

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Organisasi merupakan sebuah kesatuan terdiri dari orang-orang yang memiliki sedikit atau semua kesamaan latar belakang, harapan serta identitas untuk saling bekerja sama dalam mencapai suatu tujuan bersama (Duha, 2018, hlm. 2). Untuk mencapai tujuan tersebut, organisasi harus mampu melakukan pengelolaan terhadap seluruh unsur-unsur sumber daya pada organisasi. Menurut Yusuf (2016, hlm. 24) organisasi memiliki dua unsur sumber daya yaitu sumber daya manusia dan sumber daya non manusia. Sumber daya non manusia terdiri dari sumber daya alam, modal, mesin dan teknologi, sedangkan sumber daya manusia merupakan keseluruhan individu yang terlibat dalam organisasi dan memiliki tanggung jawab untuk membantu mencapai tujuan organisasi.

Menurut Ferine & Sembiring (2018, hlm. 2) sumber daya manusia sebagai faktor strategis pada kegiatan organisasi memerlukan suatu pengelolaan yang mengacu kepada fungsi-fungsi manajemen yang disebut dengan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah suatu proses kegiatan yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian dan pengawasan yang tujuannya adalah untuk memastikan bahwa kegiatan sumber daya manusia berjalan dengan baik (Syafri & Alwi, 2014, hlm. 10). Menurut Noe dkk., (2016, hlm. 35) manajemen sumber daya manusia dapat mempengaruhi perilaku, sikap, dan kinerja karyawan pada organisasi. Seluruh sikap individu dan kelompok yang dapat mempengaruhi organisasi dipelajari dalam suatu ilmu yang disebut dengan perilaku organisasi (Syah, 2019, hlm. 1).

Perilaku kewargaan organisasi (PKO) merupakan suatu perilaku pilihan yang dapat mendukung berfungsinya organisasi secara efektif dengan melakukan kegiatan-kegiatan yang berada di luar tanggung jawab kerja formal seorang karyawan (Tewal dkk., 2017, hlm. 44). Menurut Lestari & Ghaby (2018) karyawan yang memiliki perilaku kewargaan organisasi (PKO) akan menampilkan sikap yang aktif dalam organisasi, memiliki kemauan untuk bekerja sama, serta memanfaatkan

waktu kerja secara efektif. Menurut Naway (2018, hlm. 82) terdapat beberapa manfaat dari PKO seperti meningkatkan produktivitas kerja, menghindari konflik antar rekan kerja, meningkatkan semangat, meningkatkan kerekatan kelompok serta menumbuhkan loyalitas dan komitmen pada organisasi.

Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) merupakan unit kerja tingkat Kelurahan yang dibentuk oleh Pemerintah Provinsi (Pemrov) DKI Jakarta pada tahun 2015 dan dalam pelaksanaan pekerjaannya di tingkat kelurahan dibebankan kepada dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi DKI Jakarta. Pada proses pelaksanaan kerja PPSU, Pemrov DKI Jakarta menunjuk Lurah sebagai penanggung jawab utama kerja dan selanjutnya Lurah menunjuk salah satu kepala seksi sebagai koordinator lapangan yang membidangi sarana, prasarana dan kebersihan lingkungan sebagai kepala koordinator. Oleh karena itu, secara struktural petugas PPSU bertanggung jawab langsung kepada kepala koordinator PPSU. Kepala koordinator PPSU merupakan pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertugas di kelurahan dan pada proses pekerjaannya, setiap hasil kerja yang telah dilakukan oleh PPSU akan dilaporkan kepada koordinator yang kemudian koordinator akan mengecek dan menilai setiap pekerjaan yang dilakukan. Setiap petugas PPSU wajib melakukan tugasnya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dan bagi petugas PPSU yang melakukan pelanggaran aturan maka akan diberikan surat peringatan dan jika petugas PPSU masih melakukan pelanggaran maka akan dilakukan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK).

