

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia adalah komponen terpenting yang harus dimiliki sebuah perusahaan untuk mencapai keberhasilan yang ditargetkan. Pada era modern saat ini banyak perubahan-perubahan yang terjadi baik yang mempengaruhi perusahaan atau pun kinerja para karyawan. Hal ini mengakibatkan munculnya beberapa permasalahan terkait produktivitas kerja karyawan pada perusahaan. Oleh karena itu karyawan dituntut dapat menyesuaikan diri dengan perubahan serta perkembangan zaman.

Prof Dr Muh Akmal Ibrahim MSI mengatakan jika *Organization Citizenship Behavioral* (OCB) dapat meningkatkan produktivitas karyawan dan pimpinan untuk mewujudkan *the good performer* dalam organisasi selain itu OCB juga dapat mengobati penyakit utama birokrasi yaitu kelambanan dan inefisiensi. Tidak hanya itu, OCB juga mampu menciptakan suatu lingkungan kerja yang kondusif untuk kerjasama. Data ini pun didapatkan berdasarkan temuan melalui riset yang ia lakukan di PT Telkom Regionak VII Area Makassar (Wardana, 2015).

Karyawan akan menunjukkan kinerja terbaik mereka ketika organisasi memberikan suasana yang dapat mendukung produktivitas kerja mereka. Hubungan yang baik antara karyawan dalam organisasi yang dapat kita sebut dengan *Organization Citizenship Behavioral*(OCB) juga dapat menjadi faktor yang tak kalah penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. *Organization Citizenship Behavioral* (OCB) adalah perilaku mengembangkan dan mempertahankan hubungan sosial dengan rekan kerja atau kolega, yang tujuannya untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan (Dick dan Ellis, 2006). Selanjutnya, Luthan (2011) menekankan bahwa, OCB harus ditunjukkan oleh karyawan secara sukarela, bukannya dipengaruhi oleh sistem penghargaan di tempat kerja. Oleh karena itu perilaku OCB memiliki pengaruh yang besar bagi suatu organisasi atau perusahaan dalam meningkatkan kinerja pada karyawan.

Perilaku *Organization Citizenship Behavioral* (OCB) merupakan hal yang harus dimiliki oleh setiap karyawan. Sebenarnya perilaku OCB bukan merupakan suatu perilaku yang termasuk dalam uraian tugas atau syarat dari organisasi, namun perilaku OCB tetap harus dimiliki oleh setiap karyawan karena membawa hasil yang positif bagi organisasi maupun karyawan itu sendiri. Menurut Sepehriki, Shirazi dan Sargazi (2016) bahwa perilaku *Organization Citizenship Behavioral* (OCB) adalah suatu perilaku yang realistis dan memiliki kualitas yang baik yang dapat membantu meringankan tuntutan pekerjaan yang berat, perilaku ini membuat karyawan saling berinteraksi satu sama lain dan membuat lingkungan pekerjaan yang sehat. *Organization Citizenship Behavioral* (OCB) tidak hanya dibutuhkan oleh bawahan namun juga diperlukan oleh para pemimpin

pernyataan ini dikatakan oleh Miao, Humphrey dan Qian (2018) bahwa perilaku *Organization Citizenship Behavioral* (OCB) dapat membuat hubungan yang baik antara pemimpin dan bawahan sehingga muncul kepuasan kerja dalam hal lingkungan pekerjaan.

