

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Organisasi perlu adanya sumber daya untuk mendukung keberlangsungan organisasi. Sumber daya tersebut meliputi kekuatan, tenaga serta energi yang dapat menghasilkan suatu gerak atau kegiatan untuk mencapai sebuah tujuan. Keberhasilan suatu organisasi tidak hanya sekedar ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan dan besarnya modal yang dikeluarkan, tetapi juga ditentukan oleh seberapa besar kualitas dan bagaimana perilaku manusia yang mengelola di organisasi tersebut (Berkat Telaumbanua, 2025). Sumber Daya Manusia (SDM) adalah sumber daya yang mengkoordinasikan dan menggerakkan sumber daya lain yang ada di organisasi (Syafuruddin, 2022). Tanpa SDM sumber daya lain seperti teknologi dan keuangan tidak akan dapat aktif dan kurang efektif dalam mencapai tujuan organisasi. Tidak heran jika sumber daya manusia sering kali disebut sebagai *human aset* dalam organisasi, hal ini dikarenakan peranannya yang penting dalam pelaksanaan untuk mencapai target organisasi (Wijonarko et al., 2025). Sehingga hal ini membuat organisasi menuntut SDM untuk tidak hanya memiliki kompetensi dan keterampilan teknis saja, tetapi juga perlu menguasai aspek psikologis dan perilaku kerja yang positif untuk dapat mendukung produktifitas dan efektivitas organisasi baik dalam sektor swasta maupun pemerintahan. Kualitas SDM yang unggul dalam organisasi pemerintahan sangat menentukan efektivitas layanan, terutama pada lembaga yang langsung berkaitan dengan masyarakat.

Salah satu organisasi pemerintah yang langsung berhubungan dengan pelayanan masyarakat adalah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap yang memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan mutu pendidikan di

daerah. Hasil kinerja pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap tidak hanya berdampak pada kelancaran administrasi saja, melainkan juga berdampak langsung terhadap kualitas pendidikan bagi masyarakat. Sehingga, organisasi menuntut perilaku pegawai tidak hanya melakukan pekerjaan yang sesuai dengan *job description* saja (*in-role*), tetapi juga bersedia berkontribusi pada peran ekstra (*extra-role*) untuk menyelesaikan pekerjaan organisasi. Perilaku seperti ini akan menunjukkan bahwa karyawan mampu dalam bersosialisasi dan berempati serta menyelaraskan budaya dan nilai yang ada di lingkungan sekitarnya.

Hal ini berlaku juga pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Cilacap. Sesuai dengan peraturan Bupati Cilacap No. 34 Tahun 2023 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja dinas daerah. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Cilacap memiliki tugas untuk membantu Bupati dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan dalam bidang pendidikan dan kebudayaan yang menjadi wewenang daerah. Tugas Pokoknya adalah melayani masyarakat di sektor pendidikan, seperti pengajuan surat keluar/masuk/pindah sekolah, pengajuan legalisasi ijazah SD dan SMP, permohonan cuti ASN, permohonan mutasi Pegawai Negeri Sipil (PNS) pengajuan surat keputusan kenaikan pangkat, dan administrasi lainnya.

Dalam Pelaksanaan tugas pokok tersebut, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan membawahi berbagai satuan pendidikan di Kabupaten Cilacap yang memerlukan pelayanan dan pembinaan secara berkelanjutan. Berdasarkan Jumlah Data Satuan Pendidikan (DIKDAS) per-Kabupaten Cilacap, sebanyak 1.185 satuan pendidikan Anak Usia Dini meliputi 566 Taman Kanak-Kanak (TK), 522 Kelompok Bermain (KB), 17 Taman Penitipan Anak (TPA) dan 80 Satuan Paud Sejenis (SPS), serta sebanyak 1.150 satuan pendidikan dasar meliputi 1.233 Sekolah Dasar (SD) dan 277 Sekolah Menengah Pertama (SMP).

