

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah perusahaan. Sumber Daya Manusia merupakan kunci untuk mencapai keberhasilan perusahaan. Indonesia mempunyai keunggulan dari sisi jumlah penduduk yang sangat besar. Berdasarkan data kependudukan dunia Worldometer (2022) Indonesia menempati posisi keempat yang memiliki jumlah penduduk terbanyak setelah China, India, dan Amerika Serikat. Di tahun 2022, jumlah penduduk Indonesia mencapai angka 278 juta jiwa. Jumlah yang besar ini, tentunya bisa menjadi sebuah keuntungan yaitu menjadi sumber tenaga kerja bagi industri atau organisasi asalkan diiringi dengan kualitas Sumber Daya Manusia yang baik pula. Kualitas Sumber Daya Manusia akan memengaruhi pencapaian sebuah organisasi yang dalam penelitian ini adalah lembaga pendidikan atau sekolah.

Sumber daya pendidikan di era revolusi industri 4.0 merupakan bagian penting dalam peningkatan mutu pendidikan di masa depan (Efendi *et al.*, 2021). Keberhasilan pencapaian tujuan pendidikan terutama ditentukan oleh proses belajar yang dialami oleh siswa. Dengan adanya proses pembelajaran diharapkan terjadi peningkatan pada aspek pengetahuan, sikap, dan keterampilan siswa (Sudirman *et al.*, 2020). Untuk menghasilkan sumber daya manusia terbaik di lingkungan sekolah, kehadiran seorang guru sangat diperlukan untuk menjalankan tugasnya secara efektif (Pakpahan *et al.*, 2020).

Dalam upaya mewujudkan kualitas SDM yang baik, pihak sekolah perlu mengkaji faktor-faktor yang dapat mendorong guru dalam menjalankan tugasnya secara efektif.

Tugas seorang pekerja yang menjadi tuntutan organisasi tidak hanya mencakup perilaku *in-role* yaitu bekerja sesuai dengan standar (*job description*) saja, tetapi juga perilaku *extra-role* yaitu memberikan organisasi lebih dari pada apa yang diharapkan. Perilaku inilah yang biasa disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior*.

Menurut Podsakoff *et al.* (1997) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku sukarela, perilaku melebihi tuntutan tugas yang berkontribusi terhadap kesuksesan organisasi. Menurut Robbins & Judge (2015) *Organizational Citizenship Behavior* adalah perilaku kebebasan yang bukan bagian dari persyaratan pekerjaan formal pekerja, tetapi berkontribusi pada lingkungan psikologis dan sosial tempat kerja. Organisasi yang sukses membutuhkan pekerja yang melakukan lebih dari tanggung jawab pekerjaan biasa mereka yang akan memberikan kinerja di atas harapan.

Eisenberger *et al.* (1990) mengatakan bahwa salah satu antecedent perilaku OCB adalah *Perceived Organizational Support* (POS) atau dukungan organisasi yang dirasakan. Eisenberger *et al.* (1986) mengemukakan bahwa *Perceived Organizational Support* adalah keyakinan karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi karyawan dan sangat peduli dengan kesejahteraan hidup mereka. *Perceived Organizational Support* (POS) adalah tingkat di mana para pekerja mempercayai bahwa organisasi menilai kontribusinya dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Robbins & Judge, 2015). Dukungan organisasi yang sering dikenal dengan istilah *Perceived Organizational Support* merupakan konsep yang penting dalam literatur manajemen karena dukungan organisasi memberikan penjelasan mengenai hubungan antara perlakuan organisasi, sikap, dan perilaku karyawan terhadap pekerjaan dan organisasi mereka. Armeli *et al.* (1998) mengatakan bahwa dukungan organisasi merupakan upaya memberi penghargaan,

perhatian dan pengharapan kepada karyawan, dimana dukungan organisasi dapat digunakan untuk melihat pengharapan karyawan bahwa organisasi akan memberi pemahaman yang simpatik dan bantuan material untuk berhubungan dengan situasi stress di tempat kerja atau di rumah, yang akan membantu kebutuhan terhadap dukungan emosional.

Pekerja dengan persepsi POS yang kuat lebih cenderung memiliki tingkat OCB yang tinggi, tingkat keterlambatan yang rendah, dan layanan pelanggan yang lebih baik (Robbins & Judge, 2015). Hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif antara POS dengan OCB. Penelitian terdahulu menunjukkan POS berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, seperti penelitian Gupta *et al.* (2016), Jain *et al.* (2013), Masterson *et al.* (2000), Moorman *et al.* (1998), Ren-Tao Miao (2011) dan Wen *et al.* (2019). Namun penelitian Waileruny (2014) menunjukkan hal yang berbeda bahwa POS tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB. Dalam penelitian tersebut, perilaku sukarela yang karyawan kerjakan bukanlah didasari oleh *Perceived Organizational Support* tetapi karena inisiatif mereka sendiri dan juga rasa kekeluargaan yang tinggi antara karyawan satu dengan karyawan lain.

