

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia memiliki fungsi yang sangat berpengaruh dalam proses tercapainya tujuan organisasi dibandingkan dengan sumber daya lainnya yang ada dalam organisasi tersebut. Dalam memenuhi permintaan pasar organisasi perlu memiliki kapabilitas internal dari sumber daya manusia yang dapat mengatur kegiatan operasional perusahaan, agar berjalan dengan efektif untuk mencapai target yang dimiliki. Tanpa adanya kinerja yang baik dari sumber daya manusia, suatu organisasi tidak akan mencapai tujuan organisasi itu sendiri. Sumber daya manusia yang terkelola dengan baik dapat memberikan kontribusi penting bagi sebuah organisasi. Keberhasilan dari proses pengelolaan sumber daya manusia menjadi kualifikasi yang diperlukan untuk mencapai puncak kesuksesan.

Dalam menciptakan organisasi yang sukses memerlukan karyawan yang akan melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja yang melampaui harapan. Perilaku dambaan suatu organisasi ditunjukkan dengan tidak hanya sekedar karyawan yang *in role*, yaitu mereka sekedar menjalankan tugas yang dilimpahkan oleh perusahaan dan hanya mengikuti peraturan yang tertulis saja. Namun akan lebih mudah dalam meraih kemajuan organisasi apabila *extra role* dari mereka pun muncul. Peran tambahan yang dimaksud meliputi kinerja karyawan di luar permintaan perusahaan tanpa adanya harapan balas jasa. Dengan adanya perilaku karyawan di luar tuntutan pekerjaan (*extra role behavior*) ini dapat menumbuhkan efektivitas fungsi dari sebuah organisasi.

Fleksibilitas berperan sebagai kunci dalam dunia kerja saat ini yang berkembang secara dinamis, dimana tugas semakin banyak dilakukan dalam tim. Organisasi mengharapkan karyawan yang rela menjalankan tugas yang tidak tertera dalam daftar deskripsi pekerjaan mereka. Perilaku dimana karyawan melakukannya tanpa ada arahan atau komando dari atasan namun dijalankan secara sukarela, tulus dan senang hati dengan maksud menolong satu sama lain dalam mencapai tujuan organisasi yang baik biasa disebut dengan *Organizational*

*Citizenship Behavior* (OCB). Sari & Muhammad (2019) mengemukakan perilaku seperti ini diharapkan bisa menciptakan karyawan menjadi individu yang memiliki empati terhadap sesama kolega dan dapat mewujudkan suasana kerja yang kondusif serta dapat mengharmonisasikan nilai-nilai di lingkungan sekitarnya. Pada realitanya suatu organisasi yang memiliki karyawan dengan OCB yang baik, akan dapat memperoleh kinerja yang lebih baik dari organisasi lain.

Karyawan dapat mendukung keberhasilan organisasi dengan tidak hanya mengemban kewajiban utamanya tetapi juga secara sukarela mengerjakan tugas tambahan seperti tolong menolong, bekerja sama, memberikan masukan, terlibat aktif, memberikan kontribusi lebih dalam mengerjakan suatu proyek, serta bersedia memanfaatkan waktu bekerja secara efektif. Tindakan prososial tersebut diartikan sebagai tindakan ekstra yang melebihi kewajiban peran yang sudah ditentukan organisasi yang disebut dengan OCB. Dalam suatu organisasi adanya perilaku OCB yang menunjukkan inisiatif dari sumber daya manusia tersebut dapat memberikan pengaruh positif.

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai salah satu tanda terdapat kerja sama tim yang baik pada organisasi. Dalam membangun hubungan yang efektif antarkaryawan, mereka diharapkan untuk menciptakan komunikasi interpersonal yang berkualitas. Sehingga dengan adanya komunikasi interpersonal yang bermutu dan efektif tersebut bisa mewujudkan sikap positif dari karyawan sebagai bentuk dari OCB. Komunikasi interpersonal yang baik akan membentuk suatu hubungan yang kuat di antara karyawan, yang dengan sendirinya akan mendorong inisiatif individu untuk saling membantu menjalankan tugas rekan kerjanya dan meningkatkan keefektifan fungsi dari organisasi.

