

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Telaah Pustaka

##### 1. Kecerdasan Emosi

###### a. Pengertian Kecerdasan Emosi

Kecerdasan disebut intelegensia dan sering diartikan sebagai kecakapan berpikir seseorang atau kecakapan memecahkan masalah. Seorang siswa atau mahasiswa yang pintar di sekolah, sering disebut sebagai seorang yang memiliki kecerdasan yang tinggi. Dari pengertian tersebut dapat dirumuskan bahwa intelegensi merupakan kemampuan mental yang melibatkan proses berpikir secara rasional. Intelegensi tercermin dari tindakan yang terarah pada penyesuaian diri terhadap lingkungan dan masalah yang dihadapi.

Menurut Baron (2003), kecerdasan secara umum didenifisikan sebagai kecakapan untuk berpikir secara abstrak dan kesiapan untuk belajar dari pengalaman. Menurut Goleman (2002), kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi (*to manage our emotional life with intelligence*); menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya (*the appropriateness of emotion and its expression*) melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial.

Istilah kecerdasan emosional pertama kali dikemukakan oleh Salovey dan Meyer pada tahun 1990, sebagai perluasan dari Gardner tentang kecerdasan antar pribadi. Menurut Salovey dan Meyer (1997) kecerdasan emosional digolongkan dalam 5 wilayah utama, yaitu: kemampuan untuk mengenali emosional diri, kemampuan untuk mengelola dan mengekspresikan emosi diri serta kemampuan untuk mengendalikan dan membina hubungan dengan orang lain. Goleman (2005) berpendapat bahwa ciri-ciri lain dari kecerdasan emosional meliputi: kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan menjaga agar stress tidak melumpuhkan pikiran, berempati dan berdoa.

Goleman (2004) memberikan definisi kecerdasan emosional sebagaimana dikutip Stenberg sebagai kemampuan untuk mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, memotivasi diri sendiri dan mengelola emosional yang baik di dalam diri sendiri dan di dalam hubungan dengan orang lain. Menurut Sawaf (2003), kecerdasan emosional adalah kecakapan mengindra, memahami dan dengan efektif menerapkan kekuatan dan ketajaman emosi sebagai sumber energi, informasi, hubungan dan pengaruh yang manusiawi.

Kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh yang manusiawi. Kecerdasan emosi menuntut penilikan perasaan, untuk belajar mengakui, menghargai perasaan pada diri dan orang lain serta menanggapi dengan tepat, menerapkan secara efektif energi

emosi dalam kehidupan sehari-hari (Cooper dan Sawaf dalam Mu'tadin, 2002).

Kecerdasan emosi sendiri dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain: Negara, suku, agama, pandangan politik, individu (kepribadian, usia, jenis kelamin) dan lain sebagainya (Hariwijaya, 2005).

Menurut Goleman (2004), ada 5 aspek kecerdasan emosi yaitu : 1). Kesadaran diri, 2). Kendali diri, 3). motivasi diri, 4). empati dan 5). kecakapan sosial. Komponen-komponen tersebut dijabarkan sebagai berikut :

1) Kesadaran diri

Kemampuan individu untuk mengenali emosi diri sendiri beserta efek yang ditimbulkan pada saat perasaan itu timbul disebut kesadaran diri. Kesadaran diri merupakan kewaspadaan emosi dan pikiran terhadap suasana hati sebagai akibat dari respon individu terhadap stimulus yang menjadi pusat perhatian secara berulang-ulang atau kontinyu.

2) Kendali diri

Kendali diri merupakan kemampuan individu dalam mengendalikan keadaan suasana hati yang berhubungan dengan emosi. Kendali diri penting dalam membentuk kecerdasan emosi. Bila emosi muncul secara tiba-tiba dan dengan intensitas yang tinggi bahkan melampaui titik puncak kesadaran akan menimbulkan reaksi emosi yang tidak terkendali.