Faktor lain yang memengaruhi OCB adalah kecerdasan emosional (*emotional intelligence*). Kecerdasan emosional dapat membantu seorang karyawan dalam melaksanakan atau menjalankan pekerjaannya, selain itu dapat pula memotivasi para karyawan melakukan perilaku positif yang ekstra secara tulus dan membantu membangun relasi sosial dalam lingkungan kerja. Kecerdasan emosional merujuk pada teori menurut Mayer dan Salovey, 1997 dalam Jung & Yoon (2016), yang mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai suatu kemampuan untuk memahami secara akurat, menilai, dan mengekspresikan emosi; kemampuan untuk mengakses dan/atau membangkitkan perasaan

ketika memfasilitasi pemikiran; kemampuan memahami emosi dan pengetahuan emosi; dan kemampuan mengatur emosi untuk meningkatkan pertumbuhan emosional dan intelektual. *Emotional Intelligence* atau kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengenali serta mengelola isyarat dan informasi emosi (Robbins & Coulter, 2016). Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk (1) menilai emosi dalam diri dan orang lain, (2) memahami makna emosi-emosi ini, dan (3) mengatur emosi seseorang secara teratur dalam sebuah model alur (Robbins & Judge, 2015). Orang yang mengetahui emosinya sendiri dan baik dalam membaca petunjuk emosional misalnya mengetahui mengapa mereka marah dan bagaimana mengekspresikan dirinya tanpa melanggar norma, maka akan lebih efektif. Kecerdasan emosional dapat membantu seorang karyawan untuk menjadi lebih produktif dan lebih bersemangat dalam menjalankan pekerjaannya.

Organ *et al.* (1989) menyatakan bahwa atribut emosional karyawan berdampak pada OCB mereka. Karyawan dengan tingkat Kecerdasan Emosional yang tinggi memiliki pemahaman yang lebih baik tentang perasaan rekan kerjanya, dibandingkan mereka dengan tingkat Kecerdasan Emosional rendah (Khalili, 2017). Beberapa penelitian terdahulu juga menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dengan OCB, seperti penelitian Rafiei (2017), Abdullahi *et al.* (2020), Isen *et al.* (1987), Suryana & Theorupun (2018), Yu & Takahashi (2020), Carmeli & Colakoglu (2005), Anwar *et al.* (2017), dan Romi *et al.* (2021).

Selain OCB, menurut Rhoades & Eisenberger (2002) *Perceived Organizational Support* juga akan memicu munculnya kepuasan kerja. Kepuasan kerja menjelaskan suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari penilaian akan sesuatu yang dilakukannya baik secara individu maupun bersama (Locke, 1969). *Job satisfaction* atau

kepuasan kerja mengacu pada sikap yang lazim ditunjukkan seseorang terhadap pekerjaannya (Robbins & Coulter, 2016). Kepuasan kerja menjelaskan suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi pada karakteristik-karakteristiknya (Robbins & Judge, 2015). Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan yang positif mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan level yang rendah memiliki perasaan negatif. Kwak *et al.* (2010) menunjukkan bahwa pekerja lebih puas dengan pekerjaan mereka ketika ada kesempatan untuk promosi.

Dalam konteks pendidikan, kepuasan kerja yang tinggi pada seorang guru akan sangat membantu sekolah mewujudkan pelaksanaan pendidikan yang efektif (Rahmawati & Gunawan, 2019). Dengan adanya dukungan organisasi yang diberikan organisasi kepada karyawan menjadikan karyawan merasa lebih puas dan lebih komit dengan pekerjaannya (Rhoades & Eisenberger, 2002). Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bogler & Nir (2012), Efendi *et al.* (2021), Islam & Ahmed (2018), Kwak *et al.* (2010), Masterson *et al.* (2000), Poon *et al.* (2007), Stinglhamber & Vandenberghe (2003), dan Wen *et al.* (2019) yang secara umum menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *Perceived Organizational Support* terhadap Kepuasan Kerja.