Bentuk dari perilaku *Organization Citizenship Behavioral* (OCB) adalah seseorang pegawai memiliki integrasi yang baik, bekerja penuh tanggung jawab terhadap tugasnya, membantu pegawai lain yang mengalami kesulitan dalam bekerja, disiplin, tidak mengeluh tentang kondisi kantor, memberikan solusi untuk masalah yang sedang terjadi dikantor, dan selalu mengembangkan inovasi serta kreativitas untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Pengaruh positif lain dari adanya OCB adalah dapat membangun kerja sama serta hubungan yang baik dengan rekan untuk mencegah timbulnya permasalahan dalam organisasi dan dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Pernyataan ini didukung dari hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Lestari dan Ghaby (2018) yang mengatakan bahwa *Organization Citizenship Behavioral* (OCB) memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan. Somayehadabifirozjaee, Abbaspour, dan Azizishomami (2014) mengatakan jika *Organization Citizenship Behavioral* (OCB) dapat meningkatkan motivasi karyawan dalam melakukan pekerjaan dan mampu membantu karyawan untuk dapat beradaptasi dengan kondisi dan lingkungan perusahaan. Pradhan, Jena, dan Bhattacharya (2016) menemukan bahwa, ketika karyawan memiliki kemampuan untuk mengatur emosi, mereka akan memiliki kecenderungan yang lebih tinggi untuk menunjukkan *Organization Citizenship Behavioral* (OCB) di tempat kerja.

Ketika seorang karyawan memiliki perilaku *Organization Citizenship Behavioral* (OCB) yang tinggi maka kinerja karyawan pun akan meningkat sehingga menghasilkan performa dan peningkatan hasil kerja karyawan tinggi. Pernyataan ini sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Ratnasari (2010) yang mengatakan bahwa perilaku *Organization Citizenship Behavioral* (OCB) dapat menciptakan sebuah iklim dan kondisi kerja yang baik dilingkungan perusahaan sehingga dapat meningkatkan prestasi kinerja karyawan. Kusumajati (2014) mengungkapkan bahwa contoh dari perilaku *Organization Citizenship Behavioral* (OCB) yang tinggi dapat ditunjukkan oleh karyawan yang secara sukarela menolong rekan kerja dengan membantu menyelesaikan tugas rekan kerjanya sehingga produktivitas perusahaan lebih meningkat, dengan begitu perilaku yang ditunjukkan ini membantu menyebarkan *best practice* keseluruhan unit kerja. Selain itu karyawan yang dapat bersikap sopan kepada atasan atau rekan kerjanya secara tidak langsung dapat menghindari munculnya konflik dalam unit kerja sehingga dapat meningkatkan moral, kekompakkan serta perasaan memiliki dan dihargai antara anggota unit. Perilaku *Organization Citizenship Behavioral* (OCB) tidak hanya ditunjukkan dengan membantu menyelesaikan permasalahan yang besar namun hal-hal kecil seperti mematikan lampu ruangan ketika sudah tidak ada orang, membersihkan meja rapat yang terlihat berantakkan atau membantu rekan kerja membawa barang bawaan yang cukup banyak juga merupakan bagian dari perilaku *Organization Citizenship Behavioral* (OCB) yang ditunjukkan oleh seorang karyawan.

Namun jika karyawan memiliki perilaku *Organization Citizenship Behavioral* (OCB) yang rendah maka kinerja karyawan pun akan menurun sehingga menghasilkan performa dan peningkatan hasil kerja karyawan rendah pula hal lain yang dapat dirasakan oleh organisasi adalah tidak tercapainya target perusahaan. Pernyataan ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Hikmah dan Susanta (2010) yang mengatakan akibat dari rendahnya kepedulian antar sesama rekan kerja, menyebabkan kurang harmonisnya hubungan kerja yang terjalin sehingga menyebabkan kinerja karyawan yang menurun. Hal yang menunjukkan rendahnya perilaku *Organization Citizenship Behavioral* (OCB) pada karyawan adalah saat karyawan merasa tidak nyaman dengan lingkungan kerjanya maka akan berdampak pada absensi yang membuat kedisiplinan karyawan rendah. Kemudian akan muncul konflik baik internal maupun eksternal antar karyawan karena rasa toleransi dan peduli yang juga rendah, seperti ketika karyawan yang tanpa sengaja menjatuhkan beberapa barang bawaannya sehingga perlu membutuhkan bantuan untuk membawanya namun tidak menerima bantuan dari rekan kerja yang lain atau ketika tidak ada satupun karyawan yang bersedia membuang sampah yang berada dilantai karena merasa itu bukan bagian dari tugasnya. Hikmah dan Susanta (2018) mengatakan jika akibat dari rendahnya kepedulian antar sesama rekan kerja menyebabkan kurang harmonisnya hubungan kerja yang terjalin sehingga menyebabkan kinerja karyawan menurun, selain itu juga akan mempengaruhi komitmen organisasi menjadi rendah yang dapat mengakibatkan terjadinya *turnover*.

