

Universitas Esa Unggul

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tenaga kefarmasian merupakan salah satu tenaga kesehatan pemberi pelayanan kesehatan dalam hal pelayanan resep dan obat-obatan kepada masyarakat, yang mempunyai peranan penting karena terkait langsung dengan pemberian pelayanan, khususnya pada pelayanan kefarmasian (Depkes RI, 2010). Tenaga kefarmasian dilakukan oleh seseorang profesional di bidangnya yaitu, Apoteker dan dibantu oleh Asisten Apoteker. Asisten Apoteker yang dimaksudkan adalah seseorang yang telah menempuh pendidikan farmasi meliputi, Sarjana Farmasi, Ahli Madya Farmasi, Analis Farmasi, dan Tenaga Menengah Farmasi, hal ini didasarkan pada UU No. 51 tahun 2009 (Kemenkes RI, 2009). Dalam menjalankan tugas kefarmasian biasanya dilakukan baik di rumah sakit, klinik, puskesmas, ataupun apotek.

Di Indonesia ada salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang industri farmasi, distribusi, dan apotek. Perusahaan tersebut adalah PT F yang di dalamnya berdiri salah satu anak perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan apotek yang tersebar di seluruh Indonesia, yaitu Apotek F yang menjembatani adalah manajemen yaitu bisnis unit (BM) untuk beberapa outlet Apotek F di masing masing wilayah (Kimia farma apotek, 2016). Berdasarkan website resmi Apotek F, sampai tahun 2018 Apotek F sudah memiliki 1080 outlet yang tersebar di seluruh Indonesia (Kimia farma, 2018).

Bicara soal manajemen bisnis unit Apotek F, bisnis unit bekerja menjembatani dan bertanggung jawab pada beberapa outlet cabang di bagian wilayah masing-masing. Bisnis Unit bertugas menangani pembelian, penyimpanan barang, dana admistrasi seluruh Apotek di suatu wilayah. Contoh pada Apotek F wilayah Jakarta terdiri 2 bisnis unit yaitu, bisnis unit jaya 1 dan bisnis unit jaya 2 yang menaungi 77 outlet Apotek F yang tersebar di Jakarta dengan jam operasional rata-rata di Jakarta hingga jam 10 malam dan ada pula yang beroperasi 24 jam. Bisnis unit ini bertanggung jawab cukup besar bukan hanya menjembatani 77 outlet Apotek F tetapi juga bertanggung jawab pada target perusahaan, dikarenakan Apotek F wilayah Jakarta memberikan sumbangsih pendapatan 60% dibandingkan wilayah lain yang ada di Indonesia. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu, Personalia Apotek F (I Wanita)

“Untuk semua BM sih sama aja, yang membedakan itu tergantung tempat wilayah dan lokasi strategis masing – masing. Ada yang rame ada yang sepi yang tau BM masing – masing yang tau pendapatannya juga hanya BM masing- masing yang tau setiap outletnya. Setiap outlet Apotek harus mampu bertanggung jawab dalam hal penjualan obat, ketersediaan stock obat terutama untuk pasien BPJS, kalau sepi ya mereka harus bikin event produk yang bisa naikin pendapatan, dan untuk sumbangsi sebagian besar dapatnya dari Jakarta, makanya untuk tahun 2017 dan 2018 kemarin rencana akan di tambah 100 gerai outlet Apotek khusus Jakarta aja. Kalau soal sistem kerjanya itu tergantung atasan masing-masing outlet yaitu APA (Apoteker Penanggung Jawab Apotek)” (Wawancara pribadi, 23 Januari 2019).

Meskipun memiliki sistem kerja yang berbeda setiap outletnya, namun Apotek F memiliki selogan atau nilai budaya yang sama yang mengacu dan berpedoman pada perseroan yang disebut “I CARE”, serta memiliki visi misi yang salah satunya yaitu SDM yang memiliki kompetensi, komitmen dan

integritas tinggi, dapat membuka bisnis baru, dan peningkatan pendapatan (Kimia farma apotek, 2016). Visi misi tersebut sesuai dengan hasil wawancara salah satu staff mengungkapkan, Personalia Apotek F (I Wanita)

“ Disetiap cabang outlet Apotek F dituntut untuk dapat meningkatkan jumlah pendapatan setiap bulannya atau paling tidak mempertahankan pendapatan” (Wawancara pribadi, 11 April 2018).