Hal ini menjadi tanggung jawab besar Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Cilacap dalam mengelola program pendidikan dan kebudayaan di wilayahnya. Sehingga untuk mendukung pelaksanaan tugas tersebut, dibutuhkan pegawai yang memiliki semangat kerja tinggi, mampu bekerja sama, dan memiliki kesadaran penuh untuk berkontribusi dalam pencapaian tujuan organisasi. Perilaku kerja positif tersebut dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Menurut Steven McShane et al. (2015) *Organizational Citizenship Behavior* adalah bermacam bentuk kerja sama serta perilaku prososial yang mendukung lingkungan sosial dan psikologi di dalam organisasi. Hal ini diartikan sebagai suatu perilaku karyawan yang melebihi batas pekerjaan dasarnya seperti membantu rekan kerja serta sopan kepada orang lain di luar sistem kompensasi yang dapat menguntungkan organisasi (Kusumajati, 2014). Perilaku ini sangat dibutuhkan untuk mendukung kemajuan organisasi, dimana perilaku seperti ini tidak hanya melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan tetapi juga terlibat dalam tindakan luar biasa melebihi ekspektasi atasan mereka untuk memberi manfaat bagi organisasi secara keseluruhan (Kumari & Thapliyal, 2017). Pada organisasi sektor publik, konsep OCB juga relevan untuk diterapkan. Vigoda (2000) menegaskan bahwa walaupun organisasi pemerintah memiliki struktur birokrasi yang bersifat formal serta pembagian tugas yang jelas, tetap akan ada ruang untuk pegawai berperilaku sukarela (*extra-role*) yang tidak tercantum secara eksplisit dalam kewajiban formal. Terdapat karakteristik beban kerja dan tuntutan pelayanan yang tinggi, sebagaimana yang dihadapi oleh Disdikbud Kabupaten Cilacap. Adanya perilaku OCB akan menjadi faktor utama untuk mendukung efektivitas pelayanan dan pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan wawancara awal bersama dengan Kasubbag (Umum dan Kepegawaian), diperoleh gambaran umum perilaku kerja pegawai yang dapat dikaitkan dengan perilaku OCB. Ringkasan hasil wawancara tersebut disajikan dalam tabel berikut:

Tabel I-1

Ringkasan Hasil Wawancara Bersama Kasubbag Umum dan Kepegawaian

No	Indikator OCB	Pernyataan Hasil Wawancara
1	<i>Altruism</i>	Sebagian pegawai telah menunjukkan perilaku kesediaan untuk membantu rekan kerja secara sukarela meskipun bukan merupakan tugas formalnya.
2	<i>Conscientiousness</i>	Sebagian pegawai telah menunjukkan tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya, tapi masih terdapat beberapa pegawai yang belum optimal dalam kedisiplinan kerja.
3	<i>Sportmanship</i>	Sebagian pegawai cenderung menjaga suasana kerja tetap kondusif walaupun dalam kondisi beban kerja yang tinggi.
4	<i>Courtesy</i>	Antarpegawai secara keseluruhan memiliki hubungan yang baik dan saling menghargai dalam melaksanakan tugas.
5	<i>Civic Virtue</i>	Adanya kepedulian dari sebagian pegawai terhadap kelancaran pekerjaan dan keberlangsungan kegiatan di lingkungan dinas.

Sumber : Hasil Wawancara Bersama Kasubbag Umum dan Kepegawaian (2025)

Selain hasil wawancara, berdasarkan observasi yang dilakukan selama satu bulan magang, ditemukan beberapa perilaku OCB yang ditunjukkan oleh beberapa pegawai. Salah satu fenomena yang ditemukan pada pegawai PPTK yang turut berbagi pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya adalah membantu rekan kerjanya terkait penggunaan fungsi dan fitur-fitur aplikasi Excel agar proses pengolahan data dan penyusunan laporan tepat waktu dan efisien. Beberapa pegawai juga terlihat turut memberikan pendampingan kepada pegawai

baru secara sukarela, walaupun hal tersebut tidak termasuk dalam jobdesk dan pelatihan resmi dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Cilacap. Selain itu, walaupun dihadapkan dengan beban kerja yang tinggi, pegawai juga terlihat tetap berkomunikasi dengan baik dan menunjukkan sikap sopan dalam bekerja, melayani masyarakat ataupun menyelesaikan tugasnya tanpa adanya tuntutan dan pengawasan langsung. Fenomena tersebut menunjukkan perilaku kerja pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Cilacap memiliki sikap extra-role, di mana pegawai bekerja melebihi kewajibannya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut, diketahui bahwa sebagian pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Cilacap telah menunjukkan perilaku OCB. Namun, belum diketahui faktor-faktor apa saja yang dapat mendorong munculnya perilaku tersebut serta bagaimana mekanisme yang membentuk dan mempertahankan secara berkelanjutan dalam konteks organisasi sektor publik.

