

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi yang serba modern ini perusahaan-perusahaan dari berbagai sektor harus berupaya untuk selalu berkembang dan mampu bersaing mengikuti kemajuan zaman agar dapat mencapai tujuan suatu perusahaan tersebut dengan baik. Salah satunya adalah pada sektor pemerintahan, dalam perannya sebagai pelayan publik yang sering kali dihadapkan pada suatu kondisi dimana keberadaannya dituntut untuk mengoptimalkan pelayanannya kepada masyarakat secara efektif dan efisien.

Berkembangnya suatu perusahaan tidak dapat terlepas dari sumber daya manusia. Sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting bagi suatu organisasi dalam mencapai keberhasilan perusahaan atau organisasi. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan, tanpa didukung sumber daya manusia yang baik suatu organisasi akan menghadapi masalah atau bahkan kegagalan dalam pencapaian tujuan organisasi. Maka dari itu suatu perusahaan perlu memiliki sumber daya manusia yang profesional atau unggul. Setiap perusahaan dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas guna tercapainya tujuan perusahaan. Hal tersebut tentunya menjadi perhatian bagi instansi pemerintahan untuk mengusahakan kinerja individual dari aspek sumber daya manusia yang dimilikinya.

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2016:67). Sebagaimana yang diatur pada Undang undang ASN (Aparatur Sipil Negara) No.5 tahun 2014 pasal 100 ayat 3 dan 4 mengenai penilaian kinerja, bahwa penilaian kinerja dilakukan secara objektif, terukur, partisipatif dan transparan serta penilaian kinerja di bawah kewenangan pejabat yang berwenang pada instansi pemerintah masing-masing.

Pusat Penelitian dan Pengembangan Jalan dan Jembatan (PUSJATAN) merupakan suatu institusi riset berada di bawah Badan Penelitian dan Pengembangan (Balitbang) Kementrian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) sesuai dengan Pepres No 15 tahun 2015 tentang Kementrian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

Pusat Penelitian dan Pengembangan Jalan dan Jembatan (PUSJATAN) mempunyai tugas menyelenggarakan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria, pembinaan teknis pengembangan keahlian dan profesi dan jabatan fungsional bidang jalan dan jembatan, keselamatan jalan, layanan teknik, dan pelaksanaan analisa data dan pengembangan sistem informasi manajemen jalan dan jembatan. Keseluruhan tugas tersebut tentu tidak akan lepas dari berbagai masalah. Masalah sumber daya manusia menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan tersebut. Karena pencapaian seluruh target yang telah ditetapkan perusahaan tidak terlepas dari strategi yang diimplementasikan pada perusahaan. Salah satunya dengan kinerja yang dapat

mencerminkan pencapaian setiap karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.

Penilaian kinerja yang mengacu pada perjanjian kinerja Puslitbang Jalan dan Jembatan dilakukan secara berkala. Penilaian ini dilakukan untuk mengevaluasi dan melakukan pengukuran sesuai kriteria yang ditampilkan pada Tabel 1.1 yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2011.

Tabel 1. 1
Sistem Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil

No.	Nilai (%)	Kategori
1.	91 – ke atas	Sangat Baik
2.	76 – 90	Baik
3.	61 – 75	Cukup
4.	51 – 60	Kurang
5.	50 ke bawah	Buruk

Sumber: Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2011

Tabel 1.1 merupakan sistem penilaian kinerja karyawan pada Puslitbang Jalan dan Jembatan Bandung. Penilaian prestasi kerja pegawai negeri sipil ini terukur dengan adanya target dan realisasi. Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2011 ini diharapkan pegawai negeri sipil akan semakin profesional dan bertanggung jawab, sehingga pelayanan yang diberikan mencapai tujuan yang telah ditetapkan instansi. Sistem penilaian kinerja digunakan untuk mengetahui baik atau buruk nya kinerja karyawan, yang menjadi landasan untuk mengevaluasi kinerja karyawan berdasarkan rata-rata tugas dan tanggung jawab yang dikerjakan.

Pusat Penelitian dan Pengembangan Jalan dan Jembatan (PUSJATAN) adalah salah satu dari tiga institusi riset lainnya yaitu Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air (PUSAIR), dan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perumahan dan Permukiman Rakyat (PUSKIM) yang berada dibawah Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Republik Indonesia. Berikut ini peneliti memasukan data kinerja dari masing-masing institusi departemen pekerjaan umum di Bandung sebagai perbandingan.

