

BAB I

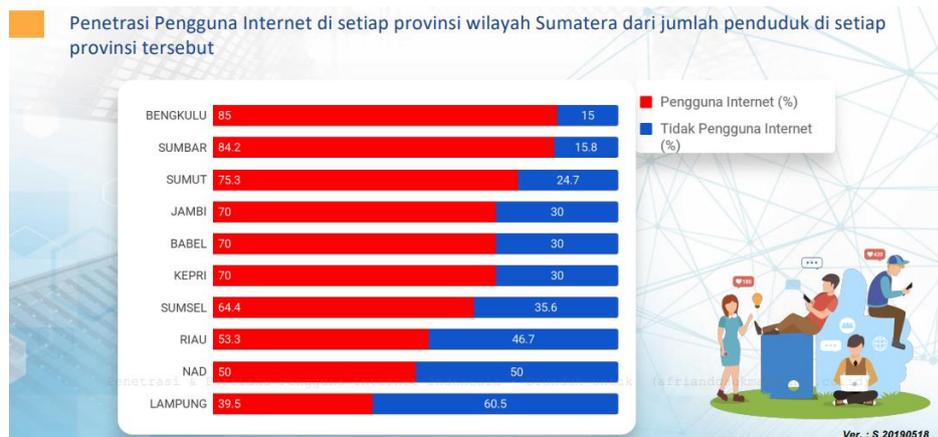
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi pada masa sekarang harus didukung dengan berbagai aspek, salah satunya internet. Internet adalah kumpulan data, tulisan, suara dan bermacam gambar yang tersimpan dalam bentuk digital dan didistribusi melalui jaringan yang berbasis kabel optik, gelombang mikro dan satelit (Flew, 2008). Internet sebagai alat pendukung manusia pada zaman serba canggih ini menjadi salah satu pendukung utama baik dalam segala aspek seperti ekonomi, kesehatan, pendidikan, mobilitas dan sebagai lainnya.

Pendapat di atas didukung dengan keberadaan pengguna internet di Indonesia yang meningkat tiap tahunnya, dilansir dari Suara.com pada tahun 2022 sebesar 73,7% dari populasi masyarakat Indonesia atau sekitar 204,7 juta jiwa dari 277 juta jiwa sudah menggunakan internet dengan kata lain bahwa di Indonesia penggunaan internet terus bertumbuh pada waktu satu tahun terjadi peningkatan sebesar 2,1 juta pengguna.

Sumatera Barat sebagai salah satu provinsi di Sumatera dengan total pengguna internet yang terbesar di pulau Sumatera, berdasarkan survei APJII tahun 2018 sebanyak 4,5 juta warga dengan persentase 84,2 % dari penetrasi jumlah masyarakat yang berada di Sumatera Barat.



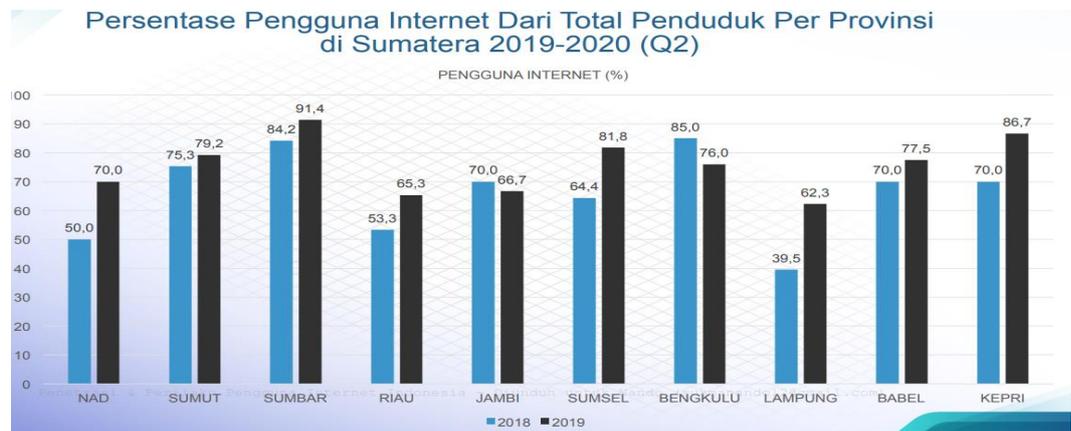
Gambar 1. 1 Penetrasi pengguna internet wilayah wilayah Sumatera (sumber : survei APJII 2018)