Pada proses pengadaan PPSU, terdapat proses rekrutmen dan seleksi bagi petugas. Pada proses rekrutmen, petugas PPSU harus memenuhi syarat-syarat administrasi seperti melampirkan surat lamaran yang dibuat dengan tulis tangan, berusia minimal 18 tahun, memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), memiliki kemampuan membaca dan menulis bahasa Indonesia, memiliki surat keterangan sehat dari Puskesmas, melampirkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dan surat pernyataan tidak terlibat dalam praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Pada proses seleksi terdapat lima tahap yaitu seleksi administrasi, seleksi pengalaman bekerja, seleksi praktik lapangan, seleksi tes tertulis yang terdiri dari Tes Potensi Akademik (TPA), Tes Wawasan Kebangsaan (TWK) dan Tes Psikotes

serta tahap seleksi wawancara. Setiap proses rekrutmen dan seleksi yang dilakukan kelurahan sesuai dengan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 122 Tahun 2017 dan dalam melaksanakan tugasnya, petugas PPSU sebagai pekerja kontrak akan menerima hak pekerja seperti seragam, sepatu, alat kerja, gaji sesuai dengan UMP DKI Jakarta yang dibayarkan melalui Bank DKI, asuransi kesehatan dan ketenagakerjaan (BPJS). Setiap kelurahan di Provinsi DKI Jakarta memiliki satuan unit kerja PPSU, termasuk Kelurahan Kalisari. Kelurahan Kalisari merupakan wilayah administratif di kota Jakarta Timur yang memiliki 76 orang petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) yang tersebar di seluruh wilayah Kelurahan Kalisari.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kordinator PPSU Kelurahan Kalisari, beliau mengatakan bahwa petugas PPSU yang memiliki perilaku kewargaan organisasi (PKO) sangat bermanfaat bagi organisasi kelurahan. PPSU sebagai bagian dari pelayanan publik terkait sarana dan prasarana diharapkan memiliki inisiatif dalam melakukan pekerjaannya dan sukarela mengerjakan sesuatu tanpa mengharapkan imbalan. Namun, pada pelaksanaannya beberapa petugas PPSU memiliki inisiatif yang kurang optimal dalam melakukan tugas ekstra diluar tanggung jawabnya yang terlihat dari beberapa petugas PPSU yang tidak hadir dalam kegiatan penanganan banjir. Selain itu, menurut petugas beberapa petugas PPSU lain juga dianggap kurang memiliki inisiatif yang optimal untuk membantu rekan kerja yang menghadapi kesulitan dalam menjalankan tugasnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kordinator PPSU di Kelurahan Kalisari, penulis melakukan pra-survei untuk membuktikan tingkat pelaksanaan perilaku kewargaan organisasi (PKO) pada petugas PPSU di Kelurahan Kalisari dengan membagikan kuesioner terhadap 25 orang petugas PPSU. Kuesioner tersebut dapat memberikan gambaran tingkat pelaksanaan perilaku kewargaan organisasi (PKO) pada petugas PPSU di Kelurahan Kalisari.

Tabel 1. Hasil Pra-survei Perilaku Kewargaan Organisasional

Pertanyaan	Jawaban				Total
	Ya	%	Tidak	%	
Saya selalu memiliki inisiatif untuk membantu petugas lain yang mengalami kendala dalam pekerjaan	12	48 %	13	52%	25
Saya selalu bersedia melakukan pekerjaan di luar deskripsi pekerjaan yang ada	7	28%	18	72%	25
<b>Rata-Rata</b>	9	37%	16	63%	25

Sumber: Data diolah, 2023

Hasil dari data pra-survei yang didapat dari data yang diolah pada tabel 1 diatas menunjukkan rata-rata jawaban “tidak” sebesar 63%. Presentasi tersebut menunjukkan penerapan PKO secara keseluruhan belum sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan hasil data pra-survei didapatkan sebanyak 52% petugas PPSU belum memiliki inisiatif yang optimal dalam membantu rekan kerja. Hasil tersebut didukung oleh hasil wawancara yang mengatakan bahwa sebagian besar petugas memang cenderung memiliki inisiatif yang kurang optimal dalam melakukan tugas ekstra diluar tanggung jawabnya. Faktor lingkungan kerja dapat memengaruhi tingkat perilaku kewargaan organisasi (PKO), jika lingkungan kerja semakin baik maka perilaku PKO pekerja akan meningkat (Kailola, 2019). Lingkungan kerja yang baik akan memberikan rasa aman, nyaman dan sehat bagi seorang pekerja sehingga dapat mendukungnya untuk melakukan aktivitas pekerjaannya secara baik dan maksimal (Nurhayati dkk., 2016).