### 3) Motivasi diri

Individu yang dapat dikategorikan memiliki motivasi diri apabila individu memiliki motif yang tepat untuk memecahkan masalah, tidak terganggu oleh keadaan emosi yang dialaminya, dapat diterima secara obyektif oleh individu lain maupun lingkungan sosialnya dan tindakan tersebut berasal dari dalam dirinya tanpa disuruh orang lain

### 4) Empati

Empati dibentuk dari kesadaran diri individu untuk mengenali emosi diri sendiri terhadap orang lain secara terus menerus atau hasil respon terhadap proses belajar untuk mengerti perasaan orang lain.

### 5) Kecakapan sosial

Kecakapan sosial adalah kemampuan mengelola keadaan emosi ketika menjalin hubungan dengan orang lain yang didukung oleh kemampuan empati dan kendali diri.

## **b. Tingkat Kecerdasan Emosi**

Menurut Hariwijaya (2005), tingkat kecerdasan emosional (*Emotional Quotient*) dapat dibagi menjadi empat tingkatan yaitu :

#### 1) Tingkat kecerdasan emosional rendah

Tidak mempunyai keberanian untuk bergaul, pemalu, konservatif, tidak yakin diri, suka menyendiri dan sering frustrasi. Orang lain melihatnya sebagai orang yang sulit diajak bergaul dan dirinya sendiri malas untuk mengubah kepribadiannya. Kurang bertanggung jawab, sering menghindari kesulitan dan mencoba mencari banyak

alasan. Sering ditolong orang lain namun merasa tidak perlu membalasnya. Malas untuk belajar, tidak bertanggung jawab, hidup santai meski banyak tugas yang harus dilakukan serta sibuk dengan diri sendiri.

2) Tingkat kecerdasan emosional sedang

Memiliki kepribadian yang kompleks. Di satu sisi ingin bergaul dengan orang-orang, di sisi lain banyak sekali hambatannya. Terlalu memikirkan orang lain. Kadang-kadang merasa malu, tetapi kalau terpaksa baru maju, oleh karena itu butuh dorongan yang kuat baru bisa keluar dari benteng yang dibuatnya. Memiliki tanggung jawab yang standar, tidak lebih dan tidak kurang dalam perspektif umum. Bekerja sesuai kemampuannya dan tidak merasa perlu bekerja keras, selalu memimpikan menjadi pemimpin.

3) Tingkat kecerdasan emosional tinggi

Merupakan kepribadian yang baik, kawan-kawannya banyak, dan berani tampil di muka. Musuhnya menyebut dia urakan dan mau menang sendiri. Tanggung jawab dan semangat kerjanya cukup besar, setiap tugas yang diberikan dilaksanakan dengan baik, biasanya tidak mau mencari pekerjaan yang bukan tugasnya. Peraturan yang sesuai dengannya ia ikuti, sebaliknya yang tidak sesuai akan dilanggar.

4) Tingkat kecerdasan emosional sangat tinggi

Benar-benar menyenangkan pergaulan, banyak kawan, suka mempelajari ilmu pengetahuan, progresif, sedikit urakan, berani tampil di muka

umum dan siap memimpin. Beberapa kolega akan mengatakan bahwa orang yang mempunyai ciri-ciri ini ambisius dan tidak pernah mau mengalah, terutama terhadap orang-orang yang iri padanya. sangat bertanggung jawab dan berdisiplin tinggi karena suatu obsesi.

## **2. Komitmen Organisasi**

### **a. Pengertian Komitmen Organisasi**

Komitmen organisasi seseorang dapat dijadikan sebagai indikator untuk pindah kerja karena komitmen organisasional ini lebih merupakan respon yang bersifat global dan tahan lama terhadap organisasi secara keseluruhan daripada sekedar kepuasan kerja. Seseorang karyawan bisa saja merasa tidak puas dengan tugas tertentu, tetapi hal ini dipertimbangkannya sebagai keadaan sementara, jadi bukannya tidak puas terhadap organisasi atau perusahaan secara keseluruhan. Namun demikian jika ketidakpuasan ini sudah menyebar ke seluruh organisasi, besar kemungkinan banyak karyawan yang akan minta berhenti (Muchlas, 1999). Mathis & Jackson (2001) lebih lanjut menjelaskan bahwa komitmen organisasional memberikan titik berat secara khusus pada kekontinuan faktor komitmen yang menyarankan keputusan tersebut untuk tetap atau meninggalkan organisasi yang pada akhirnya tergambar dalam statistik ketidakhadiran dan masuk-keluar karyawan. Seorang yang tidak puas akan pekerjaannya atau yang kurang berkomitmen pada organisasi akan terlihat menarik diri dari organisasi baik dari ketidakhadiran atau masuk keluar.