Faktor lain yang memicu kepuasan kerja adalah kecerdasan emosional. Orang yang mengetahui emosinya sendiri dalam membaca petunjuk emosional, misalnya mengetahui mengapa mereka marah dan bagaimana mengekspresikan dirinya tanpa melanggar norma, maka akan lebih efektif dalam bekerja. Kecerdasan emosional dapat membantu seorang karyawan untuk menjadi lebih produktif dan lebih bersemangat dalam menjalankan pekerjaannya. Sehingga karyawan akan merasa puas dengan pekerjaan yang telah dilakukannya. Kecerdasan emosional dapat membantu mengubah sikap dan perilaku

karyawan dalam pekerjaan, sehingga meningkatkan kepuasan kerja (J. H. J. Lee & Ok, 2012).

Kepuasan kerja adalah sikap berbasis emosi dan jelas akan dipengaruhi oleh kecerdasan emosional. Individu yang cerdas secara emosional dapat berinteraksi dengan rekan kerja dengan lancar dan secara efektif, dan kepatuhan mereka terhadap norma atau aturan dalam organisasi dapat menyebabkan lebih sedikit bertentangan dengan organisasi dan orang-orang dalam organisasi. Dengan demikian, mereka lebih puas dengan pekerjaan mereka. Menurut data beberapa penelitian tentang pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja telah dilakukan, seperti dalam Anari (2012), Ouyang *et al.* (2015), Jung & Yoon (2016), J. H. J. Lee & Ok (2012), Romi *et al.* (2021), Suryana & Theorupun (2018), Yu & Takahashi (2020) dan Wen *et al.* (2019) yang secara umum mengkonfirmasi bahwa terdapat hubungan positif antara kecerdasan emosional dan kepuasan kerja. Sedangkan pada penelitian Chiva & Alegre (2008) menunjukkan hasil yang berbeda yaitu kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Karyawan yang puas akan memiliki kesediaan untuk tidak hanya melakukan pekerjaan sesuai dengan standar saja, tetapi juga melakukan pekerjaan di luar tanggung jawabnya. Kepuasan kerja yang tinggi dapat mendorong seseorang untuk bekerja lebih baik dan menumbuhkan perilaku OCB (Suryana & Theorupun, 2018). Karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu rekan kerja, dan membuat kinerja mereka melampaui ekspektasi normal. Bukti menyatakan bahwa orang-orang yang lebih puas dengan pekerjaannya lebih mungkin terlibat dalam OCB (Hoffman *et al.*, 2007). Hal ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yaitu Hartantyo (2020), Iliés *et al.* (2009), Masterson *et al.* (2000), Organ & Lingl (1995), Ren-

Tao Miao (2011), Yu & Takahashi (2020), Murphy *et al.* (2002), Indarti *et al.* (2017) dan Romi *et al.* (2021) yang menunjukkan bahwa adanya hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan OCB.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengambil tema dalam penelitian ini yaitu “**Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang Dimediasi oleh Kepuasan Kerja di SMKN 2 Pengasih**”, karena melihat dari *gap research* yang telah disebutkan sebelumnya dan fenomena di sekolah ini dimana terdapat guru dan karyawan yang berdedikasi tinggi dilihat dari lama mereka bekerja dan prestasi-prestasi yang telah ditorehkan oleh SMK terbaik se-Kabupaten Kulon Progo ini. Prestasi yang telah diraih tersebut merupakan salah satu wujud nyata dari keberhasilan pencapaian tujuan pendidikan yang tentunya tidak terlepas dari peran guru dan karyawan. Hal ini menandakan bahwa guru dan karyawan menjalankan tugasnya secara efektif dan dibutuhkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) diantara para pegawai agar pencapaiannya semakin meningkat. Tentunya juga didukung dengan faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi perilaku OCB seperti *Perceived Organizational Support*, kecerdasan emosional, dan kepuasan kerja.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja?
2. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja?
3. Apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?

4. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?
6. Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?
7. Apakah kepuasan kerja memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior*?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap Kepuasan Kerja.
2. Menganalisis pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja.
3. Menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
4. Menganalisis pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
5. Menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
6. Menganalisis peranan Kepuasan Kerja sebagai pemediasi pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
7. Menganalisis peranan Kepuasan Kerja sebagai pemediasi pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi pengembangan ilmu : Memberi tambahan bukti empiris tentang teori-teori yang terkait dengan Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang Dimediasi oleh Kepuasan Kerja.
2. Bagi praktik organisasi : Hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi kepada pimpinan terkait dengan Pengaruh Kecerdasan *Perceived Organizational Support* dan Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang Dimediasi oleh Kepuasan Kerja sehingga bisa dijadikan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan untuk menyusun kebijakan perusahaan/organisasi di waktu yang akan datang.