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu di sekitar tempat kerja seorang karyawan yang dapat mempengaruhi cara pekerja dalam melakukan tugas kerjanya. Menurut Sedarmayanti dalam (Soelistya dkk., 2021, hlm. 49) mengatakan lingkungan kerja terdiri dari semua unsur fisik dan nonfisik yang ada disekitar karyawan. Lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang berbentuk fisik disekitar karyawan seperti perlengkapan, mesin kantor, tata ruang kantor, serta kondisi kerja fisik lainnya, sedangkan lingkungan kerja nonfisik merupakan keadaan disekitar lingkungan kerja yang tidak dapat ditangkap langsung dengan

panca indra manusia, tetapi dapat dirasakan keadaannya seperti hubungan antar rekan kerja, hubungan atasan dan bawahan serta sebaliknya (Surijadi & Idris, 2020).

Lingkungan kerja telah menjadi salah satu komponen yang mendukung karyawan untuk melakukan pekerjaan terbaiknya. Oleh sebab itu, organisasi perlu memperhatikan lingkungan kerja dalam mendukung aktivitas kerja karyawan. Dalam mendukung aktivitas kerja karyawan, terdapat sebuah ruangan sebagai tempat transit pekerja. Ruangan tersebut berguna sebagai tempat peristirahatan sejenak bagi petugas PPSU yang akan melaksanakan maupun yang sudah selesai bekerja. Menurut hasil wawancara dengan beberapa petugas PPSU didapatkan bahwa kondisi ruangan transit tersebut cukup memadai untuk membantu petugas dalam beristirahat. Namun, menurut beberapa petugas untuk kondisi ruangan belum cukup optimal untuk beristirahat dikarenakan belum adanya pendingin udara pada ruangan tersebut. Berikut merupakan hasil pra-survei yang dilakukan kepada petugas PPSU di Kelurahan Kalisari mengenai lingkungan kerja.

Tabel 2. Hasil Pra-Survei Lingkungan Kerja

Pertanyaan	Jawaban				Total
	Ya	%	Tidak	%	
Peralatan kerja yang diberikan dapat membantu saya dalam melakukan pekerjaan secara optimal	10	40%	15	60%	25
Hubungan antara rekan kerja maupun atasan terasa nyaman	14	56%	11	44%	25
<b>Rata-Rata</b>	12	48%	13	52%	25

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan pra-survei terhadap 25 petugas PPSU terkait lingkungan kerja, hasil menunjukkan bahwa rata-rata 52% merasa lingkungan kerja belum optimal untuk mendukung proses kerja para petugas. Hal tersebut didukung oleh wawancara dengan beberapa petugas yang menyatakan bahwa peralatan pekerjaan yang diberikan dirasa masih kurang optimal untuk mendukung proses kerja. Oleh karena itu, kondisi lingkungan kerja memainkan peranan yang sangat penting untuk

pekerja. Menurut Mohd dkk., (2016) lingkungan kerja dapat menentukan tingkat *employee engagement* pada seorang pekerja. Pekerja yang memiliki *engaged* akan mengarahkan perilakunya untuk melakukan kegiatan di luar struktur formal pekerjaannya (Mohamed Riad dkk., 2019).