Tabel 1. 2

Data Kinerja Karyawan Departemen Pekerjaan Umum di Bandung

No.	Nama Instansi	Target		Realisasi	
		Tahun		Tahun	
		2019	2020	2019	2020
1.	Puslitbang Sumber Daya Air	100%	100%	85,96%	86,91%
2.	Puslitbang Jalan dan Jembatan	100%	100%	86,61%	85,95%
3.	Puslitbang Perumahan dan Pemukiman	100%	100%	86,68%	87,70%

Sumber: Diolah oleh peneliti (2021)

Berdasarkan Tabel 1.2 terlihat adanya hasil evaluasi kinerja karyawan pada Puslitbang Jalan dan Jembatan Bandung yang kurang baik pada tahun 2019 hingga tahun 2020 mengalami penurunan kinerja dibandingkan dengan instansi lain. Penurunan dapat dilihat pada tahun 2019 angka pencapaian sebesar 86,61% turun menjadi 85,95% di tahun 2020. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan mengalami permasalahan karena masih belum mencapai standar nilai kinerja yang ditargetkan oleh perusahaan, sedangkan harapan perusahaan kinerja karyawan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun hingga pencapaian kinerja dapat mencapai predikat sangat baik.

Penilaian kinerja karyawan pada Departemen Pekerjaan Umum ini di nilai dari tiga unsur yaitu SKP (Sasaran Kerja Pegawai), Perilaku dan Prestasi. Pada Perka BKN No. 1 Tahun 2013, penilaian prestasi kerja pegawai negeri sipil dilaksanakan untuk mengevaluasi kinerja pegawai negeri sipil yang dapat memberi petunjuk bagi pejabat yang berkepentingan dalam rangka mengevaluasi kinerja unit dan organisasi. Penilaian kinerja dilakukan satu tahun sekali dan dinilai oleh pejabat penilai yakni oleh atasan langsung karyawan tersebut. Hasil penilaian kinerja pegawai negeri sipil ini dimanfaatkan sebagai dasar pertimbangan penetapan keputusan kebijakan pembinaan karier pegawai negeri sipil dan dijadikan sebagai persyaratan dalam pengangkatan jabatan, kenaikan pangkat, pemberian tunjangan dan sanksi, mutasi, promosi, serta untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan.

Tingkat kehadiran merupakan salah satu indikator yang dapat mempengaruhi penilaian kinerja (Kasmir, 2016:204). Berikut data absensi karyawan seluruh bagian operasional karyawan pada Puslitbang Jalan dan Jembatan Kota Bandung pada tahun 2019-2020 yang berjumlah 202 karyawan untuk menunjang kelengkapan data dalam melakukan analisis.

Tabel 1. 3

Absensi Karyawan di Puslitbang Jalan dan Jembatan Kota Bandung

Tahun	Keterangan					Jumlah Absensi Karyawan		
	M	K	I	S	C	Karyawan Absen	Jumlah Karyawan	Persentase Ketidakhadiran
2019	24	39	21	36	5	125	202	61%
2020	29	42	36	34	8	149	202	73%
Persentase = Jumlah karyawan absen : Jumlah karyawan x 100%								

Sumber: PUSJATAN 2021

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan bahwa ketidakhadiran karyawan di Puslitbang Jalan dan Jembatan Kota Bandung mengalami kenaikan. Hal ini dibuktikan dengan perbandingan ketidakhadiran karyawan yang dilihat dari tahun 2019 hingga tahun 2020 mengalami kenaikan 12%. Ketidakhadiran seorang karyawan akan berpengaruh terhadap produktivitas kerja, sehingga instansi tidak bisa mencapai tujuan secara optimal. Berdasarkan tingkat absensi karyawan Puslitbang Jalan dan Jembatan Kota Bandung pada tabel 1.3 di atas jelas terlihat bahwa karyawan memiliki tingkat kecerdasan emosional yang rendah, karyawan tidak mampu untuk memotivasi dirinya sendiri untuk memberikan dampak yang baik bagi dirinya sendiri dan perusahaan.

Permasalahan yang berkaitan dengan kinerja karyawan ini merupakan permasalahan umum yang dapat terjadi pada setiap organisasi termasuk Pusat Penelitian dan Pengembangan Jalan dan Jembatan (PUSJATAN) kota Bandung sebagai instansi pemerintahan. Masalah tentang kinerja karyawan perlu diperhatikan karena mempengaruhi kualitas perusahaan dalam persaingan. Maka dari itu upaya peningkatan kinerja harus dilakukan untuk mencapai keunggulan bersaing, perusahaan perlu mengusahakan kinerja individu karyawan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan.