Selain itu, Apotek juga memiliki catatan pencapaian prestasi yaitu, sesuai data yang diperoleh melalui website resmi PT F, pada 30 Agustus 2017, mencatat : “Apotek F berhasil meraih penghargaan Indonesia Digital Popular Brand Award (IDPBA) berturut-turut tahun 2016 dan 2017” (Werdhinindah, 2017).

Adanya sistem kerja, tanggung jawab, nilai budaya dan visi misi serta target pencapaian kinerja prestasi dari Apotek F, diharapkan mampu menjadi tolok ukur bagi karyawan dalam bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing maupun diluar tugasnya. Dan salah satu tenaga yang diandalkan dalam pelayanan kefarmasian terhadap pasien adalah Asisten Apoteker.

Asisten Apoteker memiliki tanggung jawab dan tugas utama antara lain melakukan penerimaan resep, meracik sediaan obat sesuai resep, mengecek ulang sediaan obat, menyerahkan obat sesuai resep, membuat copy resep, berkoordinasi dengan dokter tentang obat-obatan yang diberikan, melakukan ketersediaan stok obat, penyimpanan obat sesuai dengan prosedur yang ada di bawah pengawasan Apoteker dan memberikan informasi tentang obat-obat yang di butuhkan kepada pasien (Menkes RI, 2002).

Namun demikian berdasarkan hasil wawancara di lapangan peneliti melihat bahwa tanggung jawab dan pekerjaan Asisten Apoteker yang bekerja di Apotek F bukan hanya sebatas melayani langsung resep obat untuk masyarakat, tetapi masih banyak pekerjaan lainnya yang harus dilakukan oleh Asisten Apoteker, seperti melakukan pengecekan faktur, pengadaan sediaan obat, menginput data dan jumlah obat yang terjual, bahkan ada pula yang menggantikan tugas Apoteker sementara saat Apoteker sedang tidak ada di tempat, seperti yang diungkapkan oleh salah satu subjek, L (22 tahun), Asisten Apoteker,

“Terkadang saya harus menggantikan posisi Apoteker saya jika beliau tidak ada di tempat, ketika posisinya di haruskan mengambil keputusan dengan cepat dan tidak mungkin untuk menunggu Apoteker saya datang atau ditelpon. Dan kita juga harus bisa meningkatkan atau mempertahankan omset penjualan setiap bulannya” (Wawancara pribadi, 27 Maret 2018).

Dengan kata lain Asisten Apoteker memiliki tugas yang sangat variatif dan tanggung jawab yang besar terhadap pelayanan pasien bahkan hingga dituntut untuk melakukan tugas pekerjaan di luar tanggung jawabnya sebagai Asisten Apoteker. Bukan hanya itu di Apotek F semua Asisten Apoteker dituntut untuk dapat mencapai target penjualan serta pendapatan Apotek F. Sehingga diharapkan adanya rasa toleransi antar rekan kerja untuk saling membantu satu sama lain. Seperti yang diungkapkan subjek yang peneliti temui, yaitu D (23 tahun), Asisten Apoteker mengungkapkan bahwa:

“Sebenarnya kalau lihat kerjaan pasti banyak yaa,.. tapi kan kita harus saling bantu sesama rekan kerja dan toleransi antar sesama itu perlu sih memang, apalagi jualan harus capai target, kalau nggak rating Apotek cabang kita bisa turun dan kadang kena ceramah” (Wawancara pribadi, 27 Maret 2018).

Karz (dalam Sumiyarsih, Mujiasih, & Ariati, 2012) menyatakan bahwa perilaku kooperatif dan saling membantu yang berada diluar deskripsi pekerjaan dalam organisasi disebut sebagai perilaku kewarganegaraan dalam perilaku organisasi atau *organizational citizenship behavior*. Greenberg & Baron (2003), mendefinisikan OCB sebagai perilaku yang bersifat informal, melebihi harapan normal organisasi dan semuanya itu pada akhirnya dapat menjadikan kesejahteraan organisasi.