Salah satu faktor yang diduga mendorong OCB adalah *job crafting*. Menurut Bakker & Demerouti (2007) *Job crafting* merupakan bentuk khusus perilaku inisiatif karyawan dalam memodifikasi tingkat tuntutan dan sumber daya pekerjaan yang sesuai dengan keterampilan dan kemampuan serta minat pribadi untuk menjadikan pekerjaannya lebih bermakna, menarik dan memuaskan. Hal ini dilakukan oleh karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan agar lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan pandangan dari teori *Job Demands – Resources* (JD-R) yang dikembangkan oleh Bakker & Demerouti (2017), setiap pekerjaan memiliki tuntutan (*job demands*) dan sumber daya (*job resources*), sehingga pegawai secara proaktif menyesuaikan pekerjaannya melalui *job crafting* untuk meningkatkan sumber daya dan mengoptimalkan tuntutan kerja. Ketika pegawai aktif melakukan *job crafting*, secara tidak langsung mereka akan cenderung

menimbulkan *resources*. Apabila *resources* pegawai meningkat, maka pegawai akan merasa lebih mampu dan timbul energi untuk membantu rekan kerjanya, peka terhadap kualitas pelayanan, dan akan bersikap proaktif pada organisasi (Bakker & Demerouti, 2007). Temuan penelitian yang dilakukan oleh Riyanto et al. (2020) bahwa *job crafting* berpengaruh signifikan terhadap OCB dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Siswadi & Rialdy, 2025) yang juga menyatakan bahwa *job crafting* berpengaruh signifikan terhadap OCB.

Fenomena *job crafting* pada beberapa pegawai kantor di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap, di mana terdapat beberapa pegawai yang telah mendesain pekerjaannya untuk dapat meningkatkan proses pelayanan administrasi. Salah satunya adalah pada bidang PPTK, terdapat pegawai berinisiatif membuat folder drive khusus untuk pengumpulan laporan R.10 dari sekolah-sekolah, sehingga proses pengumpulan dokumen tidak hanya bergantung pada pengiriman manual dari sekolah yang sering kali mengalami keterlambatan dalam pengumpulan karena jarak atau kendala teknis lainnya. Sehingga dengan sistem ini telah mempermudah sekolah dalam mengunggah laporan secara mandiri dan mempercepat proses rekap data oleh pegawai. Penulis juga melihat pada pegawai lain yang berinisiatif membuat barcode *WhatsApp* dan tautan formulir (*link form*) yang dapat digunakan untuk mempermudah pelayanan kepada guru atau PNS yang datang ke kantor. Barcode tersebut tercetak dan ditempel di meja pelayanan, sehingga memudahkan proses pelayanan dan mengurangi antrean. Hal ini juga membantu pegawai dalam memberikan pelayanan lebih cepat, terstruktur, dan minim kesalahan informasi.

Inisiatif ini menunjukkan bahwa pegawai secara sukarela menyesuaikan proses pekerjaan agar lebih efisien dengan bentuk tindakan nyata berupa pemodifikasian pekerjaan (*task crafting*) dan penciptaan pola interaksi baru (*relational crafting*) antara pegawai dan pemohon layanan. Fenomena ini

menunjukkan adanya perilaku upaya pegawai dalam memberikan kontribusi pekerjaan melebihi *job description*. Hal ini menunjukkan kecenderungan munculnya perilaku OCB pada pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Cilacap.

Selanjutnya, faktor lain yang diduga menjadi faktor pendorong OCB di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Cilacap adalah *emotional intelligence*. Menurut Goleman Bloomsbury (2003) *Emotional intelligence* adalah kemampuan memotivasi diri sendiri dan bertahan dalam menghadapi kondisi frustrasi serta menunda kepuasan diri untuk mengondisikan suasana hati seseorang untuk mencegah kesulitan membanjiri kemampuan berpikir, berempati, serta optimis dalam menghadapi berbagai situasi. Hal ini menggambarkan bahwa *emotional intelligence* adalah suatu kemampuan dimana seseorang dapat memahami dan mengenali sinyal emosi dengan benar serta menginterpretasikan konsekuensi logis dan mengatur respon emosional dengan tepat, sehingga kemampuan ini dapat menciptakan lingkungan positif di dalam organisasi yang dapat menciptakan hubungan positif untuk mendorong sikap *Organizational Citizenship Behavior* sebagai bentuk balas budi (Cropanzano et al., 2017).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Soelton et al. (2021) dengan hasil temuannya yang menyatakan bahwa *emotional intelligence* berpengaruh signifikan terhadap OCB dan selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Manembu & Tewal (2024) yang juga menyatakan hasil temuannya bahwa *Emotional Intelligence* berpengaruh positif terhadap OCB. Konsistensi hasil yang ditemukan menunjukkan bahwa kemampuan dalam mengidentifikasi dan mengelola emosi adalah kunci yang dapat mendorong para pegawai untuk mendorong perilaku OCB.