Kinerja memiliki peranan yang penting dalam mencapai tujuan instansi. Dengan demikian untuk mendapatkan kinerja yang baik perlu adanya perbaikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, maka untuk memperkuat data penelitian pada Pusat Penelitian dan Pengembangan Jalan dan Jembatan Kota Bandung peneliti melakukan pra survey menggunakan kuesioner terhadap 30

karyawan di Puslitbang Jalan dan Jembatan Kota Bandung untuk mencari variabel yang bermasalah yang mempengaruhi kinerja karyawan. Berikut adalah hasil pra survey mengenai kinerja karyawan di Puslitbang Jalan dan Jembatan Kota Bandung yang ada pada Tabel 1.4.

Tabel 1. 4

Hasil Pra Survey Kinerja Karyawan di Pusjatan Kota Bandung

No	Dimensi	Jawaban					Jumlah	Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
		5	4	3	2	1		
1	Kuantitas kerja	5	13	7	5	0	108	3,6
2	Kualitas kerja	3	20	4	3	0	113	3,77
3	Tanggung jawab	1	15	10	3	1	102	3,4
4	Kerja Sama	0	13	8	6	3	91	3,03
5	Inisiatif	0	11	11	8	2	95	3,17
Jumlah Rata-rata								3,39

Sumber: Hasil Prasurvey (2021)

Berdasarkan Tabel 1.4 menunjukkan hasil kuesioner mengenai dimensi variabel Kinerja Karyawan di Puslitbang Jalan dan Jembatan Kota Bandung diduga terdapat permasalahan. Dapat dilihat bahwa terdapat dimensi yang memiliki nilai dibawah rata-rata yaitu pada dimensi kerjasama dan dimensi inisiatif yang kinerja karyawan nya kurang baik. Dimensi kerjasama menunjukkan bahwa masih kurang terjalannya kekompakan dari setiap karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan bersama karyawan lainnya, serta pada dimensi inisiatif yakni masih kurangnya inisiatif dari karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan tanpa menunggu perintah dari pemimpin sehingga karyawan masih terlihat kurang mandiri dalam melaksanakan pekerjaannya.

Menurut Mangkunegara (2015:67) menyebutkan bahwa kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor kemampuan dan faktor motivasi. Mengingat bahwa kemampuan adalah hal yang perlu diperhatikan terlebih dahulu pada tiap individu karyawan, hal ini akan membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan sehingga menghasilkan kinerja yang optimal.

Peneliti menyebarkan kuesioner yang memuat dimensi dari beberapa variabel sebagai langkah awal untuk melihat variabel apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan di Puslitbang Jalan dan Jembatan Kota Bandung.

Berikut ini adalah tabel hasil kuesioner pendahuluan untuk variabel yang dianggap berpengaruh terhadap kinerja karyawan Puslitbang Jalan dan Jembatan Kota Bandung.

Tabel 1. 5

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Terhadap Kinerja Karyawan Puslitbang Jalan dan Jembatan Kota Bandung

No	Variabel	Dimensi	Jawaban					Jumlah	Rata-rata
			SS	S	KS	TS	STS		
			(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
1.	Kepemimpinan	Inovator	8	18	4	0	0	124	4,13
		Komunikator	8	18	3	1	0	121	4,03
		Motivator	4	20	5	1	0	117	3,9
		Kontroler	7	16	5	2	0	118	3,93
Skor Rata-rata Kepemimpinan								4	
2.	Kompetensi	Pengetahuan	5	21	4	0	0	121	4,03
		Keterampilan	2	26	2	0	0	120	4
		Sikap	3	22	4	1	0	117	3,9
Skor Rata-rata Kompetensi								3,98	