Organizational citizenship behavior (OCB) merupakan perilaku individu yang ditunjukkan dalam melakukan pekerjaan di luar tanggung jawab dan *job description* yang harusnya dilakukan dalam suatu organisasi (Organ, 1988). Pada penelitian sebelumnya oleh Fiftyana dan Sawitri (2018) dengan judul penelitian *Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Guru Sekolah Dasar (SD) Negeri di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang*, dengan hasilnya yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada Guru Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. Dijelaskan pula bahwa guru belum memiliki kinerja optimal yang baik, dan memiliki perilaku OCB yang rendah antara lain, tidak punya inisiatif, jarang terlibat kegiatan sekolah, tidak memanfaatkan waktu dengan efektif, dan lebih banyak mengeluh dengan fasilitas dan prasarana sekolah.

Sedangkan pada penelitian (Khalid dkk, 2010) dengan judul *Organizational Citizenship Behavior as a Predictor of Student Academic*

Achievement, yang menunjukkan bahwa dimensi *altruisme* dan kesopanan OCB yang terkait dengan prestasi akademik siswa. Pada penelitian ini memperlihatkan bahwa guru yang memiliki OCB tinggi secara langsung akan siap untuk melakukan pekerjaan baik yang sesuai didalam *job description* maupun diluar *job description*.

Hal ini juga terjadi pada Asisten Apoteker, berikut hasil wawancara peneliti dengan beberapa subjek mengenai perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB). Berikut hasil kutipan wawancara peneliti :

Dengan L... Perempuan 22 tahun, Asisten Apoteker cabang Harapan Indah

Saya sudah bekerja di apotek ini sudah 4 tahun, saat ini posisi saya sebagai AA PTT dengan kontrak kerja 2 tahun dan tahun ini 2 bulan lagi selesai. Saya merasa enjoy dengan pekerjaan saya. Dengan rekan kerja yang asik, saling pengertian, suasana pekerjaan yang nyaman. Namun terkadang saya merasa bingung dan aneh, karena Apoteker menunjuk saya untuk menggantikan beliau dan tugasnya kepada saya sebagai AA PTT, sampai-sampai diwaktu ada sidak dari BPOM harus saya yang menghadapi sendiri sebagai perwakilan jika beliau tidak ada di tempat, biasanya Apoteker saya hanya *standby* paling lama 3 sampai 4 jam. Dan di tempat saya bekerja di tuntut untuk menaikkan omset penjualan setiap bulannya. Jika dikatakan senang atau tidak, saya merasa senang dan suka aja menjalankan tugas dan tanggung jawab saya, meskipun harus juga menjalankan tugas dan tanggung jawab Apoteker diluar tanggung jawab saya. Walau disini pekerjaan dan tanggung jawabnya gede, bonus pendapatan perbulan juga lumayan, kalo bisa naikin omset dan waktu kerja pun juga fleksibel bisa kita atur asal temen kerjanya juga enak untuk tukar jadwal. Saya juga terkadang menggantikan jam kerja rekan saya jika ada salah satu sedang ada keperluan begitu pun sebaliknya dan alhamdulillah kita sebagian banyak yang mengerti walau pun terkadang ada juga yang tidak. Karena pelayanan kita kan harus *standby* 24 jam karena kami kan sistemnya shift dan terkadang lemburan kami itu sulit untuk dicover dan untuk bagian unit saya juga mereka kurang transparan dengan sistem gaji, lemburan bonus, jadi sering jika saya lembur itu tidak di hitung atau dikasih lebih gitu, karena jam kerjakan 8 jam kadang sampai 10 atau 11 jam tidak dihitng. Apalagi jika lembur dikarena pergantian shift dan situasi sedang banyak pasien, mau tidak mau kita harus bantu dulu

sampai shift berikut datang dan bisa ditinggal atau menunggu keadaan sepi. Kalo disaat cuti jarang sih diganggu gitu mendadak telpon suruh masuk, karena cuti dan libur kan sudah di atur jadwalnya dan pasti nggak ada yang bentrok. Ya dari semua yang sudah saya kerjakan selama ini saya merasa senang dan lega jika bisa memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien,.. (L, wawancara pribadi 27 Maret 2018).