Pada tahun 2019-2020 Quartal 2 berdasarkan survei APJII sebanyak 5 juta warga sudah menggunakan internet dengan persentase pengguna internet dari jumlah penduduk adalah sebesar 91,4 % yang meningkat dari tahun sebelumnya dengan total pengguna sebanyak 4,5 juta warga dengan persentase 84,2 % yang digambarkan pada gambar berikut :

**Jumlah Pengguna Internet
2019-2020 (Q2)**

No	Provinsi	Jumlah Pengguna Internet 2019-2020 (Juta)	Jumlah Pengguna Internet 2018 (Juta)
1	NAD	3,721,410	2,621,700
2	SUMUT	11,720,332	10,900,428
3	SUMBAR	5,008,263	4,556,735
4	RIAU	4,463,320	3,580,480
5	JAMBI	2,385,325	2,468,970
6	SUMSEL	6,950,709	5,404,126
7	BENGKULU	1,498,568	1,656,310
8	LAMPUNG	5,269,085	3,309,191
9	BABEL	1,124,602	1,002,470
10	KEPRI	1,943,467	1,522,360

Gambar 1. 2 data jumlah pengguna internet wilayah Sumatera (sumber : survei APJII 2020)



Gambar 1. 3 data persentase pengguna internet dari total penduduk per provinsi di Sumatera (sumber : survei APJII 2020).

Berdasarkan data terjadi peningkatan yang pesat pengguna internet pada tahun 2018 sampai 2020 yaitu bertambah sebanyak 500 ribu jiwa dengan peningkatan sebesar 7% maka berdasarkan hal tersebut dibutuhkan perusahaan penyedia internet yang memiliki cakupan dan melayani kebutuhan internet masyarakat Sumatera Barat yang meningkat secara signifikan tersebut. Berdasarkan hal tersebut perusahaan-perusahaan penyedia jasa internet harus berbenah dimana saat ini karyawan mereka tidak saja mencakup profesional secara teknis namun juga kemampuan sosial yang datang dari diri karyawan yaitu *organizational citizenship behavior*.

Organizational citizenship behavior adalah perilaku yang menjadi pilihan dan inisiatif individu yang tidak terkait dengan sistem penghargaan yang terdapat dalam perusahaan (Organ 2006). Sehingga dapat dikatakan individu yang memiliki

OCB mereka bekerja lebih dari yang diharapkan berasal dari kemauan mereka sendiri tanpa adanya intervensi yang berasal dari luar diri mereka.

Pada dasarnya OCB sangat dibutuhkan perusahaan-perusahaan terutama perusahaan besar yang memiliki cakupan wilayah yang luas seperti PT Telkom Witel Sumatera Barat. PT Telkom Witel Sumatera Barat sebagai bagian dari PT Telkom Indonesia Grup yang melayani kebutuhan internet di Sumatera Barat. PT Telkom Witel Sumatera Barat memiliki 53 karyawan yang tersebar di seluruh wilayah Sumatera Barat, hal ini harus dijadikan perhatian khusus karena wilayah Sumatera Barat sangat luas serta beban kerja yang ditanggung karyawan juga akan sangat besar nantinya akan memperberat dan mempengaruhi output karyawan maka dari itu dibutuhkan OCB pada PT Telkom Witel Sumatera Barat.

Perilaku OCB adalah sebuah inisiatif individu untuk mencapai tujuan perusahaan, akan membantu perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung, apakah itu dengan tindakan seperti membantu karyawan lain yang kesulitan dalam bekerja, meningkatkan kualitas *output* serta mengikuti kegiatan-kegiatan yang menambah atau meningkatkan kemampuan diri baik di bidang teknis maupun kemampuan sosial individu.

Spiritual capital management adalah kegiatan rutin yang dilaksanakan oleh PT Telkom Witel Sumatera Barat. Kegiatan ini adalah kegiatan yang bersifat rohaniah bagi karyawan yang beragama Islam, kegiatan ini dilakukan setiap bulannya agar terjadi peningkatan kualitas rohaniah bagi karyawan Telkom. Individu dengan kualitas rohani yang baik akan ikhlas membantu orang-orang

disekitar mereka dalam hal apapun, apakah itu pekerjaan ataupun hal-hal yang bersifat individual.

Namun berdasarkan data yang didapatkan pada kegiatan SCM didapatkan bahwa masih maksimalnya karyawan yang mengikuti kegiatan tersebut.