Fenomena dari *emotional intelligence* terlihat dari sebagian pegawai yang telah menunjukkan pengelolaan emosional yang baik. Hal ini terlihat pada banyaknya masyarakat yang datang dengan berbagai kebutuhan. Namun, pegawai tetap menunjukkan sikap profesional dengan mampu mengendalikan emosi serta menjaga tutur kata yang baik untuk memastikan proses pelayanan yang kondusif. Kemampuan pegawai dalam mengendalikan emosi pada saat menerima teguran dalam evaluasi, di mana pegawai tetap melanjutkan pekerjaannya dengan fokus tanpa memperkeruh dengan reaksi negatif. Selain itu, kemampuan pegawai dalam memahami kondisi emosional rekan kerja lainnya. Hal ini terlihat ketika salah satu pegawai mendapatkan teguran dan rekan kerjanya langsung memberikan dukungan emosional dengan membelikan makanan untuk menenangkan suasana hati dan semangat rekan kerjanya. Perilaku ini memperlihatkan adanya interaksi positif yang mencerminkan rasa empati yang kuat antar pegawai.

Selain *job crafting* dan *emotional intelligence*, faktor lain yang diduga dapat mendorong OCB adalah *work engagement*. Menurut Bakker et al. (2008) *work engagement* merupakan pandangan serta antusiasme pegawai terkait keaktifan para pegawai yang secara sadar menikmati pekerjaan yang mereka lakukan. Hal ini dikarenakan para pegawai merasa bahwa mereka mampu menyelesaikan pekerjaan yang dihadapinya. Pandangan positif serta dedikasi pegawai terhadap pekerjaannya menciptakan perasaan yang positif di dalam suatu pekerjaan sehingga muncul perasaan seutuhnya terhadap pekerjaan (Seppälä et al., 2009). Temuan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wibowo Saputra et al. (2025) menyatakan bahwa *work engagement* berpengaruh signifikan terhadap OCB.

Fenomena *work engagement* yang terjadi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Cilacap terlihat dari para pegawai yang fokus dalam

melakukan rekap data dan menyelesaikan pelayanan, di mana pegawai sampai tenggelam dalam tugasnya, menunjukkan fokus yang sulit untuk dialihkan. Selain itu, dalam suatu momen, di mana pada bagian PPTK menyelenggarakan suatu acara pelatihan di suatu hotel dan para pegawai melakukan kerja lembur untuk bertugas mengawasi dan mengurus acara hingga larut malam dan bahkan esok pagi sampai acara tersebut selesai, mereka langsung kembali ke kantor untuk bertugas kembali. Hal ini menunjukkan tidak hanya tingginya tingkat energi pegawai, tetapi juga kesediaan untuk ikut berkontribusi melampaui tugas utamanya, di mana terdapat pembagian tim antara menangani acara pelatihan dan pegawai yang bertahan di kantor untuk memastikan pelayanan administrasi di kantor tetap berjalan optimal, yang menunjukkan perilaku OCB.

Sudah terdapat penelitian yang telah membuktikan bahwa *job crafting* memiliki pengaruh terhadap OCB, serta *emotional intelligence* turut berkontribusi mendorong OCB. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan Simanjorang et al. (2025) yang menyatakan bahwa *emotional intelligence* berpengaruh signifikan terhadap OCB. Temuan hasil terkait *emotional intelligence* dan OCB sebagian telah menunjukkan hasil yang konsisten. Namun dalam konteks tertentu pengaruh tersebut tidak signifikan secara langsung dan baru menunjukkan hasil yang signifikan setelah dimediasi oleh *work engagement*, seperti penelitian yang dilakukan oleh (Yu & Takahashi, 2020). Sehingga, penelitian ini berargumen bahwa *work engagement* tidak hanya menjadi hasil dari perilaku pegawai, tetapi juga menjadi jembatan antara *job crafting* dan *emotional intelligence* yang akan menciptakan OCB pegawai. Argumen ini didukung oleh Sabrina et al. (2023) dan Joseph (2016) dengan temuan konsisten yang menunjukkan bahwa *work engagement* berkontribusi dalam meningkatkan OCB.