Robbins (2003) mendefinisikan komitmen sebagai suatu keadaan dimana seseorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi itu. Keterlibatan kerja yang tinggi berarti memihakkan seseorang pada pekerjaannya yang khusus, komitmen pada organisasi yang tinggi berarti memihakkan pada organisasi yang memperkejakannya.

Menurut Siagian (2004) yang dimaksud dengan komitmen organisasi ialah sampai sejauh mana seseorang mengidentifikasi diri sendiri secara positif dengan organisasi. Dalam suatu organisasi dimana para pekerjanya dipandang dan diperlakukan sebagai seorang anggota keluarga besar organisasi, akan merupakan dorongan yang sangat kuat untuk meningkatkan komitmen organisasi tersebut. Pada gilirannya komitmen organisasi yang tinggi akan berakibat pada berbagai sikap dan perilaku positif, seperti misalnya menghindari tindakan, perilaku dan sikap yang merugikan nama baik organisasi, kesetiaan pada pimpinan, kepada rekan setingkat dan kepada bawahan, produktivitas yang tinggi, kesediaan menyelesaikan konflik melalui musyawarah dan lain sebagainya.

Menurut Mowday (1982) dalam Sopiah (2008), komitmen kerja sebagai istilah lain dari komitmen organisasional. Komitmen organisasional merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan karyawan untuk bertahan sebagai anggota organisasi. Komitmen organisasional merupakan identifikasi dan keterlibatan seseorang yang relatif kuat terhadap organisasi. Komitmen organisasional adalah

keinginan anggota organisasi untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi dan bersedia berusaha keras bagi pencapaian tujuan organisasi.

Mowday (dalam Meyer dan Allen,1997) menyatakan ada dua pendekatan mengenai arti dari komitmen organisasi, yaitu:

**1) Pendekatan *Attitudinal Commitment***

Pendekatan *attitudinal commitment* lebih berfokus pada proses dimana orang berfikir mengenai hubungan mereka dengan organisasi. Apakah ada kesamaan antara nilai dan tujuan yang mereka miliki dengan nilai dan tujuan organisasi. Jika komitmen pekerja tinggi maka pekerja merasakan adanya loyalitas dan rasa memiliki organisasi; memiliki keinginan kuat untuk tetap bergabung dengan organisasi; terlibat sungguh-sungguh dalam pekerjaannya; dan menampilkan tingkah laku yang sesuai dengan tujuan organisasi.

Hal ini akan menyebabkan turnover yang rendah dan produktivitas yang tinggi. Komitmen menurut pendekatan ini, menunjuk pada permasalahan keterlibatan dan loyalitas.

**2) Pendekatan *Behavioral Commitment***

Pendekatan *behavioral commitment* lebih melihat pada proses dimana individu terikat pada organisasi dan bagaimana mereka menangani masalah ini. Contohnya, individu yang terikat dengan organisasi maka mereka cenderung memandang organisasi secara positif. Mereka akan menghindari perselisihan dan mempersepsikan organisasi secara positif.

Pendekatan ini menitikberatkan pandangan bahwa investasi karyawan (berupa waktu, pertemanan, pension, dan lain-lain) membuat ia terikat untuk loyal terhadap organisasi.

Menurut White (dalam Armstrong, 1999), komitmen organisasi terdiri dari tiga area keyakinan ataupun perilaku yang ditampilkan oleh karyawan terhadap perusahaan dimana ia bekerja. Ketiga area tersebut adalah:

- a) Keyakinan dan penerimaan terhadap organisasi, tujuan, dan nilai-nilai yang ada di organisasi tersebut.
- b) Adanya keinginan untuk berusaha sebaik mungkin sesuai dengan keinginan organisasi. Hal ini tercakup di antaranya menunda waktu libur untuk kepentingan organisasi dan bentuk pengorbanan yang lain tanpa mengharapkan *personal gain* secepatnya.