Lanjutan Tabel 1. 5

No	Variabel	Dimensi	Jawaban					Jumlah	Rata-Rata
			SS	S	KS	TS	STS		
			(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
3.	Kecerdasan Emosional	Kesadaran diri	2	16	12	0	0	110	3,67
		Pengaturan diri	1	10	10	9	0	93	3,1
		Motivasi	1	12	9	8	0	96	3,2
		Mengenali emosi orang lain	0	16	6	8	0	98	3,27
		Keterampilan sosial	3	17	6	4	0	109	3,63
Skor Rata-rata Kecerdasan Emosional								3,37	
4.	Lingkungan Kerja	Suasana Kerja	8	21	1	0	0	127	4,23
		Fasilitas	10	17	3	0	0	127	4,23
		Hubungan yang harmonis	3	26	0	1	0	121	4,03
		Rasa aman	9	21	0	0	0	129	4,3
		Perlakuan yang adil	2	19	7	2	0	111	3,7
Skor Rata-rata Lingkungan Kerja								4,1	
5.	Kompensasi	Kompensasi langsung	7	17	6	0	0	121	4,03
		Kompensasi tidak langsung	9	19	0	2	0	125	4,17
Skor Rata-rata Kompensasi								4,1	
6.	Motivasi Kerja	Kebutuhan fisiologi	7	21	1	1	0	124	4,13
		Kebutuhan rasa aman	9	15	5	1	0	122	4,07
		Kebutuhan untuk merasa memiliki	3	24	3	0	0	120	4
		Kebutuhan akan harga diri	3	16	10	1	0	111	3,7
		Kebutuhan untuk mengaktualisasikan diri	10	14	6	0	0	124	4,13
Skor Rata-rata Motivasi Kerja								4,01	
7.	Organizational Citizenship Behavior	<i>Altruism</i>	0	11	15	3	1	96	3,2
		<i>Conscientiousness</i>	2	25	1	2	0	117	3,9
		<i>Sportmanship</i>	6	11	6	5	2	104	3,47
		<i>Courtesy</i>	0	8	12	8	2	86	2,87
		<i>Civic Virtue</i>	2	16	8	4	0	106	3,53
Skor Rata-rata Organizational Citizenship Behavior								3,39	

Sumber: Hasil Pra Survey (2021)

Berdasarkan Tabel 1.5 terkait hasil pra survey yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* memiliki skor rata-rata terendah dibandingkan dengan variabel lainnya. Variabel kecerdasan emosional dengan skor 3,37 dan variabel *organizational citizenship behavior* sebesar 3,39. Hal ini menunjukkan kinerja karyawan menurun yang diakibatkan kecerdasan emosional di Puslitbang Jalan dan Jembatan Kota Bandung yang terdiri dari kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, mengenali emosi orang lain, dan keterampilan sosial. Adapun akibat *organizational citizenship behavior* di Puslitbang Jalan dan Jembatan Kota Bandung yang terdiri dari *altruism*, *conscientiousness*, *sportmanship*, *courtesy*, dan *civic virtue*. Hal ini mengindikasikan bahwa kecerdasan emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* menjadi faktor permasalahan yang sangat penting untuk diperhatikan dan diperbaiki khususnya oleh pihak manajemen sumber daya manusia agar dapat meningkatkan kemampuan karyawan sehingga tercapainya peningkatan kinerja.

Hal ini didukung oleh wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan manajer sumber daya kelitbang di PUSJATAN (Puslitbang Jalan dan Jembatan) kota Bandung, mengatakan bahwa kemampuan karyawan di PUSJATAN (Puslitbang Jalan dan Jembatan) kota Bandung belum sesuai harapan. Kemampuan tersebut terkait dengan kecerdasan emosional karyawan yang perlu diperhatikan. Hal ini berkaitan dengan adanya karyawan yang memiliki kemampuan pengaturan diri yang rendah seperti tidak bisa sepenuhnya mengendalikan kecemasan dengan menghibur diri sendiri. Kecerdasan emosional penting dimiliki oleh karyawan dalam menyelesaikan setiap pekerjaan, karena karyawan dengan kecerdasan

emosional yang baik akan mampu mengontrol diri sendiri dan orang lain dalam bekerja sehingga dapat berjalan terarah. Serta dengan hal ini tentu akan menghasilkan kualitas kerja yang baik sehingga dapat mencapai hasil kerja yang optimal.

Penurunan kinerja dapat disebabkan oleh banyak faktor. Fenomena yang peneliti temukan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terdapat permasalahan berkaitan dengan kecerdasan emosional. Upaya untuk menguatkan data wawancara dan mengetahui gambaran kecerdasan emosional di Puslitbang Jalan dan Jembatan Kota Bandung, maka peneliti melakukan pra survey dengan kuesioner terhadap 30 karyawan. Hasil pra survey yang dilakukan ditunjukkan pada Tabel 1.6.