Dari hasil wawancara pribadi diatas, subjek L diduga memiliki perilaku OCB yang tinggi. Hal ini terlihat ketika L dengan senang hati menjalankan tanggung jawab pekerjaan meskipun diluar dari tanggung jawab pekerjaannya. Hal lainnya L dengan suka rela menggantikan posisi Apoteker ketika Apoteker tidak berada di tempat. L juga merasa senang jika apa yang dikerjakan ditempat L bekerja memperoleh hasil yang optimal dan L merasa puas jika bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien.

Berbeda hasil wawancara dengan W, Perempuan 22 tahun, Asisten Apoteker cabang Bendungan Hilir. Sebagai berikut:

Saya sudah bekerja di apotek ini sudah masuk 4 tahun, dan sudah pindah-pindah beberapa outlet apotek di Jakarta. Saat ini status saya masih karyawan kontrak. Selama kerja disini saya merasa tertekan dan suka kesal sendiri yaa,.. karena kerjanya tuh banyak banget dan belum lagi harus *back up* pekerjaan Apoteker. Karena di apotek saya lebih memfokuskan pada pelayanan dan omset penjualan. Jadi kita selalu di tuntut untuk menjual obat-obatan atau vitamin kepada pasien yang datang untuk menebus obat dan itu yang kadang bikin pusing, apalagi penjualan omset itu turun,..bakal denger ceramah panjang dari Apoteker, tapi alhamdulillah sihh belum pernah ngalamin yang namanya omset turun. Terus kalo soal bonus, alhamdulillah sih ditempat saya yang sekarang Apoteker nggak php yaa kalo janji mau kasih bonus, soalnya waktu dicabang tempat saya sebelumnya Apoteker php mulu, ujung-ujungnya cuma bilang terima kasih. Ditempat kerja saya sekarang ada salah satu senior yaaa,..bisa dibilang ibu-ibu yang suka bawel kalo kita datang telat atau disuruh lemburan, alesannya pasti anaknya terus, yang anaknya sakit, yang anaknya ada acara sekolah dan banyak banget alesannya. Emangnya dia doang yang banyak urusan yang lain kan juga. Dan kalo kita gantiin lemburan dia suka nggak tau diri, biasanya kan aturan mainnya kalo lemburan itu ganti hari libur atau bayar, ini mah nggak dua-duanya. Udah pernah lapor Apoteker, tapi mungkin Apotekernya muda dan nggak

berani negor,..ya udah di biarin aja. Kalo saya udah jatah libur sengaja matiin hp biar nggak ada yang ganggu, kadang suka ada panggilan dadakan dan itu males aja gitu jatah libur jadi kebuang. (Wawancara pribadi, 07 April 2018).

Dari hasil wawancara pribadi di atas, subjek W diduga memiliki perilaku OCB yang rendah. Hal itu terlihat pada sikap W yang tidak bisa menerima alasan apapun dengan rekan kerja yang meninggalkan pekerjaan. Dan kesal serta mengeluh dengan rekan kerjanya yang tidak memiliki toleransi kepada rekan kerja yang lain termasuk diri W, dan W dengan terpaksa menggantikan dan membackup pekerjaan rekan kerjanya jika W sedang libur.

Lain halnya hasil wawancara dengan D, Laki-Laki 24 tahun, Asisten Apoteker cabang Karang Tengah. Sebagai berikut:

Saya bekerja di sini sudah 5 tahun, saat ini saya bekerja di Apotek cabang wilayah Jakarta Barat. Posisi jabatan saya sebagai Asisten Apoteker, tetapi belum karyawan tetap masih kontrak. Di tempat kerja saya terdiri dari 5 anggota team termasuk Apoteker. Pekerjaan yang saya lakukan adalah hmm,. yang pasti meracik obat yaa, melayani permintaan sesuai resep, kemudian memberikan konsultasi obat yang diperlukan oleh pasien, menjadi kasir, nah ini yang diluar job sebenarnya, pernah jadi kurir, bersih-bersih di Apotek, pernah waktu itu saya disuruh untuk mengecat tembok Apotek waktu ada pembersihan berkala di Apotek. Ya,..semua tetap dikerjain karena atasan yang minta. Alasan saya tetap bertahan, karena jam kerja yang fleksibel dan atasan memperbolehkan dan tidak menghalangi kita untuk lanjut sekolah lagi, kemudian bonus kalo omset jualan meningkat, ada bonus lainnya kadang dapet bonus tahunan. Tapi kalo untuk jaminan status kerja, karir, fasilitas, dan intensif yang diterima tidak sebanding dengan beban kerja yang dikerjakan, apalagi status pengangkatan karyawan kontrak. Terus belum lagi kalo kita sakit, manajemen kayak nggak dipeduliin gitu sama AA. Kalo lagi situasi rame apotek saya fokus dengan pekerjaan saya, kadang ada sih temen minta tolong bantuin, ya,..mau nggak mau di tolong lah dari pada kena tegur sama atasan. Ketika ada sidak dari badan POM saya tidak berani untuk menjawab dan mengambil alih orang itu kan bukan tanggung jawab kita sebagai AA tapi itu tanggung jawab Apoteker. Biasa paling kita telpon Apotekernya atau tunggu Apoteker datang. (Wawancara pribadi, 10 April 2018).

Dari hasil wawancara pribadi di atas, subjek D diduga memiliki perilaku OCB yang rendah. Hal itu terlihat pada respon D yang dengan terpaksa menolong rekan kerja yang membutuhkan bantuan serta bekerja diluar *job* dan tanggung jawabnya. Namun D tetap memiliki perilaku OCB pada dimensi *Sportsmanship*, karena D masih tetap bertahan untuk bekerja di Apotek F meskipun fasilitas dan intensif yang dia dapat tidak sebanding dengan beban kerja yang dia terima. Meskipun demikian dari hasil wawancara

Dari ketiga wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Asisten Apoteker L, W, dan D memiliki perilaku OCB yang berbeda. Ada yang terlihat senang hati dan sukarela mengerjakan semua pekerjaannya sebagai Asisten Apoteker meskipun tugas tersebut di luar tanggung jawabnya. Namun ada juga yang merasa terpaksa membantu menyelesaikan masalah pekerjaan yang diperintahkan oleh atasannya, dan ada juga yang tidak terima dengan sikap rekan kerja yang tidak memiliki toleransi dalam bekerja.

Menurut Organ (dalam Budihardjo, 2011), individu yang memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat terlihat dari perilaku bekerja dengan senang hati, menunjukkan kesukarelaan, mau menolong, tidak banyak mengeluh, peduli terhadap kelangsungan hidup organisasi, secara sukarela berpartisipasi dalam kegiatan organisasi, menaati peraturan organisasi, berusaha mengembangkan potensi diri, serta bertanggung jawab untuk mengatasi persoalan yang dihadapi oleh perusahaan.

Salah satu faktor yang diduga mempengaruhi perilaku OCB adalah kecerdasan emosional.

Salovey (dalam Goleman, 2010) memilih kecerdasan interpersonal dan kecerdasan intrapersonal untuk dijadikan sebagai dasar untuk mengungkap kecerdasan emosional pada diri individu. Menurutnya kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain (empati) dan kemampuan untuk membina hubungan (kerjasama) dengan orang lain.

Dalam bukunya yang berjudul "*Emotional Intelligence Kecerdasan Emosional Mengapa EI Lebih Penting daripada EQ*" Goleman (2010) mengungkapkan, bahwa kesuksesan hidup seseorang termasuk keberhasilan di lingkungan bisnis atau kerja, dipengaruhi oleh kecerdasan emosionalnya.

Asisten Apoteker yang memiliki kecerdasan emosional tinggi akan mampu berempati, bertoleransi dengan orang lain, mampu mengenali emosi diri maupun orang lain, mampu mengelola emosi, mampu menjalin dan menjaga hubungan yang kooperatif dengan orang lain. Dengan kecerdasan emosional tinggi Asisten Apoteker akan mudah tergerak dan mudah peduli terhadap kesulitan yang dihadapi orang lain, sehingga akan dengan senang hati membantu, rela serta tulus membantu, menolong rekan kerja yang membutuhkan, membantu tanpa pamrih, mau memahami kondisi, dan tidak banyak mengeluh. Berbeda dengan Asisten Apoteker yang memiliki kecerdasan emosional rendah akan sulit berempati, tidak memiliki toleransi, sulit memahami perasaan dan emosi orang lain, tidak mampu mengelola

emosi diri, tidak kooperatif dalam menjaga hubungan baik, sehingga akan cenderung “acuh tak acuh”, tidak peduli dengan kesulitan orang lain dan dengan terpaksa membantu jika ada perintah.