Chaplin (2004) mendefinisikan kematangan emosi sebagai suatu keadaan tercapainya tingkat kedewasaan dari perkembangan emosionalnya karena itu pribadi yang bersangkutan tidak menampilkan pola emosional seperti anak-anak. Hal ini menunjukkan bahwa, kematangan emosi sangat penting dalam kehidupan karena dapat menunjukkan sejauh mana tingkat emosional yang ada dalam dirinya yang dilihat dari tindakan kehidupan yang dilakukan sehari-hari. Jung dan Yoon (2012) menemukan bahwa penilaian terhadap emosi seseorang dapat secara signifikan mempengaruhi kesediaan karyawan dalam menunjukkan perilaku *Organization Citizenship Behavioral* (OCB) di tempat kerja. Namun permasalahan yang masih banyak muncul adalah terkait pengendalian emosi yang kurang baik pada karyawan sehingga menyebabkan tidak munculnya perilaku *Organization Citizenship Behavioral* (OCB). Hal yang dapat dirasakan lainnya adalah tidak adanya peningkatan kinerja pada karyawan yang membuat organisasi tidak dapat mencapai target tertentu.

“Kematangan emosi dari prajurit untuk menahan emosinya adalah hal yang penting sehingga akal sehat lebih dominan daripada emosinya pernyataan ini diungkapkan oleh anggota Komisi I DPR, Ahmad Muzani. Konflik yang sering terjadi disebabkan oleh persoalan pribadi, dengan meningkatkan kesadaran terhadap emosi diyakini bisa mengatasi masalah-masalah yang muncul”.

Ketika kematangan emosi yang dimiliki seorang karyawan tinggi maka karyawan akan menunjukkan sikap toleransi dan cenderung menggunakan perilaku *Organization Citizenship Behavioral* (OCB) dengan baik. Misalnya, ketika seorang karyawan dapat menilai emosinya sendiri, karyawan tersebut

cenderung menunjukkan lebih banyak perilaku *Organization Citizenship Behavioral* (OCB), seperti membantu rekan kerja sehingga hubungan didalam organisasi akan lebih mendukung munculnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Pernyataan ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Hanafi dan Yuniasanti (2012) bahwa seseorang memiliki kematangan emosi yang tergolong baik maka dapat mengendalikan dan mengekspresikan emosidengan baik pula, orang seperti ini akan lebih sabar dan perhatian pada orang lain. Namun jika kematangan emosi rendah maka karyawan akan mudah meluapkan perasaannya kepada pekerjaan, sehingga konsentrasi dan fokus berkurang hal ini berdampak pada hubungan dengan rekan kerja yang tidak harmonis mengakibatkan rendahnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang ditunjukkan.

Chehrazi, Shakib, dan Azad (2014) mengungkapkan bahwa *Organization Citizenship Behavioral* (OCB) merupakan kekuatan yang paling kuat dalam sebuah organisasi. Selain itu *Organization Citizenship Behavioral* (OCB) juga memberikan manfaat yang besar untuk mengetahui seberapa besar tingkat *Organization Citizenship Behavioral* (OCB) yang dimiliki oleh seorang karyawan (Ekawati, Tjahyono dan Fauziah, 2019).

Perilaku *Organization Citizenship Behavioral* (OCB) tidak hanya dibutuhkan oleh karyawan perusahaan, perilaku ini juga penting ditunjukkan oleh karyawan dalam bidang layanan kesehatan salah satunya adalah karyawan Rumah Sakit. Komunikasi yang terjadi diantara karyawan dengan rekan kerja menimbulkan sebuah interaksi, dimana karyawan harus memunculkan perilaku

Organization Citizenship Behavioral (OCB) yang baik sehingga dapat memberikan pelayanan secara maksimal kepada pengunjung. Pengunjung yang puas terhadap kinerja karyawan akan memberikan *feedback* yang baik untuk Rumah Sakit, hal ini juga akan meningkatkan kualitas Rumah Sakit.