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) mengarah pada aktivitas yang dilaksanakan oleh karyawan secara sukarela yang dapat membantu peningkatan fungsi organisasi. Diekspresikan dalam bentuk tindakan nyata yang membuktikan sikap rela berkorban dan kepedulian terhadap kesejahteraan orang lain atau biasa disebut dengan sifat altruistik. Melalui kecakapan komunikasi yang bagus dan berempati, karyawan bisa lebih mudah memahami orang lain dan kondisi lingkungan di sekitarnya, serta dapat menyelaraskan nilai-nilai yang diyakini secara pribadi dengan nilai-nilai pada lingkungannya. Dengan begitu timbulah perilaku

karyawan dengan sebutan *good citizen*. Untuk menjadi *good organizational citizen* terdapat banyak faktor yang dapat memicu karyawan untuk menampilkan perilaku seperti OCB. George & Brief (1992, hlm.16) mengatakan bahwa, seseorang dipengaruhi oleh *mood* saat membuat keputusan untuk memberikan bantuan kepada seseorang. Interaksi yang berkualitas antar karyawan dapat terjalin jika diantaranya dapat melakukan komunikasi yang efektif. Seandainya karyawan telah memiliki komunikasi interpersonal yang baik dan efektif maka akan tercapai keselarasan makna yang diharapkan terwujudnya tindakan kolektif yang sama, sesuai dan bersifat asosiatif.

Lingkungan yang kondusif juga menjadi salah satu unsur yang dapat mendorong munculnya OCB. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman, nyaman dan dapat menghasilkan kepuasan kerja dari para anggota organisasi. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung akan melahirkan perilaku positif yang bermanfaat bagi organisasi, termasuk OCB. Berdasarkan teori pertukaran sosial dimana menghasilkan kinerja lebih, dianggap sebagai timbal balik yang tepat atas kepuasan kerja yang dialami oleh seorang karyawan (Organ, 1996). Kinerja lebih yang diberikan bisa berupa tindakan inisiatif mereka dalam melakukan hal-hal di luar tugas formal mereka. Dalam logikanya semakin tinggi tingkat kepuasan karyawan, maka mereka akan melakukan lebih baik. Sehingga manajemen perlu untuk mengelola kepuasan daripada anggota organisasi, dan peningkatan kinerja akan mengikuti hasilnya.

Dengan begitu karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi akan menunjukkan lebih banyak perilaku prososial atau OCB. Perilaku inipun terjadi karena mereka merasa menjadi bagian dari anggota organisasi, dan jika mereka dapat memberikan lebih banyak kontribusi untuk organisasi, mereka akan merasa puas. Rasa puas serta perasaan menjadi bagian dari organisasi hanya terjadi ketika karyawan mempunyai pandangan positif terhadap organisasinya. Kepuasan kerja sebagai luapan emosional positif dan menyenangkan yang dirasakan seseorang dari hasil pengalaman kerja serta penilaian pekerjaan secara menyeluruh. Kepuasan kerja sebagai persepsi dari dua bagian, yaitu kepuasan kerja intrinsik, yaitu kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri dan kepuasan kerja ekstrinsik,

yaitu kepuasan yang didapatkan seseorang berdasarkan suasana kerja, penghargaan dan pujian yang tidak berkorelasi dengan pekerjaan tersebut.

Bagi karyawan yang merasa nyaman, dihormati, mempunyai kesempatan melakukan pengembangan diri, dengan sendirinya akan fokus menunjukkan performa kerja yang baik atas pekerjaan yang menjadi tugasnya. Dampak kepuasan kerja yang ikut andil memberikan kontribusi kinerja yang baik, salah satunya dengan menciptakan perilaku OCB. Dengan terpenuhinya keinginan dan harapan karyawan, atau bisa disebut merasa puas dengan pekerjaannya, mereka secara mandiri akan rela melaksanakan sesuatu yang menguntungkan organisasi. Ketika seseorang memiliki kepuasan dalam pekerjaannya, maka orang tersebut akan mempunyai kecondongan untuk memperbaiki kehidupan kerjanya. Kehidupan kerja yang diperbaiki dalam artian dapat membangun hubungan dan interaksi yang lebih kuat dengan rekan kerja, yang kedepannya akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan positif. Karyawan tersebut yang diharapkan dapat menyumbang peran untuk mengembangkan fungsi organisasi secara lebih efektif.

