

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi merupakan salah satu peranan penting dalam keberlangsungan organisasi itu sendiri, tanpa dukungan sumber daya manusia yang berkualitas, maka sebuah organisasi akan sulit meraih keberhasilan yang diharapkan, untuk meraih suatu keberhasilan dalam organisasi, tentu saja terdapat beberapa faktor yang mempengaruhinya, salah satunya yaitu kinerja pegawai. Setiap organisasi selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawainya untuk mencapai tujuan, namun, dalam peningkatan kinerja pegawai pun terdapat beberapa faktor lain yang mempengaruhinya, salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah kemampuan intelektual, yang didukung dengan kemampuan menguasai, mengelola diri sendiri, serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain.

Menurut Goleman (2005) menjelang dekade tahun 2000-an, paradigma tentang kecerdasan intelektual yang menjadi dasar kesuksesan seseorang telah terbantahkan, ternyata kecerdasan intelektual hanya memberikan kontribusi sebanyak 20%, yang artinya 80% diberikan oleh kecerdasan yang lain, yaitu kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual. Emosi merupakan suatu kondisi mental yang melibatkan aspek biologis, psikologis, maupun kecenderungan untuk bertindak. Oleh karena itu emosi akan berpengaruh terhadap pikiran dan tindakan seorang individu. Keterkaitan antara emosi dan

perilaku seseorang menuntut kemampuan individu untuk dapat mengelola emosi dengan baik. Melalui kemampuan mengelola emosi, seseorang akan merasakan dan memunculkan energi positif dari dalam dirinya, karena apabila pribadi seseorang bisa mengendalikan emosi orang disekitarnya, berarti orang tersebut telah mengerti apa yang diinginkan dan tidak diinginkan oleh orang disekitarnya, sehingga individu tersebut menjadi lebih peka dan mampu memahami atau berempati kepada orang lain maupun lingkungannya serta bisa menyelaraskan nilai-nilai yang dianut lingkungannya.

Seorang individu yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi akan mampu mengendalikan perasaannya dimanapun mereka berada, apabila orang tersebut mampu mengendalikan perasaannya dalam organisasi maupun perusahaan tempat mereka bekerja, maka secara otomatis orang tersebut akan mampu menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, sehingga mereka puas dengan pekerjaannya dan menggerakkan mereka untuk membalas serta berusaha memberikan yang terbaik bagi organisasi atau perusahaannya dengan cara memberikan kontribusi lebih kepada organisasi atau perusahaan tempat mereka bekerja. Kontribusi lebih yang diberikan kelompok organisasi atau perusahaan disebut dengan *organizational citizenship Behavior* atau OCB. OCB adalah tingkah laku karyawan yang sifatnya sukarela diluar *job deskripsi* dan tidak diatur dalam peraturan organisasi atau perusahaan, namun sangat menguntungkan bagi organisasi atau perusahaan tersebut kerana bisa menaikkan efektivitas dan efisiensi suatu organisasi atau perusahaan.

Pada Penelitian ini, penulis menentukan objek penelitian di RSUD Majalengka. Rumah sakit yang beralamat di Jln. Kesehatan No. 77, Kel. Majalengka Wetan, Kab. Majalengka ini memiliki semboyan “Melayani dengan ikhlas”, dengan Visinya, yaitu, “Menjadi Rumah Sakit terpercaya dan Pilihan Utama di Kabupaten Majalengka.” Adapun Misinya, yaitu, 1) Melaksanakan upaya kesehatan dengan berdaya guna dan berhasil guna, 2) Mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilakukan secara serasi dan terpadu, 3) Upaya peningkatan, pencegahan, dan melaksanakan upaya rujukan, 4) Melaksanakan pelayanan yang bermutu sesuai dengan pelayanan standar rumah sakit, 5) Meningkatkan IPM Kabupaten Majalengka. Selain memiliki Visi dan Misi, RSUD Majalengka juga memiliki Motto, yaitu, “REMAJA (Ramah, Efektif, Mudah, Aman, dan Terjangkau).” Sebagai rumah sakit yang sudah lama berdiri, tentunya sumber daya manusia yang ada dituntut untuk memiliki kualitas yang baik. Hal yang melatar belakangi permasalahan bahwa ditemukannya kinerja pegawai yang jauh dari ekspektasi pasien, lambatnya pelayanan, kurang baiknya sikap perawat, dan kurang komunikatifnya para pegawai kepada masyarakat membuat masyarakat kurang nyaman untuk melakukan pengobatan di RSUD Majalengka.

Hal tersebut menjadi suatu permasalahan yang menarik untuk diteliti, sejauh mana tingkat kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual para pegawai RSUD Majalengka dalam menghadapi masyarakat. Peran kecerdasan emosional bagi pegawai rumah sakit sangatlah penting, semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional pegawai, maka semakin tinggi pemahamannya terhadap

emosi dan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat sehingga kinerja pegawai akan meningkat. Selain kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual pun sangat penting, karena masyarakat akan melihat dan mampu menilai bahwa apa yang dilakukan pegawai sangat mengandung makna, maka kinerja pegawai akan meningkat.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penelitian ini diberi judul “PENGARUH KECERDASAN EMOSI DAN KECERDASAN SPIRIRTUAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”

Penelitian terdahulu yang mengaitkan kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship Behavior* (OCB) dilakukan oleh (Wiwik Sumiarsih, Endah Mujiasih, Jati Ariati, 2012), (Devi Nur Anggraini, 2017), (Heny Indriani, 2017), (Ferdiansyah Ari Pratama, 2016), (Syed Nadeem Abbas Haider, 2015). Hal ini menghasilkan *GAP Research* sebagai berikut :

Tabel 1. 1
GAP Research Kecerdasan Emosional (EQ) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Penelitian	Hasil	<i>GAP Research</i>
Wiwik Sumiyarsih, Endah Mujiasih, Jati Ariati (2012)	Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang.	Masih adanya kesimpang siuran antara pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap OCB.
Devi Nur Anggraini (2017)	Kecerdasan Emosional berpengaruh negatif terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada PT Sari Warna Asli Unit 1 Karanganyar.	