Tabel 1. 6
Hasil Pra Survey Kecerdasan Emosional di Puslitbang Jalan dan Jembatan Kota Bandung

No	Variabel	Dimensi	Jawaban					Jumlah	Rata-rata
			SS	S	KS	TS	STS		
			(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
1.	Kecerdasan Emosional	Kesadaran diri	2	16	12	0	0	110	3,67
		Pengaturan diri	1	10	10	9	0	93	3,1
		Motivasi	1	12	9	8	0	96	3,2
		Mengenali emosi orang lain	0	16	6	8	0	98	3,27
		Keterampilan sosial	3	17	6	4	0	109	3,63
Skor Rata-rata Kecerdasan Emosional								3,37	

Sumber: Hasil Pra Survey (2021)

Hasil pra survey yang ditunjukkan Tabel 1.6 dengan skor rata-rata sebesar 3,37 dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional yang diukur dengan beberapa

dimensi masih mengalami kelemahan. Khususnya pada dimensi yang memiliki kriteria kurang baik adalah pada dimensi pengaturan diri sebesar 3,1, motivasi sebesar 3,2, dan mengenali emosi orang lain sebesar 3,27. Hal ini menunjukkan kecerdasan emosional masih perlu diperhatikan dan diperbaiki seperti yang telah disampaikan oleh manajer sumber daya kelitbang PUSJATAN (Puslitbang Jalan dan Jembatan) Kota Bandung.

Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, upaya yang harus terus dikembangkan adalah kecerdasan emosional. Menurut Goleman dalam jurnal Irsyada dkk (2018) kecerdasan emosional merupakan kemampuan pengendalian diri, semangat dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional akan dapat mengendalikan diri sendiri, mengontrol agar sehingga menyelesaikan tugasnya dengan baik sehingga dapat membantu operasional perusahaan dan memudahkan manajemen untuk melakukan evaluasi kinerja.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan selain kecerdasan emosional yaitu *organizational citizenship behavior*. Peneliti melakukan pra survey terhadap 30 karyawan Puslitbang Jalan dan Jembatan Kota Bandung untuk mengetahui kondisi yang terjadi pada faktor *organizational citizenship behavior* terkait dimensi yang mewakili. Adapun hasil pra survey pada Tabel 1.7.

Tabel 1. 7

Hasil Pra Survey *Organizational Citizenship Behavior* di Puslitbang Jalan dan Jembatan Kota Bandung

No	Variabel	Dimensi	Jawaban					Jumlah	Rata-rata
			SS	S	KS	TS	STS		
			(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
1.	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	<i>Altruism</i>	0	11	15	3	1	96	3,2
		<i>Conscientiousness</i>	2	25	1	2	0	117	3,9
		<i>Sportmanship</i>	6	11	6	5	2	104	3,47
		<i>Courtesy</i>	0	8	12	8	2	86	2,87
		<i>Civic Virtue</i>	2	16	8	4	0	106	3,53
Skor Rata-rata <i>Organizational Citizenship Behavior</i>								3,39	

Sumber: Hasil Pra Survey (2021)

Dari Tabel 1.7 dengan skor rata-rata sebesar 3,39 memperlihatkan bahwa beberapa dimensi pada variabel *organizational citizenship behavior* juga memiliki kriteria kurang baik. Khususnya pada dimensi *altruism* dengan skor sebesar 3,2 dan *courtesy* sebesar 2,87. Hal ini menunjukkan tingkat perilaku *organizational citizenship behavior* pada karyawan Pusjatan belum optimal sehingga perlu adanya perhatian dan perbaikan.

Untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu organisasi diharapkan setiap individu memiliki kapasitas sosial untuk bekerja sama dengan orang lain, mempunyai keinginan berpartisipasi dalam tim kerja yang tinggi untuk mencapai tujuan bersama. Perilaku karyawan tersebut sering dikenal *Organizational Citizenship Behavior*. Menurut Organ dalam jurnal Iche Chyntya Navy A. (2016) menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* berperan penting untuk meningkatkan kinerja organisasi karena *organizational citizenship behavior* dapat mengurangi kebutuhan akan berbagai sumber daya yang langka atau mahal untuk

fungsi-fungsi perawatan atau perbaikan dalam organisasi, meningkatkan produktifitas hubungan kerja atau manajerial.

Mengetahui pentingnya *organizational citizenship behavior* para karyawan bagi kemajuan perusahaan, maka *organizational citizenship behavior* perlu ditingkatkan. Pada wawancara dengan manajer sumber daya kelitbangan di PUSJATAN ia mengatakan bahwa kelemahan karyawan saat ini dalam bidang *organizational citizenship behavior* adalah kurang optimalnya dimensi *altruism* (perilaku membantu) dan *courtesy* (sikap kebaikan) seperti kurangnya kesediaan untuk membantu rekan kerja dalam menyelesaikan tugasnya, serta masih adanya karyawan yang tidak memiliki kepekaan untuk saling mengingatkan tugas yang harus diselesaikan terhadap rekan kerjanya. Mengetahui pentingnya *organizational citizenship behavior* para karyawan bagi kemajuan dan keberlangsungan perusahaan, maka *organizational citizenship behavior* perlu untuk dimunculkan dan ditingkatkan.