*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan perwujudan dari suatu pekerjaan yang tanpa mengharapkan pengakuan dan bayaran sebagai gantinya. Mewujudkan perilaku ini perlu adanya inisiatif dari diri sendiri, karena pekerjaan yang dilakukannya bersifat sukarela tanpa ada perintah. Tindakan sukarela yang dilakukan tidak diperuntukan pada kepentingan pribadi melainkan kepentingan orang lain, seperti membantu rekan kerja yang kesulitan, keinginan untuk mengerjakan tugasnya dengan inovasi melebihi standar, dan menggunakan waktu yang efektif untuk membantu mengurangi beban kerja orang lain. Salah satu hal yang dapat mendorong terciptanya perilaku OCB adalah tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan. Dalam organisasi adanya kontribusi dari kecerdasan emosional bagi pengembangan sumber daya manusia bisa sangat bermanfaat. Salah satunya adalah karena keinginan suatu individu untuk membantu individu lainnya juga dipengaruhi oleh emosi yang sedang dirasakan.

Kecerdasan emosional ditandai dengan adanya kemampuan untuk dapat paham terhadap perasaan diri dan perasaan orang lain, untuk mampu mengatur emosi diri dengan baik dan menjalin hubungan dengan individu lain, serta dapat mengarahkan pikiran dan perilaku orang lain dengan menggunakan perasaan

tersebut. Karyawan akan lebih mudah berbaur dengan lingkungan kerjanya ketika memiliki kecerdasan emosional yang tinggi. Karyawan seperti ini cenderung memiliki kemahiran dalam mengelola perasaannya. Dengan kecerdasan emosional seseorang mampu mengendalikan dan mengungkapkan emosinya dengan baik sehingga menghasilkan perilaku yang positif. Hal ini berkaitan pula dengan kemampuan karyawan dalam menghadapi emosi, memaklumi informasi dari emosi tersebut, dan mengatur emosi sehingga akan menghasilkan reaksi yang positif dalam menjalankan pekerjaannya. Karyawan dengan kecerdasan emosional tinggi dapat menyalurkan efek dari stres.

Karyawan dengan kecerdasan emosional tinggi pandai dalam menafsirkan emosi dirinya dan orang lain. Mereka mahir memegang kendali perasaannya, secara mandiri menyemangati diri maupun orang lain, serta terdapat sifat kesetiakawanan dan empati yang tinggi. Kemampuan mengelola emosi yang baik, cenderung akan mendorong keinginan dari karyawan untuk meningkatkan kualitas dalam bekerja. Karyawan lebih bisa mengambil keputusan dengan tegas dan tepat, bertindak sesuai etika dan mampu berpikir secara positif demi tercapainya tujuan organisasi. Hal tersebut akan mempengaruhi timbulnya perilaku baik yang akan mendukung jalannya operasional organisasi yaitu perilaku OCB.

Karyawan yang memiliki perilaku OCB sangat bermanfaat bagi organisasi, karena mereka memegang kendali atas perilaku diri sendiri dan mampu menentukan perilaku terbaik untuk kepentingan organisasi. Dengan begitu, penting bagi organisasi melakukan upaya untuk meningkatkan perilaku OCB, serta memperhatikan hal-hal yang dapat mendukung terciptanya perilaku tersebut. Namun, dalam upaya menimbulkan perilaku OCB tidaklah semudah teori yang ada. Pada nyatanya karyawan dihadapi dengan tugas-tugas yang mendesak dan perlu segera diselesaikan, sehingga tuntutan atau harapan organisasi untuk karyawan bisa bekerja melebihi dari yang seharusnya seringkali ditemukan memiliki tingkat yang rendah pada suatu organisasi. Hal ini dapat diamati pada karyawan di Pusat Penyuluhan Pertanian (Pusluhan) Subbidang Kelembagaan dan Ketenagaan Penyuluhan, Kementerian Pertanian.