#### **b. Faktor-faktor Komitmen Organisasi**

Komitmen pegawai pada organisasi tidak terjadi begitu saja, tetapi melalui proses yang cukup panjang dan bertahap. Steers (dalam Sopiah, 2008) menyatakan tiga faktor yang mempengaruhi komitmen seorang karyawan antara lain :

- 1) Ciri pribadi pekerja termasuk masa jabatannya dalam organisasi dan variasi kebutuhan dan keinginan yang berbeda dari tiap karyawan
- 2) Ciri pekerjaan, seperti identitas tugas dan kesempatan berinteraksi dengan rekan sekerja.

- 3) Pengalaman kerja, seperti keterandalan organisasi di masa lampau dan cara pekerja-pekerja lain mengutarakan dan membicarakan perasaannya tentang organisasi.

Sementara itu, Minner (dalam Sopiah, 2008) mengemukakan empat faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan antara lain :

- 1) Faktor personal, misalnya usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja dan kepribadian.
- 2) Karakteristik pekerjaan, misalnya lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, konflik peran, tingkat kesulitan dalam pekerjaan.
- 3) Karakteristik struktur, misalnya besar kecilnya organisasi, bentuk organisasi, kehadiran serikat pekerjaan, dan tingkat pengendalian yang dilakukan organisasi terhadap karyawan.
- 4) Pengalaman kerja. Pengalaman kerja seorang karyawan sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen karyawan pada organisasi. Karyawan yang baru beberapa tahun bekerja dengan karyawan yang sudah puluhan tahun bekerja dalam organisasi tentu memiliki tingkat komitmen yang berlainan.

Komitmen individu terhadap organisasi bukanlah merupakan suatu hal terjadi secara sepihak. Dalam hal ini organisasi dan pegawai atau individu harus secara bersama-sama menciptakan kondisi yang kondusif untuk mencapai komitmen yang dimaksud. Sebagai contoh seorang pegawai yang semula kurang memiliki komitmen, namun setelah bekerja ternyata selain ia mendapatkan imbalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku ternyata didapati

adanya hal-hal yang menarik dan memberinya kepuasan. Hal ini tentu akan memupuk berkembangnya komitmen individu tersebut terhadap organisasi (Kuntjoro, 2002).

**c. Aspek-aspek Komitmen Organisasi**

Allen & Meyer (1990) memberikan model komitmen yaitu *Three Component Model of Organizational Commitment* yang merupakan konsep utama komitmen terhadap organisasi. Model komitmen ini mencakup 3 elemen penting yaitu keinginan (*desire*), kebutuhan (*need*), dan kewajiban (*obligation*) yang mempresentasikan 3 bentuk komponen yaitu *affective, continuance dan normative commitment*.

1) *Affective commitment*

Merupakan sikap individu terhadap organisasi dalam bentuk kesesuaian nilai dan tujuan yang dimiliki pegawai dengan organisasi, yang kemudian berpengaruh terhadap kelekatan emosional pada organisasi seperti identifikasi yang kuat, memiliki keterlibatan yang tinggi, dan senang menjadi anggota organisasi. *Affective commitment* ini berkaitan dengan karakteristik pribadi, pekerjaan, pengalaman kerja dan karakteristik struktural. Karyawan dengan *affective commitment* yang kuat akan tetap bekerja dalam organisasi karena adanya keinginan dalam diri mereka (*want to*).

2) *Continuance commitment*

Digambarkan sebagai kebutuhan untuk tetap berada dalam organisasi berdasarkan pada kualitas hidup yang dipandang dari dua sisi, yaitu 1) Dengan bertahan dalam organisasi, individu meningkatkan investasi dalam bentuk senioritas, spesialisasi, tunjangan, ikatan keluarga dalam organisasi yang belum tentu bisa mereka dapatkan dengan bekerja pada organisasi lain, 2) Individu merasa harus tetap bekerja dalam organisasi karena mereka tidak memiliki pandangan atau alternatif pekerjaan lain. Tidak adanya investasi dan alternatif pekerjaan lain, maka pegawai memiliki komitmen yang tinggi karena mereka harus melakukannya (*have to*).