Hal itu didukung oleh penelitian sebelumnya, yaitu penelitian Wijaya (2015), dengan judul *Hubungan antara Kecerdasan Emosi dengan Organizational Citizenship Behavior*. Yang menunjukkan bahwa adanya hubungan positif antara kecerdasan emosional dengan perilaku OCB pada pegawai kecamatan. Pegawai kecamatan kabupaten Sukoharjo, yang memiliki kecerdasan emosi positif memunculkan perilaku OCB yang tinggi. Sebaliknya pegawai kecamatan kabupaten Sukoharjo, yang memiliki kecerdasan emosi negatif maka perilaku OCB yang rendah. Selain itu juga ada penelitian Purba (2017), pada judul penelitian *Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Pegawai Universitas Medan Area*. Hasilnya adalah ada hubungan positif antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* (OCB), dengan hasil semakin tinggi kecerdasan emosional pegawai maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior* (OCB) pegawai.

Perbedaan penelitian yang dilakukan kali ini berbeda dari penelitian yang sudah ada sebelumnya. Subjek penelitian adalah Asisten Apoteker yang dituntut harus mampu melayani pasien dengan baik dan secara optimal serta harus tetap berorientasi pada target perusahaan atau pun apotek. Selain itu, penelitian ini bukan hanya melihat hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* (OCB). Tapi juga akan membahas

dimensi dominan yang mempengaruhi kecerdasan emosional terhadap perilaku OCB pada Asisten Apoteker. Dan mengangkat dari fenomena yang sudah dijelaskan diatas serta data penelitian sebelumnya yang mendukung. Peneliti tertarik melakukan penelitian **Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Perilaku Organizational Citizenship Behavior pada Tenaga Kesehatan Asisten Apoteker.**

B. Identifikasi Masalah

Pekerjaan sebagai Asisten Apoteker apalagi yang bekerja di Apotek F wilayah Jakarta bukan hanya sekedar menjalankan tugas dan melayani resep pada pasien, namun dituntut untuk mampu bekerja dengan tim, mampu mencapai target perusahaan dengan optimal, bahkan dituntut untuk bisa menjalankan tanggung jawab diluar *job description*. Apalagi yang bekerja di Apotek F wilayah Jakarta, dikarenakan pendapatan Apotek F wilayah Jakarta memiliki pencapaian pendapatan yang lebih besar dibandingkan dengan wilayah lainnya. Dengan adanya tuntutan kerja yang sangat bervariasi tidak semua Asisten Apoteker menunjukkan perilaku yang sama.

Ada yang menunjukkan perilaku tidak peduli pada orang lain, sulit bekerja sama dengan team, tidak mau atau dengan terpaksa menolong saat dibutuhkan, dan tidak mau bertanggung jawab dengan pekerjaan atau organisasi. Namun ada juga yang dengan senang hati mau menolong, membantu rekan kerja, mau bertanggung jawab dengan pekerjaan atau organisasi, serta peduli dengan orang lain. Dengan kata lain Asisten Apoteker dituntut untuk memiliki perilaku OCB yang tinggi. *Organizational*

citizenship behavior (OCB) merupakan perilaku sukarela individu yang ditunjukkan dalam melakukan pekerjaan di luar tanggung jawab dan *job description*.

Salah satu faktor yang diduga mempengaruhi perilaku OCB adalah kecerdasan emosional. Asisten Apoteker dengan kecerdasan emosional yang tinggi akan mampu memahami perasaan dan kondisi diri sendiri maupun orang lain, memiliki toleransi dalam bekerja, mampu menjalin hubungan yang kooperatif dengan orang lain. Dengan kondisi demikian Asisten Apoteker tersebut akan mudah peduli terhadap orang lain yang mengalami kesulitan, sehingga akan dengan senang hati membantu dan menolong rekan kerja yang membutuhkan, mampu memahami kondisi dan situasi, serta tidak banyak mengeluh, hal ini yang dimaksud dengan perilaku OCB yang tinggi.