Subbidang Kelembagaan dan Ketenagaan Penyuluhan merupakan salah satu subbidang di Pusat Penyuluhan Pertanian (Pusluhan) yang juga menjadi bagian

dari Badan Pusat Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian (BPPSDMP). Tugas dan fungsinya yaitu membuat perencanaan kebijakan, menyusun norma, prosedur dan standar, melakukan panduan teknis serta meningkatkan kapasitas ketenagaan penyuluhan pertanian. Demi terwujudnya SDM pertanian yang inovatif, kreatif dan berwawasan luas dengan kemandirian dan profesionalisme yang dimiliki oleh aparat pertanian, karyawan di Subbidang Kelembagaan dan Ketenagaan Penyuluhan memiliki andil untuk menghasilkan kinerja yang maksimal melalui kontribusi positif yang akan menguntungkan organisasi.

Kementerian Pertanian berperan penting dalam memantau dan menjaga kecukupan pasokan pangan di seluruh wilayah Indonesia. Tugas seluruh karyawan Pusluhan dan pihak lainnya sangat dibutuhkan untuk terus bekerja sebagai ujung tombak yang memastikan dan menganjurkan para petani dan pihak-pihak ekonomi lainnya untuk memperoleh atau memanen berbagai hasil pertanian. Terkhusus pada bagian Pusluhan yang berfungsi untuk memberikan penyuluhan serta pengembangan kepada sumber daya manusia kementerian pertanian. Hal ini diharapkan dapat membantu efektivitas pencapaian tujuan organisasi. Oleh sebab itu karyawannya perlu memiliki kesadaran dan inisiatif untuk membantu organisasi dalam melakukan pekerjaan yang akan mendukung tercapainya tujuan organisasi, salah satunya melalui perilaku OCB.

Masalah rendahnya tingkat OCB bisa saja terjadi di organisasi manapun, termasuk di Subbidang Kelembagaan dan Ketenagaan Penyuluhan, Pusluhan. Berdasarkan hasil tanya jawab dengan narasumber selaku Kepala Subbidang yang bersangkutan mengenai perilaku kerja yang menunjukkan OCB, pada kelompok subbidang ini dikatakan sedikit karyawan yang berinisiatif lebih dulu melakukan pekerjaan di luar tugas formal mereka, diantaranya seperti bekerja melebihi waktu yang seharusnya, memberikan bimbingan kepada karyawan baru dan mengerjakan tugas dari rekan kerja yang tidak masuk. Terutama jika hal itu tanpa adanya perintah dari atasan, mereka beranggapan tidak perlu melakukan hal tersebut dan lebih fokus menyelesaikan tugas mereka sendiri. Narasumber juga mengatakan terdapat beberapa karyawan di saat tugas mereka terbilang cukup banyak dan terlalu sibuk untuk diselesaikan, ada kalanya karyawan justru melimpahkan tugasnya kepada

orang lain dibanding membantu pekerjaan rekan lainnya. Dan juga dikatakan rata-rata karyawan hanya melakukan pekerjaan sesuai dengan standar yang ada.

Walaupun terdapat perilaku kerja seperti yang disebutkan di atas, karyawan Subbidang Kelembagaan dan Ketenagaan Penyuluhan, Pusluhan masih menunjukkan adanya perilaku *altruism* yang memperlihatkan sikap saling tolong menolong untuk membantu rekan kerja dalam hal pekerjaan secara tim. Namun memang tidak semua karyawan, ada juga yang terlihat acuh tidak memberikan tindakan untuk membantu menangani (*mbackup*) pekerjaan rekan kerja. Hal itu dikarenakan adanya ketidakpekaan dari karyawan untuk melihat kondisi rekan kerjanya yang sedang ada masalah dan membutuhkan pertolongan. Karena dikatakan pula bahwa terdapat karyawan yang suka mengeluh dalam menjalani pekerjaan yang disebabkan oleh beban pekerjaan ataupun masalah pribadi mereka. Kepala subbidang mengakui banyak di antara karyawannya yang pernah mengalami kesalahpahaman dalam berkomunikasi.