3) *Normative commitment*

Keinginan pegawai untuk tetap bekerja dalam organisasi karena kewajiban, loyalitas dan kewajiban moral mereka dan keyakinan bahwa tetap bekerja dalam organisasi merupakan hal yang benar. Komitmen ini timbul dari budaya dan etika kerja individu yang membuat mereka merasa harus tetap bekerja dalam organisasi. Komitmen ini akan mempengaruhi individu tetap bekerja dalam organisasi karena mereka merasa bahwa seharusnya hal itu mereka lakukan (*ought to*).

### 3. *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

#### a. Pengertian *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

Penilaian kinerja terhadap karyawan biasanya didasarkan pada *job description* yang telah disusun oleh organisasi tersebut. Dengan demikian, baik buruknya kinerja seorang karyawan dilihat dari kemampuannya dalam melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sebagaimana tercantum dalam *job description*. Melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas yang ada dalam *job description* ini disebut sebagai *in-role behavior* (Dyne et al., 1994). Sudah seharusnya bila organisasi mengukur kinerja karyawan tidak hanya sebatas tugas-tugas yang terdapat dalam deskripsi kerjanya saja. Bagaimanapun diperlukan peran ekstra demi terselesainya tugas-tugas itu. Kontribusi pekerja “di atas dan lebih dari” deskripsi kerja formal inilah yang disebut *Organizational Citizenship Behavior* (Smith et al., 1983).

*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sering didenifisikan sebagai perilaku karyawan yang tidak hanya melakukan tugas yang ditentukan tetapi perilaku mereka melebihi dari kewajiban formal (Diefendorff et al., 2002). Chiu dan Chen (2005) *Organizational Citizenship Behavior* digambarkan sebagai perilaku yang diluar peran pekerjaan yang ditentukan dan tidak langsung atau dengan tegas yang dikenali oleh sistem penghargaan yang formal dan didalam kumpulan mempromosikan fungsi yang efektif dari organisasi.

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) seringkali didefinisikan sebagai perilaku individu yang mempunyai kebebasan untuk memilih, yang secara tidak langsung atau secara eksplisit diakui oleh sistem reward, dan memberi kontribusi pada keefektifan dan keefisienan fungsi organisasi (Organ, 1988). Organ (1988) juga mendefinisikan OCB sebagai perilaku dan sikap yang menguntungkan organisasi yang tidak bisa ditumbuhkan dengan basis kewajiban peran formal maupun dengan bentuk kontrak atau rekompensasi. Contohnya meliputi bantuan pada teman kerja untuk meringankan beban kerja mereka, tidak banyak beristirahat, melaksanakan tugas yang tidak diminta, dan membantu orang lain untuk menyelesaikan masalah.

Berdasarkan definisi mengenai OCB di atas dapat ditarik beberapa pokok-pokok pikiran penting, yaitu :

- 1) Tindakan bebas, sukarela, tidak untuk kepentingan diri sendiri namun untuk pihak lain (rekan kerja, kelompok, atau organisasi).
- 2) Tidak diperintahkan secara formal
- 3) Tidak diakui dengan kompensasi atau penghargaan formal

Dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah kontribusi pekerja “di atas dan lebih dari” deskripsi kerja formal, yang dilakukan secara sukarela, yang secara formal tidak diakui oleh sistem reward, dan memberi kontribusi pada keefektifan dan keefisienan fungsi organisasi.

**b. Aspek-aspek *Organizational Citizenship Behavior***

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dilihat secara luas sebagai faktor yang memberikan sumbangan pada hasil kerja organisasi secara keseluruhan. Organ (1988) menyebutkan lima aspek OCB, yaitu :

- 1) *Conscientiousness*, berarti karyawan mempunyai perilaku *in-role* yang memenuhi tingkat di atas standar minimum yang disyaratkan.
- 2) *Altruism*, yaitu kemauan untuk memberikan bantuan kepada pihak lain.
- 3) *Civic virtue*, adalah partisipasi aktif karyawan dalam memikirkan kehidupan organisasi, misalnya: selalu mencari info-info terbaru yang mendukung kemajuan organisasi
- 4) *Sportmanship*, yaitu lebih menekankan pada aspek-aspek positif organisasi daripada aspek-aspek negatifnya, mengindikasikan perilaku tidak senang protes, tidak mengeluh, dan tidak membesar-besarkan masalah kecil/sepele.
- 5) *Courtesy*, yaitu berbuat baik dan hormat kepada orang lain, termasuk perilaku seperti membantu seseorang untuk mencegah terjadinya suatu permasalahan, atau membuat langkah-langkah untuk meredakan/mengurangi berkembangnya suatu masalah.