Sedangkan Asisten Apoteker yang memiliki kecerdasan emosional yang rendah, akan sulit memahami perasaan dan kondisi orang lain, tidak memiliki toleransi dalam bekerja, sulit menjalin hubungan yang kooperatif dengan orang lain. Kondisi demikian membuat Asisten Apoteker tersebut cenderung “acuh tak acuh” dan tidak peduli dengan kesulitan yang dihadapi oleh orang lain, sehingga Asisten Apoteker tersebut akan dengan terpaksa membantu rekan kerja ketika ada perintah dari atasan, tidak dengan senang hati untuk menolong, dan lebih banyak mengeluh, hal tersebut dikatakan memiliki perilaku OCB yang rendah.

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap perilaku OCB pada Asisten Apoteker.
2. Gambaran tinggi rendah kecerdasan emosional dan perilaku OCB.
3. Mengetahui dimensi dominan dari perilaku OCB pada Asisten Apoteker.

D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti diharapkan dapat menambah dan memberikan sumbangan serta wawasan pengetahuan dalam ilmu psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi. Dalam hal ini yang berkaitan dengan kecerdasan emosional terhadap perilaku *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada Asisten Apoteker.

b. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat menjadi informasi tambahan dan bahan evaluasi bagi rumah sakit, apotek dan perusahaan farmasi lainnya, tentang pentingnya kecerdasan emosional yang baik. Sehingga dapat membentuk perilaku OCB yang baik pada Asisten Apoteker, mengingat Asisten Apoteker adalah tenaga pelayanan kesehatan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat yang membutuhkan pengobatan. Sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Selain itu juga sebagai bahan evaluasi bagi

manajemen Apotek F agar para Asisten Apoteker dapat mengembangkan dan merasakan tanggung jawab yang sama untuk memajukan Apotek F.

E. Kerangka Berpikir

Tuntutan kerja sebagai Asisten Apoteker bukan hanya sekedar melayani resep dari pasien, masih banyak tugas dan pekerjaan bahkan hingga diluar *job description* atau tanggung jawab sebagai Asisten Apoteker. Semisal dalam bekerja satu tim, Asisten Apoteker diharapkan mampu menggantikan posisi rekan kerja saat dibutuhkan, dan terkadang harus berperan sebagai Apoteker yang harus membuat keputusan terkait dengan operasional Apotek. Tugas lainnya sebagai seorang Asisten Apoteker dituntut bekerja melebihi jam normal, harus menunggu pergantian pertukaran shift, dan diharapkan untuk bisa saling bertoleransi antar rekan kerja. Bukan hanya itu, Apotek F wilayah Jakarta juga memiliki pendapatan yang lebih besar dibandingkan wilayah lain yang ada di Indonesia, maka Asisten Apoteker Apotek F diharapkan mampu bekerja sesuai target perusahaan dan mampu bekerja dengan optimal baik dalam team atau mandiri.