“Rumah Sakit merupakan fasilitas kesehatan rujukan utama bagi masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan kesehatan yang baik untuk pengobatan maupun untuk pemulihan kesehatannya. Sebagai pusat rujukan rumah sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang komprehensif bagi setiap pasiennya. Pelayanan yang komprehensif adalah berbagai bentuk pelayanan yang diberikan kepada klien oleh suatu tim multi disiplin sesuai kebutuhan pasien. Kinerja dari SDM di rumah sakit menjadi hal penting yang mendukung berkembangnya rumah sakit dan menjadi tolak ukur penting dalam penilaian pengembangan mutu pelayanan di rumah sakit. Sebagai perusahaan pelayanan jasa, rumah sakit menghasilkan produk yang bersifat tidak berwujud atau intangible, maka SDM merupakan unsur yang sangat penting baik dalam produksi maupun penyampaian jasa dalam pelayanan berkualitas di Rumah Sakit. Konsep nilai bahwa bekerja adalah ibadah, menolong orang lain adalah kewajiban, bersikap baik dan tersenyum pada semua orang adalah sebuah keharusan akan menumbuhkan kinerja yang baik pada karyawan. Apabila rumah sakit dapat menimbulkan *soft competency* dengan menumbuhkan sikap dan perilaku positif pada semua karyawannya agar dapat saling bekerja sama dengan baik dan membangun hubungan yang positif dengan rekan kerja, akan menciptakan lingkungan kondusif dan memacu motivasi pada semua karyawannya untuk

berkembang maju dan akan berdampak juga pada kunjungan pasien yang meningkatkan dan disertai dengan rasa puas dan nyaman yang dirasakan oleh pasien.”

Kinerja yang baik dari karyawan akan menghasilkan sebuah pelayanan yang optimal bagi para pasien, hal ini akan menjadi nilai tambah bagi Rumah Sakit untuk mendapatkan akreditasi yang baik. Dengan begitu Rumah sakit dapat bekerja sama dengan pemerintah untuk menjalankan program BPJS. “Akreditasi dan kresdensialing adalah syarat mutlak untuk kerja sama antara BPJS dan Rumah sakit yang diisyaratkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan No 99 Tahun 2015 tentang perubahan atas peraturan menteri kesehatan pada jaminan kesehatan nasional.”

Berdasarkan hal tersebut yang melatar belakangi dilakukan penelitian ini berjudul pengaruh kematangan emosi terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Rumah Sakit. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah kematangan emosi memiliki hubungan positif dengan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dimunculkan dalam perusahaan.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan positif kematangan emosi terhadap perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan disebuah perusahaan.

C. Manfaat Penelitian

Manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai evaluasi perbaikan terhadap peraturan dan program kerja dalam sebuah organisasi
- b. Sebagai bahan terhadap perbaikan kinerja karyawan
- c. Sebagai sumber masukan terhadap manajemen sumber daya manusia (karyawan) dalam organisasi
- d. Menambah ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan pentingnya perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) disebuah perusahaan.
- e. Mengetahui tentang seberapa besar keterkaitan kecerdasan emosi dalam mempengaruhi perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).
- f. Meneruskan dan memperkuat hasil penelitian terdahulu
- g. Sebagai bahan pertimbangan serta referensi untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya dengan tema serupa

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi subjek

Manfaat yang didapat dari hasil penelitian ini yaitu penelitian diharapkan dapat meningkatkan kesadaran para karyawan pada sebuah organisasi terkait tentang perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), sehingga dapat membuat hubungan antar rekan kerja berjalan baik serta dapat meningkatkan produktivitas karyawan.

b. Bagi Guru

Penelitian ini diharapkan menjadi sumber data yang baru atau referensi yang dapat digunakan sebagai bahan pengajaran dalam bidang terkait.