*Employee engagement* merupakan rasa *engaged* seorang karyawan yang ditunjukkan dengan perilaku yang antusias dan semangat untuk memberikan usaha lebih bagi perusahaan tempatnya bekerja. Menurut Legowo & Soliha (2022) karyawan yang *engaged* pada pekerjaan akan memberikan manfaat bagi perusahaan seperti meningkatkan produktivitas dan layanan yang baik, serta akan mengurangi tingkat intensi keluar kerja karyawan. *Employee engagement* pada petugas PPSU merupakan faktor yang penting bagi suatu organisasi, petugas yang *engagement* akan memberikan komitmen lebih kepada organisasinya. Namun, pada proses pelaksanaannya, beberapa petugas PPSU dirasa belum memiliki *engaged* yang optimal. Oleh karena itu, peneliti melakukan pra-survei untuk membuktikan tingkat *employee engagement* pada petugas PPSU di Kelurahan Kalisari dengan membagikan kuesioner terhadap 25 orang petugas PPSU. Berikut hasil data pra-survei terkait variabel *employee engagement*.

Tabel 3. Hasil Pra-Survei *Employee Engagement*

Pertanyaan	Jawaban				Total
	Ya	%	Tidak	%	
Saya memiliki antusias yang sangat tinggi terhadap pekerjaan yang saya lakukan	9	36%	16	64%	25
Saya memiliki rasa keterikatan yang tinggi	10	40%	15	60%	25
Saya fokus melaksanakan pekerjaan	17	68%	8	32%	25
<b>Rata-Rata</b>	11	48%	14	52%	25

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan data pra-survei diatas didapat rata-rata jawaban “tidak” sebanyak 52%. Hal tersebut menandakan bahwa rata-rata *employee engagement* pada petugas PPSU masih kurang optimal. Hal tersebut terlihat dari pernyataan 64% petugas yang merasa kurang memiliki antusias optimal terhadap pekerjaan yang mereka lakukan. Selain itu, 60% petugas juga merasa bahwa kurang memiliki

*engaged* yang tinggi. Dengan adanya *engaged* pada karyawan akan memberikan hubungan emosi yang kuat antar rekan kerja. Salah satu komponen kecerdasan emosional karyawan adalah hubungan emosi yang kuat. Karyawan dengan kecerdasan emosional akan membantu perusahaan dan menciptakan sinergi. Menurut Hasibuan & Wahyuni (2022) kecerdasan emosional adalah salah satu komponen yang mempengaruhi PKO

Kemampuan seseorang untuk memahami, merasakan, menerima, menyatakan, dan mengatur emosinya sendiri dan hubungannya dengan orang lain dikenal sebagai kecerdasan emosional. Menurut Suwandewi & Dewi (2016) karyawan dengan perilaku kewargaan organisasi (PKO) yang tinggi akan dikaitkan dengan kecerdasan emosional yang tinggi. Dengan adanya kecerdasan emosional yang optimal dapat membantu petugas PPSU untuk menyadari dan menghargai perasaan rekan kerja serta membantu petugas PPSU untuk menciptakan inisiatif dalam memecahkan suatu masalah. Namun, beberapa petugas dirasa masih kurang memiliki inisiatif yang optimal dalam melakukan pekerjaan dan membantu rekan kerja lainnya. Berdasarkan wawancara tersebut, penulis melakukan pra-survei kepada 25 petugas PPSU Kalisari mengenai kecerdasan emosional, tabel berikut menunjukkan hasil pra-survei yang telah dilakukan:

Tabel 4. Hasil Pra-Survei Kecerdasan Emosional

Pertanyaan	Jawaban				Total
	Ya	%	Tidak	%	
Saya dapat mengelola emosi dengan sangat baik	12	48%	13	52%	25
Saya mampu untuk membantu rekan kerja walaupun saya sedang berkonflik dengannya	12	48%	13	52%	25
<b>Rata-Rata</b>	12	48%	13	52%	25

Sumber: Data diolah, 2023

Menurut data pra-survei yang ditunjukkan pada tabel diatas, rata-rata jawaban “tidak” sebanyak 52%. Hal tersebut menandakan bahwa rata-rata kecerdasan emosional pada petugas PPSU belum optimal. Kecerdasan emosional yang baik akan membantu petugas mengelola emosi mereka dengan lebih baik, baik

pada diri mereka sendiri maupun pada orang lain. Berdasarkan data pra-survei tersebut didapatkan bahwa tingkat pengelolaan emosi pada petugas masih belum optimal, sehingga konflik-konflik pribadi yang mungkin terjadi antar rekan kerja dapat mempengaruhi proses pekerjaan pada para petugas. Adanya Kemampuan pengelolaan emosi yang baik diharapkan akan membantu pekerja untuk meningkatkan kualitas pada pekerjaannya serta mampu untuk bertindak sesuai etika yang ada.