Organ (1990) menambahkan dengan (6) *peacekeeping*, yaitu tindakan-tindakan yang menghindari dan menyelesaikan terjadinya konflik interpersonal (sebagai stabilisator dalam organisasi) dan (7) *cheerleading*,

diartikan sebagai bantuan kepada rekan kerjanya untuk mencapai prestasi yang lebih tinggi.

Menurut *Dyne et al* (1994) yang mengacu pada pendapat Organ (1988) menyatakan terdapat tiga bentuk utama OCB, yaitu :

1) *Obedience* (kepatuhan)

Menunjukkan rasa hormat, patuh pada seluruh peraturan organisasi, deskripsi pekerjaan, kebijakan-kebijakan personalia, dan proses. Perilaku yang mencerminkan kepatuhan dalam organisasi dapat ditunjukkan oleh ketepatan waktu masuk kerja dan penyelesaian tugas, serta tindakan pengurusan terhadap sumber dan aset organisasi.

2) *Loyalty* (loyalitas)

Menunjukkan kesetiaan kepada organisasi secara menyeluruh, termasuk usaha mempertahankan organisasi dalam menghadapi ancaman, memberikan sumbangan yang dapat menimbulkan reputasi yang bagus bagi organisasi, serta memperluas fungsi kemakmuran yang sempit yaitu dengan melakukan pelayanan terhadap kepentingan suatu komunitas.

3) *Participation* (partisipasi)

Secara penuh bertanggung jawab terhadap keterlibatannya dalam keseluruhan proses organisasi. Merupakan kepentingan dalam hubungan keorganisasian berdasarkan standar ideal suatu kebijakan, ditunjukkan oleh adanya karyawan yang selalu mengikuti informasi perkembangan organisasi, dan karyawan yang secara penuh bertanggungjawab dalam keseluruhan proses keorganisasian.

### c. Manfaat *Organizational Citizenship Behavior*

Sebenarnya *organization citizenship behavior* tidak bermanfaat secara perseorangan (individu) namun secara organisasi bermanfaat bagi organisasi maupun karyawan dalam beberapa hal. Bagi organisasi manfaat memiliki karyawan yang berdedikasi tinggi, hasil penelitian oleh Chen et al., (1998) bahwa adanya *organization citizenship behavior* khususnya (*altruism, conscientiousness, sportsmanship*) berhubungan dengan *actual turnover* dengan rata-rata rendah dalam sebuah organisasi.

## 4. Pengaruh Kecerdasan Emosi dan Komitmen Organisasi dengan OCB

Kecerdasan emosi seseorang dapat ditingkatkan dengan cara mengembangkan komitmen yang tinggi terhadap pengembangan diri sendiri. Kecerdasan emosi merupakan suatu kemampuan psikologis dalam memahami dan menggunakan informasi emosional, sebagai individu kita semua memiliki kemampuan bawaan yang berbeda dalam melakukan sesuatu dan kita bisa belajar dari kehidupan cara-cara memperbaiki kecerdasan emosi melalui praktek dan pengalaman. Peter Salovey dan John Mayer percaya bahwa sesungguhnya kecerdasan emosi merupakan kecerdasan yang bisa diukur dengan handal dan obyektif (Goleman, 1997).

Kekuatan berpikir positif sangatlah diperlukan oleh individu. Orang yang memiliki harapan yang tinggi memiliki ciri tertentu yaitu mampu memotivasi diri sendiri. Dari sudut pandang kecerdasan emosional, mempunyai harapan berarti seseorang tidak akan terjebak dalam kecemasan, bersikap pasrah atau

depresi dalam menghadapi sulitnya tantangan hidup atau kemunduran. Optimisme seperti harapan, berarti memiliki harapan yang kuat bahwa segala sesuatu dalam kehidupan akan beres, kendati ditimpa kemunduran dan frustrasi (Goleman, 2004).