Tabel 1
Data Kehadiran Karyawan Telkom Witel Sumatera Barat
Dalam Kegiatan *Spiritual Capital Management*

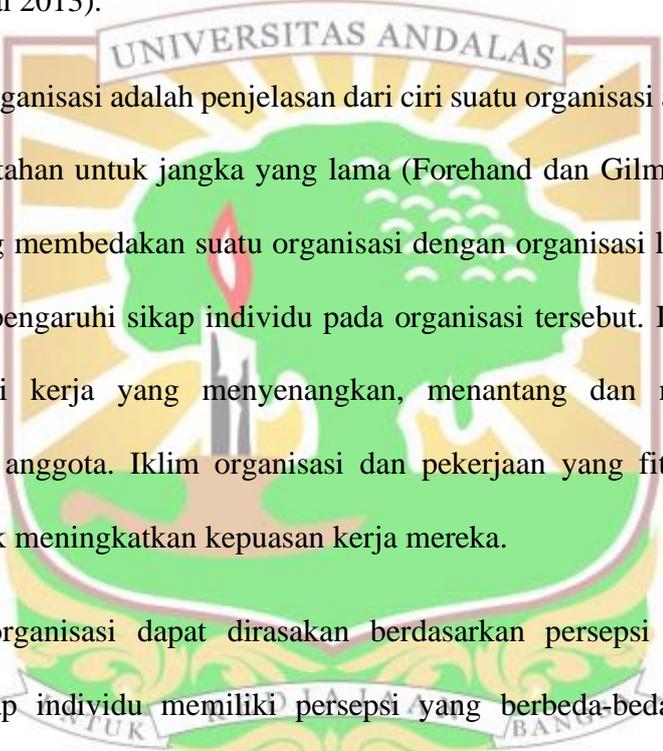
NO	BULAN	MINGGU (Tanggal)	KETERANGAN	
			HADIR	TIDAK HADIR
1	SEPTEMBER (03-09-2021)	1	25	40
		2	(Tidak ada kegiatan)	
		3		
		4		
2	OKTOBER (15-10-2021) (29-10-2021)	1	(Tidak ada kegiatan)	
		2	(Tidak ada kegiatan)	
		3	36	29
		4	51	14
3	NOVEMBER (11-11-2021) (18-11-2021) (29-11-2021)	1	(Tidak ada kegiatan)	
		2	54	10
		3	50	14
		4	55	9
4	DESEMBER (03-12-2021)	1	58	6

Sumber : Data kehadiran SCM 2021

Keterangan (*) :Keterangan hadir dan tidak hadir dibuat berdasarkan kehadiran pada platform zoom untuk keterangan lebih jelas seperti izin,cuti dan sebagainya tidak dijelaskan secara rinci , Pada bulan November karyawan berkurang satu dikarenakan meninggal dunia.

Berdasarkan data diatas menunjukan kehadiran karyawan pada kegiatan bulan September kegiatan ini dihadiri oleh 25 orang, bulan Oktober 36 orang untuk minggu ketiga dan 51 orang untuk minggu keempat, bulan November diadakan

minggu 2,3 dan 4 dengan kehadiran masing-masing 54,50,58 orang serta awal Desember sebanyak 58 orang. Maka berdasarkan data ditunjukkan dari rendahnya partisipasi SCM dapat digambarkan bahwa karyawan PT Telkom Witel Sumatera Barat masih memiliki OCB yang rendah. Hal ini berkemungkinan dipengaruhi oleh faktor-faktor yang mempengaruhi OCB yaitu budaya dan iklim organisasi, *mood*, kepribadian, dukungan organisasional, model kepemimpinan dan lama bekerja (Soegandhi et al 2013).



Iklim organisasi adalah penjelasan dari ciri suatu organisasi atau perusahaan yang dapat bertahan untuk jangka yang lama (Forehand dan Gilmer, 1964). Ciri khusus ini yang membedakan suatu organisasi dengan organisasi lain dan sebagai hal yang mempengaruhi sikap individu pada organisasi tersebut. Iklim organisasi memicu situasi kerja yang menyenangkan, menantang dan membangkitkan motivasi kerja anggota. Iklim organisasi dan pekerjaan yang fit akan memacu karyawan untuk meningkatkan kepuasan kerja mereka.

Iklim organisasi dapat dirasakan berdasarkan persepsi masing-masing individu. Setiap individu memiliki persepsi yang berbeda-beda, belum dapat dipastikan ketika seorang individu berkata bahwa sebuah iklim organisasi dalam perusahaan baik namun belum tentu individu lain menyatakan hal yang sama. Persepsi individu yang berbeda dalam perusahaan bisa saja muncul dari hal-hal tertentu misalnya hubungan dengan karyawan, pola kepemimpinan, tingkat kepercayaan antar karyawan, gaji, remunerasi dan penghargaan yang diterima dan sebagainya.