Berdasarkan penjabaran tersebut, peneliti mencari beberapa penelitian terdahulu untuk dijadikan sebagai perbandingan terhadap penelitian yang hendak dilakukan. Merujuk pada penelitian yang dilakukan Wajidi dkk., (2021) menunjukkan bahwa lingkungan kerja mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi (PKO). Namun, penelitian yang dilakukan oleh Subastono dkk., (2023) menemukan bahwa lingkungan kerja tidak memengaruhi perilaku kewargaan organisasi (PKO).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Maryam dkk., (2021) dan Meniado (2020) ada hubungan yang positif dan signifikan antara *employee engagement* dengan perilaku kewargaan organisasi (PKO). Ini dapat diartikan bahwa tingkat *employee engagement* yang lebih tinggi berkorelasi dengan tingkat perilaku kewargaan organisasi (PKO). Namun, penelitian yang dilakukan oleh Dalimunthe & Zuanda (2020) yang menunjukkan bahwa tidak ada korelasi yang signifikan antara *employee engagement* dan perilaku PKO.

Penelitian lainnya terkait variabel kecerdasan emosional yang dilakukan Luxmi & Vashisht (2017) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan perilaku kewargaan organisasi (PKO) berkorelasi positif. Hasil penelitian menunjukkan jika semakin tinggi kecerdasan emosional maka akan meningkatkan PKO. Namun, penelitian Prastiwi (2018) yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dan PKO.

Berdasarkan uraian terkait latar belakang dan adanya *research gap* yang menjelaskan fenomena yang berhubungan dengan perilaku kewargaan organisasi, lingkungan kerja, *employee engagement* dan kecerdasan emosional. Maka dari itu, peneliti tertarik mempelajari lebih lanjut tentang judul penelitian. **“Pengaruh Lingkungan Kerja, *Employee Engagement* dan Kecerdasan Emosional**



## **Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi Pada Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) di Kelurahan Kalisari”.**

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka permasalahan pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi pada petugas PPSU di Kelurahan Kalisari?
2. Apakah terdapat pengaruh *employee engagement* terhadap perilaku kewargaan organisasi pada petugas PPSU di Kelurahan Kalisari?
3. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap perilaku kewargaan organisasi pada petugas PPSU di Kelurahan Kalisari?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan pertanyaan yang sudah dipaparkan sebelumnya, peneliti mempunyai maksud tujuan dilakukannya penelitian ini, di antaranya:

1. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh lingkungan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi pada petugas PPSU di Kelurahan Kalisari.
2. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh *employee engagement* terhadap perilaku kewargaan organisasi pada petugas PPSU di Kelurahan Kalisari.
3. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh kecerdasan emosional terhadap perilaku kewargaan organisasi pada petugas PPSU di Kelurahan Kalisari

### **1.4. Manfaat Hasil Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini termasuk berikut

#### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan untuk mengembangkan kajian keilmuan mengenai manajemen sumber daya manusia pada aspek lingkungan kerja, *employee engagement*, kecerdasan emosional serta perilaku kewargaan organisasi.

#### **2. Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi Organisasi**

Diharapkan menjadi referensi bagi Kelurahan Kalisari dalam upaya melakukan pengelolaan sumber daya manusia pada petugas PPSU terkait

perilaku kewargaan organisasi (PKO) dengan memperhatikan faktor-faktor lingkungan kerja, *employee engagement* dan kecerdasan emosional sebagai upaya memajukan organisasi meraih tujuannya yang sudah ditentukan.

b. Bagi Peneliti

Sebagai bentuk pengkajian dan implementasi terhadap ilmu manajemen terkait sumber daya manusia yang di dapat selama perkuliahan di Program Studi Manajemen S1 serta menjadi sarana mengembangkan pengetahuan tentang pengaruh antara lingkungan kerja, *employee engagement*, kecerdasan emosional terhadap perilaku kewargaan organisasi.