Selain itu masih ditemui adanya perilaku indisipliner yang ditunjukkan karyawan seperti datang terlambat, pergi dari kantor sebelum waktunya dan karyawan yang menghabiskan waktu istirahat melebihi dari yang seharusnya. Berdasarkan keterangan di atas, mengindikasikan hanya beberapa dari karyawan Subbidang Kelembagaan dan Ketenagaan Penyuluhan yang memperlihatkan perilaku OCB. Sehingga inisiatif dari karyawan untuk memberikan peran ekstra masih belum maksimal. Munculnya perilaku OCB bisa didasari oleh berbagai faktor dalam organisasi, beberapa diantaranya didukung dengan komunikasi interpersonal yang baik, rasa puas dari karyawan atas pekerjaannya serta tingkat kecerdasan emosional karyawan. Terbentuknya jalinan hubungan interpersonal yang baik antar karyawan akan lebih mudah meningkatkan sikap *altruism* atau sikap peduli dan saling membantu antar sesama.

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Dewinda dan Annisa (2019 hlm.5), Istikomah (2019 hlm.5) serta Winata (2017 hlm. 15) ditemukan pengaruh positif yang cukup signifikan antara komunikasi interpersonal dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Penelitian-penelitian tersebut menyatakan bahwa jika komunikasi interpersonal karyawan sudah terjalin secara efektif, akan menimbulkan perilaku OCB yang cenderung tinggi dan sebaliknya. Hal ini terjadi

karena interaksi komunikasi interpersonal menjadi kegiatan yang dilakukan sehari-hari sehingga dapat mendukung tercapainya tujuan organisasi dengan adanya kemampuan komunikasi yang baik tersebut. Komunikasi interpersonal yang berkualitas akan meningkatkan perilaku OCB yang semakin membaik di kalangan anggota organisasi.

Tetapi tidak menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Susita et al. (2020 hlm. 7) yang mengemukakan komunikasi interpersonal tidak mempengaruhi perilaku OCB karyawan. Berdasarkan teori, komunikasi sebagai metode dasar yang mempengaruhi perilaku supaya bisa berdampak sinkron dengan apa yang sudah distandarisasikan. Pada penelitian ini dikatakan sudah berbagai upaya dalam membangun komunikasi yang dilakukan perusahaan, tetapi sebagian besar karyawan tidak peduli dan berakibat pada perilaku OCB yang rendah. Sehingga tidak sejalan dengan teori bahwa komunikasi bertindak untuk mengontrol perilaku karyawan. Akan tetapi pada penelitian ini dijelaskan komunikasi interpersonal mungkin akan berpengaruh pada perilaku OCB apabila dimediasi melalui komitmen organisasi.

Kepuasan kerja karyawan juga dapat menjadi faktor timbulnya perilaku OCB, adanya rasa puas tersebut yang memicu mereka lebih maksimal dalam menjalankan pekerjaannya. Berdasarkan hasil diskusi dengan Kepala Subbidang Kelembagaan dan Ketenagaan Penyuluhan, terkait kepuasan kerja karyawannya belum terdapat penelitian mendetail mengenai hal ini. Dapat memungkinkan apabila ada perasaan tidak puas yang dialami karyawan, baik itu terhadap pekerjaan atau ketidakpuasan yang diakibatkan oleh faktor lain di kantor. Dari penelitian yang telah dilakukan oleh Novrie (2017 hlm. 79) didapatkan hasil bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebesar 32,2%. Cukup banyak karyawan yang bersedia mengerjakan pekerjaan diluar tugas formal mereka dikarenakan pegawai merasa reward yang diberikan sudah cukup sesuai dengan pekerjaan yang mereka kerjakan sehingga mereka merasa perlu memberikan kinerja yang maksimal bagi organisasinya. Hal ini sepaham dengan penelitian Tharikh et al. (2016 hlm.7) bahwa kepuasan kerja memberikan pengaruh positif terhadap OCB.

Dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Azura (2019) dan Miransa (2021) didapatkan hasil bahwa pada kecerdasan emosional terdapat pengaruh positif yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Kedua penelitian ini mengartikan bahwa makin tinggi tingkat kecerdasan emosional maka akan makin tinggi tingkat OCB dalam suatu organisasi. Kemampuan karyawan dalam mengatur emosi dengan baik berpengaruh untuk memunculkan perilaku OCB. Sehingga dapat terciptanya perilaku saling membantu dalam melaksanakan pekerjaan, karyawan mampu memotivasi diri yang berdampak pada minimnya rasa mengeluh tentang pekerjaan, dan terwujudnya sikap ramah dalam menjalin hubungan yang lebih baik antar karyawan serta dapat memberikan hasil kerja yang lebih maksimal.

Akan tetapi ditemukan penelitian yang menunjukkan hasil berbeda, penelitian yang dilakukan oleh Triyani (2020) menemukan adanya pengaruh positif tidak signifikan antara kecerdasan emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dengan adanya hal ini, dapat dikatakan kecerdasan emosional tidak serta merta membuat seseorang berperilaku OCB. Seseorang yang mempunyai kecerdasan emosional yang baik rata-rata bisa lebih memahami kondisi emosional rekan kerjanya dengan baik. Dapat membaca situasi ketika rekan kerjanya terlihat frustrasi atau kesulitan dalam bekerja. Namun hal itu tidak serta merta membuat mereka bersedia untuk melakukan perilaku OCB.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Kerja dan Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan Subbidang Kelembagaan dan Ketenagaan Penyuluhan, Kementerian Pertanian.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasar pada penjelasan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat dirumuskan pertanyaan berikut: “Apakah Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Kerja dan Kecerdasan Emosional mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* karyawan Subbidang Kelembagaan dan Ketenagaan Penyuluhan Kementerian Pertanian?”

1. Apakah Komunikasi Interpersonal berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan Subbidang Kelembagaan dan Ketenagaan Penyuluhan Kementerian Pertanian?
2. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan Subbidang Kelembagaan dan Ketenagaan Penyuluhan Kementerian Pertanian?
3. Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan Subbidang Kelembagaan dan Ketenagaan Penyuluhan Kementerian Pertanian?
4. Apakah Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Kerja dan Kecerdasan Emosional secara bersamaan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan Subbidang Kelembagaan dan Ketenagaan Penyuluhan Kementerian Pertanian?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan membuktikan apakah Komunikasi Interpersonal berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan Subbidang Kelembagaan dan Ketenagaan Penyuluhan Kementerian Pertanian.
2. Untuk mengetahui dan membuktikan apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan Subbidang Kelembagaan dan Ketenagaan Penyuluhan Kementerian Pertanian.
3. Untuk mengetahui dan membuktikan apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan Subbidang Kelembagaan dan Ketenagaan Penyuluhan Kementerian Pertanian.
4. Untuk mengetahui dan membuktikan apakah Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Kerja dan Kecerdasan Emosional secara bersama-sama berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan Subbidang Kelembagaan dan Ketenagaan Penyuluhan Kementerian Pertanian.

#### **I.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dapat digunakan secara akademis untuk menambah sumber pengetahuan dan sumber informasi kepada Almamater dan sebagai bahan referensi penulisan penelitian bagi mahasiswa Program Studi Manajemen dengan konsentrasi Sumber Daya Manusia. Serta dapat memperluas dan mendukung penelitian sebelumnya tentang pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Kerja dan Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Instansi, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan evaluasi dalam penentuan untuk mengambil keputusan dan menetapkan kebijakan dalam rangka menyikapi masalah serta upaya dalam meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* karyawan Subbidang Kelembagaan dan Ketenagaan Penyuluhan, Kementerian Pertanian
- b. Bagi Peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menjadi penambahan ide dan gagasan dalam mendalami ilmu yang diterima pada saat masa perkuliahan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan dan menjadi referensi untuk Program Pasca Sarjana Manajemen di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.