Untuk mencapai kinerja karyawan yang optimal penting bagi karyawan memiliki kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* yang baik. Hal ini untuk mendorong karyawan memiliki kemampuan agar bertindak lebih terarah dalam menyelesaikan pekerjaan. Peningkatan kinerja karyawan secara keseluruhan pada suatu perusahaan akan meningkatkan pula kelancaran proses dalam bekerja, sehingga akan mempermudah tercapainya tujuan dari perusahaan tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah yang terjadi yang telah dijabarkan diatas, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PUSJATAN (Puslitbang Jalan dan Jembatan) Kota Bandung”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi dan rumusan masalah penelitian ini diajukan untuk merumuskan dan menjelaskan mengenai permasalahan yang ada guna memudahkan dalam proses penelitian dan selanjutnya memudahkan untuk memahami hasil penelitian yang tercakup dalam penelitian meliputi faktor-faktor yang diindikasikan dapat mempengaruhi kinerja karyawan PUSJATAN (Pusat Penelitian dan Pengembangan Jalan dan Jembatan) Bandung yaitu kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior*.

1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat diketahui bahwa permasalahan yang ada di PUSJATAN (Pusat Penelitian dan Pengembangan Jalan dan Jembatan) kota Bandung dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kecerdasan Emosional
 - a. Masih kurangnya kemampuan pada karyawan untuk memotivasi diri sendiri.

- b. Masih kurangnya kemampuan pengaturan diri atau mengelola emosi dalam diri karyawan
 - c. Karyawan kurang berupaya memahami kondisi emosional orang lain.
2. *Organizational Citizenship Behavior*
- a. Kurangnya kesediaan untuk membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan
 - b. Kurangnya kepekaan karyawan untuk saling mengingatkan kepada karyawan lain.
3. Kinerja Karyawan
- a. Penilaian kinerja karyawan pada tahun 2019 hingga tahun 2020 mengalami penurunan
 - b. Kurang terjalinnya kekompakan dari setiap karyawan
 - c. Kurangnya inisiatif karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.

1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dan telah dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan masalah-masalah yang muncul pada penelitian yang sedang dilakukan di PUSJATAN (Pusat Penelitian dan Pengembangan Jalan dan Jembatan) kota Bandung sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kecerdasan emosional pada karyawan PUSJATAN Kota Bandung.
2. Bagaimana *organizational citizenship behavior* pada karyawan PUSJATAN Kota Bandung.

3. Bagaimana kinerja karyawan di PUSJATAN Kota Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan pada PUSJATAN Kota Bandung baik secara simultan maupun parsial.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan peneliti diatas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Tingkat kecerdasan emosional pada karyawan PUSJATAN kota Bandung
2. *Organizational citizenship behavior* di PUSJATAN kota Bandung
3. Kinerja karyawan di PUSJATAN kota Bandung
4. Besarnya pengaruh kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan pada PUSJATAN kota Bandung baik secara simultan maupun parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini diajukan guna menjelaskan manfaat dan kontribusi yang dapat diberikan dari penelitian baik menurut kegunaan teoritis maupun praktis. Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, bagi semua pihak yang berhubungan dengan penelitian ini.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Adapun kegunaan penelitian teoritis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan baru yang berhubungan dengan pengaruh kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan di PUSJATAN kota Bandung. Selain itu dapat dijadikan sebagai suatu perbandingan antara teori dalam penelitian dengan penerapan dalam dunia kerja yang sebenarnya.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi untuk memungkinkan peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian mengenai topik-topik yang berkaitan dengan penelitian ini baik bersifat melanjutkan maupun melengkapi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi kegunaan yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi perusahaan terutama dalam hal pengelolaan manajemen SDM dan segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek SDM secara lebih baik.

2. Bagi Peneliti

Dapat mengaplikasikan berbagai teori yang dipelajari ketika perkuliahan dalam realisasi kehidupan sehari-hari dalam sebuah perusahaan atau organisasi.

3. Bagi Pihak Lain

Diharapkan dapat bermanfaat dan berguna untuk memberikan informasi, menambah wawasan pengetahuan serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk pengkajian topik yang berkaitan dengan masalah ini selanjutnya.