Mood sebagai salah satu faktor pendukung terjadinya OCB seperti yang disampaikan oleh George dan Brief (1992) yang menjelaskan keinginan seseorang untuk menolong orang lain dipengaruhi oleh *mood* atau suasana hati mereka. Suasana hati atau *mood* tidak hanya berasal dari kepribadian seseorang namun juga datang dari eksternal individu seperti iklim kerja, faktor organisasi, jadi jika organisasi memperlakukan individu tersebut secara baik dan adil serta iklim organisasi yang positif maka mereka akan memberikan bantuan secara sukarela terhadap orang lain dalam organisasi tersebut (Sloat 1999).

Menurut Meniado (2020) Individu yang mampu mengelola *mood* atau emosi mereka memiliki efek positif bagi OCB individu. Pengelolaan mood yang baik berkemungkinan seseorang tersebut memiliki *emotional intelligence* yang tinggi yang mendukung terbentuknya OCB, hal ini sesuai dengan pendapat Turnipseed dan Vandewaa (2012) yaitu karyawan yang memiliki *emotional intelligence* yang tinggi memiliki kecenderungan untuk membantu karyawan lain dan mampu memahami situasi organisasi yang berubah-ubah. *Emotional intelligence* yang baik, memberikan kecenderungan kepada karyawan untuk saling membantu terkait masalah pekerjaan serta kemauan seseorang untuk mengikuti hal-hal yang dianggap membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Emotional intelligence adalah kemampuan seseorang untuk menilai, merasakan, mengontrol sekitar mereka serta kemampuan individu untuk menyesuaikan diri bagi lingkungan. Individu yang mampu menerapkan *emotional intelligence* dengan baik akan memberikan kemauan kepada mereka untuk melakukan kegiatan yang bersifat ringan tangan tanpa adanya penghargaan tertentu

yang diberikan kepada mereka, ketika individu yang memiliki *emotional intelligence* yang rendah, mereka cenderung sulit untuk menyesuaikan diri terhadap lingkungan mereka dan mereka cenderung memiliki sifat yang berubah-ubah sehingga akan sulit membantu orang lain tanpa adanya penghargaan tertentu dan mereka pada umumnya cenderung peduli terhadap kepentingan mereka masing-masing.

Model kepemimpinan juga tidak luput menjadi salah satu hal yang mempengaruhi OCB, salah satunya yaitu *democratic leadership*. Menurut Eltarhuni et al., (2020) bahwa *democratic leadership* mempengaruhi *organizational citizenship behavior*. Terdapat beberapa hal yang menyebabkan *democratic leadership* memiliki dampak terhadap OCB. Dapat digambarkan ketika seseorang pemimpin yang memiliki sifat yang cenderung terbuka dan melibatkan karyawan dalam kegiatan strategis hal ini menyebabkan karyawan secara tidak langsung belajar hal-hal yang bersifat strategis dan mengetahui apa-apa saja yang akan dilakukan dan dibutuhkan oleh perusahaan kedepannya, maka dari hal tersebut secara tidak langsung karyawan sudah tahu bagaimana kinerja yang dibutuhkan dari mereka untuk mencapai tujuan perusahaan.

Democratic leadership adalah metode kepemimpinan yang memiliki memiliki tingkat kepekaan pimpinan terhadap bawahan dan kemampuan untuk membangun rasa saling percaya, membangun pendekatan yang bersahabat serta, peduli terhadap hubungan yang terbuka terhadap dan kesejahteraan bawahan mereka (Tarhan & Tutgun-Unal 2021) dan sesuai dengan pandangan Soegandhi et al., (2013) *organizational citizenship behavior* salah satunya dipengaruhi oleh

hubungan antara pemimpin dan karyawan, ketika seorang pemimpin yang memiliki hubungan yang baik dengan karyawan yaitu dengan cara membangun rasa percaya, sikap bersahabat dan peduli terhadap karyawannya maka akan menghasilkan hubungan yang baik antar keduanya sehingga akan mampu memunculkan perilaku *organizational citizenship behavior*.