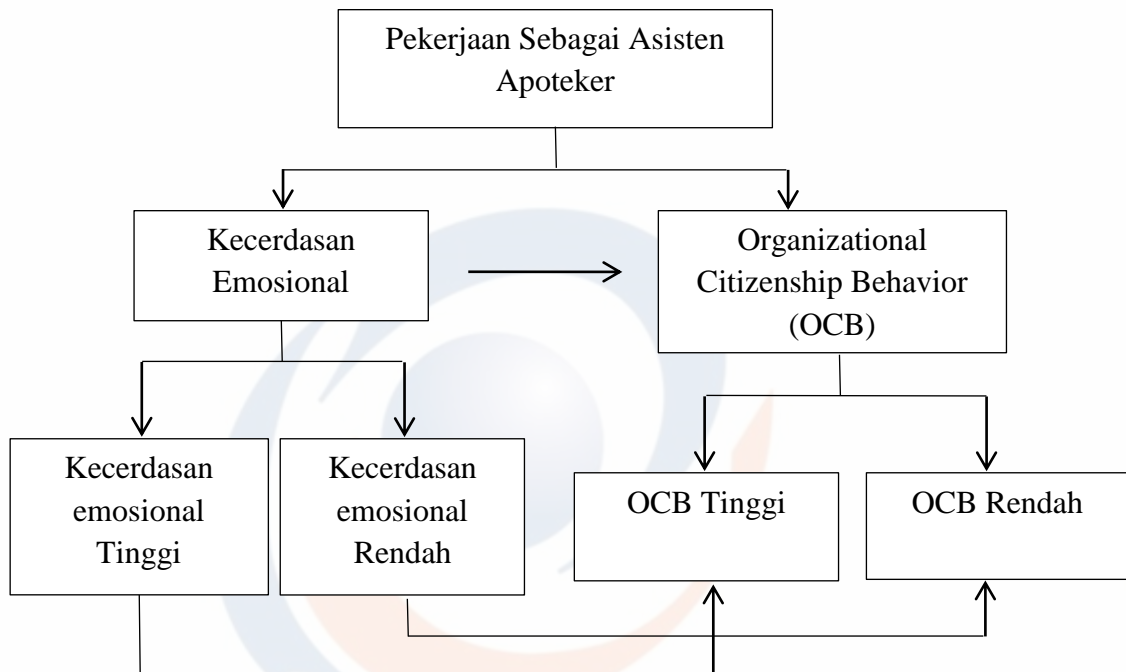
Selain itu, dari tuntutan dari tanggung jawab yang besar, pekerjaan sebagai Asisten Apoteker memiliki waktu jam kerja yang fleksibel, ada lingkungan kerja yang nyaman dengan rekan kerja dan atasan, serta pendapatan bonus yang didapat ketika omset penjualan di apotek meningkat. Dari tuntutan kerja dan kenyamanan kerja yang didapatkan diharapkan, Asisten Apoteker mau membantu, mampu bekerja sama dengan tim ,dan senang hati secara suka rela mengerjakan pekerjaannya, atau dengan kata lain

mampu menunjukkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). OCB merupakan perilaku suka rela, mampu memahami kondisi organisasi dengan baik, menunjukkan perilaku pekerjaan yang diharap hingga diluar tanggung jawab, dan hanya ingin mengembangkan suatu organisasi di tempat kerja. Dan salah satu faktor yang diduga mempengaruhi OCB adalah kecerdasan emosional.

Kecerdasan emosional adalah kemampuan memahami kondisi dan perasaan orang lain, dan mau menerima, serta memiliki toleransi dalam bekerja. Dengan kecerdasan emosional yang tinggi yang dimiliki oleh Asisten Apoteker akan mampu memahami kondisi dan situasi yang sedang di hadapi. Memiliki toleransi yang baik dengan rekan kerja, mampu menjalin hubungan yang kooperatif, dan mampu mengelola emosi dengan baik. Kondisi tersebut akan mampu mendorong perilaku OCB yang tinggi dengan menunjukkan rasa peduli dengan orang lain, sehingga muncul perilaku suka rela menolong, orientasi lebih mengutamakan kepentingan umum, mau membantu orang dalam kesusahan, dengan senang hati membantu meskipun tanpa imbalan, dan menjaga hubungan baik dengan sesama rekan kerja.

Berbeda dengan Asisten Apoteker yang memiliki Kecerdasan Emosional rendah tidak memiliki toleransi dalam bekerja, tidak mampu mengelola emosi dengan baik, tidak mampu menghadapi situasi dan perasaan diri sendiri atau orang lain, tidak menjalin hubungan yang kooperatif dengan rekan kerja. Kondisi ini akan memunculkan perilaku OCB yang rendah dengan menunjukkan, sulit mengembangkan rasa peduli terhadap orang lain,

Sehingga dengan terpaksa membantu jika ada perintah dari atasan, orientasi lebih mengutamakan kepentingan diri sendiri, tidak empati dengan orang yang sedang dalam kesusahan, dan tidak bisa menerima kondisi dan situasi yang tidak nyaman.



Gambar I.1 Bagan Kerangka Berpikir

F. Hipotesa

Hipotesa penelitian ini adalah adanya pengaruh kecerdasan emosional terhadap perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB) pada Asisten Apoteker.