Variabel lain yang diidentifikasi berhubungan dengan *Organizational Citizenship Behaviors* (OCB) adalah komitmen organisasional. Komitmen organisasional secara general didefinisikan sebagai suatu kekuatan relatif pada identifikasi diri seorang individu pada organisasinya dan juga keterlibatannya dalam organisasi tersebut (Mowday, Porter, & Steers, 1982).

Bateman dan Strasser (1984) menyatakan bahwa alasan pentingnya mempelajari komitmen organisasi adalah karena hal tersebut terkait dengan perilaku karyawan dan efektivitas kinerja, membangun *attitudinal*, afeksi dan kognisi karyawan seperti melalui adanya kepuasan kerja; membentuk karakteristik bagi karyawan terkait dengan *job description* dan peraturan yang berlaku di tempat kerja seperti lingkup kerja dan pengenalan karakteristik personal karyawan seperti usia serta lama masa kerja. Menurut Armstrong (1999) wujud perilaku yang diperlihatkan oleh komitmen organisasi adalah keyakinan dan penerimaan terhadap tujuan dan nilai-nilai yang ada dalam organisasi tersebut, adanya keinginan untuk berusaha sebaik mungkin sesuai dengan keinginan organisasi, dan keyakinan untuk mempertahankan keanggotaannya di organisasi tersebut. Meyer dan Allen (1991) menemukan adanya hubungan positif antara komitmen organisasi dan segala perspektifnya dengan budaya kerja *extra role* (OCB).

## B. Landasan Teori

Dalam buku kecerdasan emosi dalam konteks dunia kerja, *Goleman* yang dikutip oleh Bliss (1999); Simons (2001) membagi dua wilayah kerangka kecerdasan emosi :

1. Kompetensi pribadi (*personal competence*), yaitu bagaimana mengatur diri sendiri yang terdiri dari :
  - a. Kesadaran diri (*self awareness*), yaitu kemampuan untuk mengenal perasaan diri sendiri. Indikatornya : tingkat *emotional awareness*, ketepatan *self-assesment*, *self-confidence*.
  - b. Kemampuan mengatur diri sendiri (*self regulation/self management*), yaitu kemampuan mengatur perasaannya. Indikatornya : tingkat *self control*, *trustworthiness* dan *conscientiousness*, inovasi dan adaptasi.
  - c. Motivasi (*motivating*), yaitu kecenderungan untuk memfasilitasi diri sendiri untuk mencapai tujuan walaupun mengalami kegagalan dan kesulitan. Indikatornya : tingkat *achievement drive*, komitmen, inisiatif dan optimisme.
2. Kompetensi social (*social competency*), yaitu kemampuan mengatur hubungan dengan orang lain yang terdiri dari :
  - a. Empati, yaitu kesadaran untuk memberikan perasaan atau perhatian, kebutuhan atau kepedulian kepada orang lain. Indikatornya : memahami orang lain, mengembangkan orang lain, berorientasi pada pemberian pelayanan, *leveraging diversity*, kesadaran politis.

- b. Memelihara hubungan social, yaitu mengatur emosi orang lain, ketrampilan social seperti kepemimpinan, kerja tim, kerjasama dan negosiasi. Indikatornya: kemampuan mempengaruhi, kemampuan komunikasi, Kemampuan mengelola konflik, tingkat kepemimpinan.

Penilaian seseorang karyawan terhadap seberapa puas atau tidak puasnya dia dengan pekerjaannya merupakan penjumlahan yang rumit dari sejumlah unsur pekerjaan yang berbeda dan terpisah satu sama lain. Pendekatan yang paling banyak digunakan adalah angka nilai global tunggal dan skor penjumlahan yang tersusun atas sejumlah aspek kerja. Metode ini mengenali unsur-unsur utama dalam suatu pekerjaan dan menanyakan perasaan karyawan mengenai tiap unsur. Faktor-faktor yang lazim akan dicakup adalah : sifat dari pekerjaan, penyeliaan, upah sekarang, kesempatan promosi, dan hubungan dengan rekan kerja (Robbins, 2003).