Berdasarkan uraian diatas peneliti ingin melihat bagaimana dampak *democratic leadership*, *emotional intelligence*, iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* pada PT Telkom Witel Sumatera Barat dan peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian “ Pengaruh *Democratic Leadership, Emotional Intelligence* dan Iklim Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*,”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian yang telah dijelaskan diatas diharapkan penelitian ini mampu menjawab pertanyaan ,sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *democratic leadership* terhadap OCB karyawan PT Telkom Witel Sumatera Barat?
2. Bagaimana pengaruh *emotional intelligence* terhadap OCB karyawan PT Telkom Witel Sumatera Barat?
3. Bagaimana pengaruh iklim organisasi terhadap OCB karyawan PT Telkom Witel Sumatera Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini, ialah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *democratic leadership* terhadap OCB pada karyawan PT Telkom Witel Sumatera Barat.
2. Untuk mengetahui pengaruh *emotional intelligence* terhadap OCB pada karyawan PT Telkom Witel Sumatera Barat.
3. Untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi terhadap OCB pada karyawan PT Telkom Witel Sumatera Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dijalankannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Bermanfaat bagi akademisi yang dapat menjelaskan masalah terkait dengan pengaruh *democratic leadership*, *emotional intelligence* dan iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* terutama pada bidang sumber daya manusia dalam penelitian-penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Sebagai pengetahuan, informasi dan pertimbangan tambahan terkait seberapa besarnya pengaruh penerapan variabel *democratic leadership*, *emotional intelligence* dan iklim organisasi yang mampu memunculkan *organizational citizenship behavior* yang nantinya berpengaruh terhadap gerak perusahaan.



b. Bagi Masyarakat

Menjadi sumber acuan untuk mengetahui bagaimana pentingnya variabel-variabel diatas dalam pelayanan terhadap masyarakat, serta sebagai tambahan informasi dalam pengembangan penelitian-penelitian terkait variabel diatas.

1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

Dalam penelitian ini peneliti membatasi ruang lingkup penelitian hanya terkhusus pada karyawan perusahaan PT Telkom Witel Sumatera Barat. Variabel yang digunakan adalah *democratic leadership*, *emotional intelligence*, iklim organisasi *serta organizational citizenship behavior*.

1.6 Sistematika Penulisan

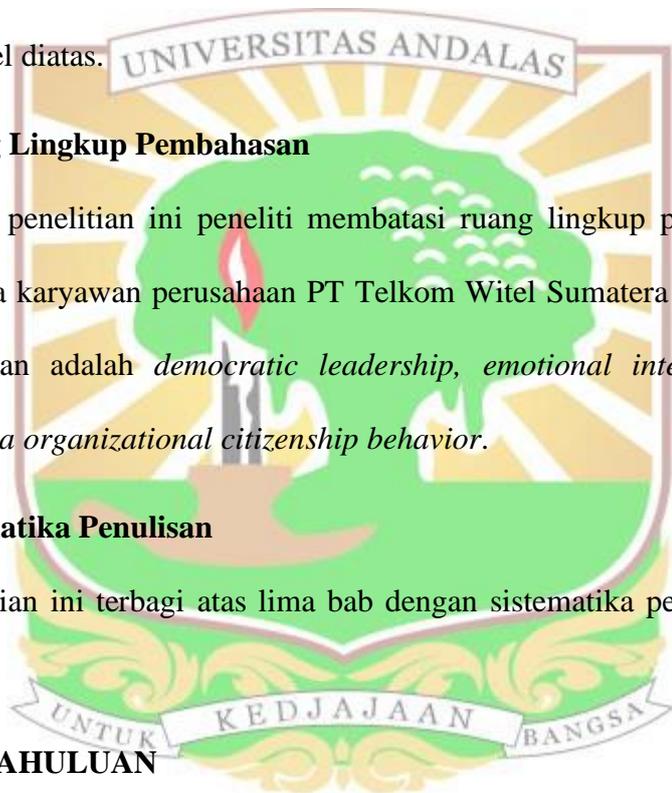
Penelitian ini terbagi atas lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab yang menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan masalah. manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Bab ini mendeskripsikan teori-teori mengenai berkaitan dengan *democratic leadership*, *emotional intelligence*, iklim organisasi, serta *organizational*



citizenship behavior. Serta terdapat penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis tentang teori-teori dan pembahasan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab yang menjelaskan metodologi penelitian yang digunakan, mencakup desain penelitian sumber data, variabel penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan, metode pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai hasil dan memaparkan hasil penelitian yang dilakukan

BAB V PENUTUP

Bab ini memaparkan kesimpulan dari penelitian dan saran dari penelitian yang dilakukan.

