat meningkatkan kinerja dan sumber daya manusia.

c. Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat umum untuk dapat meningkatkan wawasan mengenai kecerdasan budaya dan kecerdasan emosional serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan sehingga dapat meningkatkan sumber daya manusia dan meningkatkan kinerjanya.

3. Manfaat empiris

a. Karyawan

Manfaat empiris dari penelitian ini adalah untuk karyawan yaitu karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan dan dapat beradaptasi dengan budaya baru serta mengelola emosi.

b. Perusahaan

Manfaat empiris dari penelitian ini untuk perusahaan adalah dapat menjadi referensi bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan guna meningkatkan kualitas karyawan.