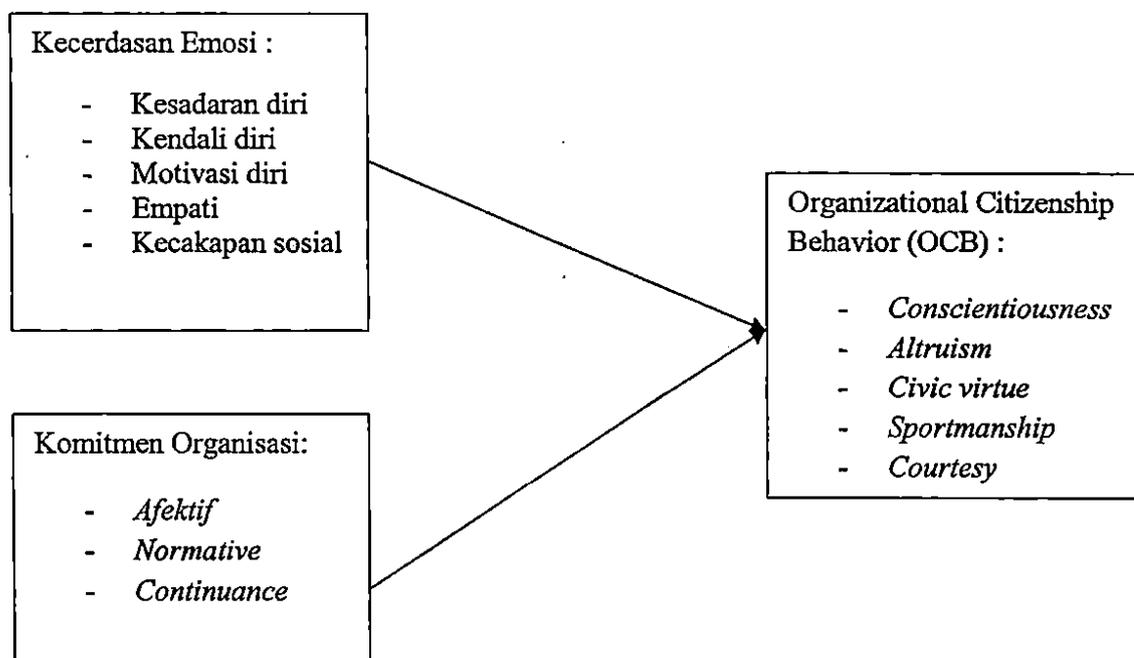
Komitmen organisasi sebagai suatu keadaan dimana seseorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi. Keterlibatan kerja yang tinggi berarti pemihakan seseorang pada pekerjaannya yang khusus, komitmen yang tinggi berarti pemihakan pada organisasi yang mempekerjakannya (Robbins, 2003).

Perilaku keanggotaan organisasi (OCB) yang dikemukakan *Podsakoff* dan kawan-kawannya (Podsakoff, Mc Kenzie, Moorman dan Fetter, 1990; Diefendroff et al., 2002) telah mengidentifikasi ada lima tipe sikap yang dia sebut sikap keanggotaan organisasi (OCB) adalah sikap-sikap dasar

kebebasan memilih yang bukan bagian syarat formal peserta, tetapi namun demikian menunjukkan efektifitas organisasi. Lima sikap keanggotaan organisasi itu adalah *altruism, conscientiousness, sportsmanship, courtesy,* dan *civic virtue*.

### C.Kerangka Konsep

Pada penelitian ini variabel yang akan diteliti yaitu kecerdasan emosi, komitmen organisasi dan OCB (*organizational citizenship behavior*). Kecerdasan emosi dengan 5 faktor (kesadaran diri, kendali diri, motivasi diri, empati dan kecakapan sosial) dan komitmen organisasi dengan 3 faktor (*afektif, normative* dan *continuance*) berpengaruh terhadap OCB. Dalam penelitian ini akan diukur apakah ada pengaruh kecerdasan emosi dan komitmen organisasi terhadap OCB.



Gambar 1. Kerangka Konsep

## **E. Hipotesis**

1. Ada pengaruh signifikan kecerdasan emosi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB)
2. Ada pengaruh signifikan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).
3. Ada pengaruh signifikan kecerdasan emosi dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).