Perilaku OCB yang tinggi dapat meningkatkan kualitas pendidikan yang dapat berdampak secara langsung terhadap masyarakat. Hal ini karena OCB mendorong layanan administrasi dan pendidikan dengan menunjukkan sikap proaktif, bertanggung jawab, dan saling membantu terhadap pelayanan publik. Walaupun Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap telah menunjukkan perilaku OCB yang positif dan mendukung kelancaran dalam pelayanan pendidikan, terdapat urgensi untuk meneliti faktor-faktor psikologis dan perilaku yang menjadi pendorong utama OCB. Pemahaman terkait bagaimana *job crafting*, *emotional intelligence*, dan *work engagement* berkontribusi secara simultan dalam membentuk dan mempertahankan perilaku ini.

Walaupun penelitian terdahulu secara parsial meneliti hubungan antar variabel seperti Hsieh et al. (2024) yang fokus pada *emotional intelligence* dan OCB dalam konteks guru, serta Sabrina et al. (2023) yang fokus pada *job crafting* dan *work engagement*, namun penelitian yang menggabungkan *job crafting* dan *emotional intelligence* secara simultan melalui intervening *work engagement* terhadap OCB masih terbatas. Penelitian sebelumnya juga cenderung fokus pada sektor swasta seperti perbankan dalam penelitian Sabrina et al. (2023), perhotelan Yadav & Dhar (2024) serta kesehatan Rizki et al. (2025) lalu juga dalam konteks perangkat desa dalam penelitian (Riyanto et al., 2020) namun belum pernah diuji secara spesifik pada pegawai pemerintah seperti pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap yang memiliki tuntutan kerja yang tinggi. Walaupun OCB dan *job crafting* seharusnya menjadi perilaku yang umum terjadi di organisasi birokrasi khususnya pada sektor pemerintah, asumsi ini hanya cenderung bersifat normatif dan belum banyak diuji secara empiris.

Meskipun demikian, dalam konteks organisasi birokrasi ruang untuk bertindak proaktif dan sukarela cenderung terbatas. Hal ini dikarenakan memiliki sistem kerja yang formal, pembagian kerja yang terstruktur serta kebijakan yang ketat (Serpa & Ferreira, 2019). Kondisi ini akan membuat pegawai lebih berorientasi pada kepatuhan prosedural ketimbang berinisiatif melakukan tindakan di luar tugas formalnya. Selain itu, konsistensi pegawai dalam mempertahankan perilaku peran ekstra juga dapat dipengaruhi oleh tuntutan pekerjaan dan beban kerja tinggi. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dalam menjaga konsistensi pegawai dalam berperan ekstra. Oleh karena itu, perlu diketahui pemahaman terkait faktor-faktor dan sumber daya individu yang mampu menjaga dan memperkuat keterikatan dan perilaku OCB dalam lingkungan birokrasi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi relevan untuk menjelaskan bagaimana *job crafting* dan *emotional intelligence* memberikan kontribusi terhadap OCB melalui *work engagement* khususnya dalam konteks organisasi pemerintah yang memiliki sistem kerja formal dan tuntutan administrasi yang tinggi. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menciptakan pengembangan SDM yang berkelanjutan pada pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap, agar perilaku positif pegawai tetap terjaga dan terus optimal. Sehingga kualitas pendidikan dan dampak sosial yang dirasakan masyarakat dapat meningkat.

Berdasarkan latar belakang ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Cilacap untuk menganalisis *job crafting* dan *emotional intelligence* yang memiliki pengaruh terhadap OCB dan *work engagement* sebagai variabel intervening, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh *Job Crafting* dan *Emotional Intelligence* Terhadap *Organizational Citizenship***

Behavior dengan Work Engagement Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pegawai Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Cilacap)”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *job crafting* berpengaruh terhadap *work engagement* pada Pegawai Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap?
2. Apakah *emotional intelligence* berpengaruh terhadap *work engagement* pada Pegawai Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap?
3. Apakah *job crafting* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada Pegawai Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap?
4. Apakah *emotional intelligence* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada Pegawai Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap?
5. Apakah *work engagement* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* pada Pegawai Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap?
6. Apakah *job crafting* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* melalui *work engagement* pada Pegawai Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap?
7. Apakah *emotional intelligence* berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* melalui *work engagement* pada Pegawai Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan lebih terarah dan fokus pada pembahasan yang ingin diteliti, maka penulis memberikan batasan-batasan masalah sebagai berikut:

1. Objek dari penelitian dibatasi hanya pada pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Cilacap dalam status Aparatur Sipil Negara (ASN) yang aktif bekerja lebih dari satu tahun di lingkungan dinas tersebut.
2. Fokus variabel yang diteliti hanya mencakup 4 variabel utama, antara lain:
 - a. *Job Crafting*

Bakker & Demerouti (2007) mendefinisikan *job crafting* sebagai bentuk khusus perilaku inisiatif karyawan dalam memodifikasi tingkat tuntutan dan sumber daya pekerjaan yang sesuai dengan keterampilan dan kemampuan serta minat pribadi untuk menjadi pekerjaan lebih bermakna, menarik dan memuaskan. Indikator *job crafting* juga akan dibatasi oleh indikator menurut Tims et al. (2013) sebagai berikut:

- 1) *Job resources crafting* (Meningkatkan sumber daya)
- 2) *Challenging job demands* (Meningkatkan tantangan)
- 3) *Crafting hindering job demands* (Mengurangi hambatan)

- b. *Emotional Intelligence*

Menurut Mancini et al. (2024), *emotional intelligence* merupakan berbagai bentuk pola pikir dan karakter individu terkait dengan bagaimana memandang serta mengelola emosi dalam diri. Indikator yang digunakan menurut Goleman Bloomsbury (2003), sebagai berikut:

- 1) *Self-awareness* (Kesadaran Diri)
- 2) *Self-regulation* (Pengendalian Diri)
- 3) *Motivation* (Motivasi Diri)
- 4) *Empathy* (Empati)

5) *Social skills* (Keterampilan Sosial)

c. *Work Engagement*

Menurut Bakker et al. (2022) mendefinisikan *work engagement* sebagai kondisi di mana karyawan menggunakan energinya secara penuh, merasa antusias dan sepenuhnya tenggelam dengan pekerjaannya. Menurut Schaufeli & Bakker (dalam (Siswantoro & Dwifandra Putri (2025) *work engagement* memiliki beberapa indikator sebagai berikut:

- 1) *Vigor* (Semangat)
- 2) *Dedication* (Dedikasi)
- 3) *Absorption* (Penyerapan/Penghayatan)

d. *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Kiki Nur Azizah (2024) dalam penelitiannya juga menyimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* adalah suatu tindakan di luar perilaku formal (*in-role*) dan bersifat positif yang dilakukan oleh pegawai dengan sukarela (*extra-role*). Indikator OCB dibatasi oleh indikator menurut Organ (dalam ((Elvinawanty et al., 2024) yang telah di sesuaikan dengan karakteristik pegawai kantor Disdikbud Kabupaten Cilacap, sebagai berikut:

- 1) *Altruism* (Mementingkan kepentingan orang lain)
- 2) *Conscientiousness* (Ketekunan)
- 3) *Sportsmanship* (Sportivitas)
- 4) *Courtesy* (Kesopanan)
- 5) *Civic virtue* (Keaktifan berkewargaan dalam organisasi)

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui pengaruh *job crafting* terhadap *organizational citizenship behavior* pada Pegawai Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Cilacap.
2. Mengetahui pengaruh *emotional intelligence* terhadap *organizational citizenship behavior* pada Pegawai Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Cilacap.
3. Mengetahui pengaruh *job crafting* terhadap *work engagement* pada Pegawai Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Cilacap.
4. Mengetahui pengaruh *emotional intelligence* terhadap *work engagement* pada Pegawai Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Cilacap.
5. Mengetahui pengaruh *work engagement* terhadap *organizational citizenship behavior* pada Pegawai Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap.
6. Mengetahui pengaruh *job crafting* terhadap *organizational citizenship behavior* melalui *work engagement* pada Pegawai Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Cilacap.
7. Mengetahui pengaruh *emotional intelligence* terhadap *organizational citizenship behavior* melalui *work engagement* pada Pegawai Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Cilacap.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritif
 - a. Untuk menambah wawasan dan memperkaya kajian ilmu Manajemen (SDM) terkait pengaruh *job crafting* dan *emotional intelligence* terhadap

Organizational Citizenship Behavior melalui *work engagement* pada sektor publik.

- b. Dapat membantu sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya terkait *job crafting*, *emotional intelligence*, *work engagement* dan *Organizational Citizenship Behavior*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap untuk dijadikan sebagai informasi terkait pentingnya pengaruh *job crafting* dan *emotional intelligence* terhadap OCB melalui *work engagement* pada Pegawai Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap. Serta memberikan rekomendasi dalam menyusun program pengembangan SDM untuk meningkatkan OCB.