Penelitian	Hasil	GAP Research
Heny Indriani, Inayah Adi Sari (2017)	Kecerdasan Emosional berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada Guru SMKN Kelompok Teknologi dan Industri Kabupaten Tegal.	
Ferdiansyah Pratama (2016)	Ari Kecerdasan Emosional berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada Perusahaan Bersatu Sukses Group Surabaya.	
Syed Nadeem Abbas Haider (2015)	Kecerdasan emosional tidak berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB).	

Selain kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual juga menjadi faktor terjadinya *organizational citizenship behavior* (OCB). Zohar dan Marshall (2005) mengatakan bahwa kecerdasan spiritual mampu menjadikan manusia sebagai makhluk yang lengkap secara intelektual, emosional dan spiritual. Hasan (2006) mengemukakan bahwa “Kecerdasan spiritual adalah kecerdasan yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan hidup yang dihadapi, manusia dituntut untuk kreatif mengubah penderitaan berubah menjadi semangat (motivasi) hidup yang tinggi sehingga penderitaan berubah menjadi kebahagiaan hidup. Manusia harus mampu menemukan makna kehidupannya”. Kecerdasan spiritual memungkinkan seseorang untuk berpikir kreatif, berwawasan jauh, membuat atau bahkan mengubah aturan, yang membuat orang tersebut dapat bekerja lebih baik. Dengan kata lain kecerdasan spiritual mampu mensinergikan kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional.

Apabila seseorang telah memiliki kecerdasan spritual yang menonjol, maka secara harfiah akan muncul sikap OCB didalam dirinya, karena apabila seseorang memiliki tingkat kecerdasan spritual yang tinggi, orang tersebut cenderung selalu merasa ingin melakukan kebaikan kepada orang yang ada disekitarnya, maka kebaikan yang bisa dilakukan ditempat kerja antara lain dengan melakukan sesuatu yang lebih dari apa yang telah ditentukan.

Penelitian terdahulu yang mengaitkan kecerdasan spritual terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dilakukan oleh (Anik Hermaningsih, 2012), (Muhdar HM, 2015), (Irfan Helmy, 2016), (Shazia Faiz Khawaja, 2017), (Sodeif Moosapour, 2013).

Tabel 1. 2
GAP Reasearch Kecerdasan Spiritual (SQ) Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Penelitian	Hasil	GAP Research
Henny Indriani, Inayah Adi Sari (2017)	Kecerdasan Spiritual berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada Guru SMKN Kelompok Teknologi dan Industri Kabupaten Tegal.	Masih terdapat kesimpangsiuran antara pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap OCB.
Fenri Abraham Stevi Tupamahu (2018)	Kecerdasan Spiritual berpengaruh negatif signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada karyawan Rumah Sakit Swasta di Ambon.	
Anik Hermaningsih (2012)	Kecerdasan spritual berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada karyawan non dosen di Universitas Mercu Buana Jakarta.	
Shazia Faiz Khawaja	Kecerdasan spritual berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada 313 orang dokter di Pakistan.	
Maisah (2016)	Kecerdasan spritual berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada 58	

orang guru MTs di Jambi.

Selain faktor tersebut, kecerdasan emosional juga berpengaruh terhadap kinerja pegawai, hal ini terbukti dengan adanya penelitian terdahulu yang mengaitkan kecerdasan *emosional* dengan kinerja pegawai, yaitu, (Cahyo Tri Wibowo, 2017), (Ahmad Sani Supriyanto, 2012), (Anis Choiriah, 2013), (Maryana Kuswandi, 2012).

Tabel 1. 3GAP Research Kecerdasan Emosional (EQ) Terhadap Kinerja

Penelitian	Hasil	GAP Research
Ibrahim (2013)	Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat RS Umum Anutapura dan RS Undata Palu.	Masih terdapat kesimpangsiuran antara pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai.
Hari Nugroho Akimas (2016)	Kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Inspektorat Provinsi Kalimantan Selatan.	
Asmara Hendra (2018)	Kecerdasan emosional tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai.	
Nur Izzah Maulidina dan Vivin Maharani (2017)	Hasil Analisis Jalur menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh secara langsung antara variabel <i>emotional quotient</i> dan <i>spiritual quotient</i> terhadap prestasi kerja karyawan.	
Susi Anggraini (2010)	Kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.	

Selain kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual juga berpengaruh terhadap kinerja pegawai, hal ini dibuktikan dengan adanya penelitian

terdahulu yang mengaitkan kecerdasan spiritual terhadap kinerja pegawai, yaitu, (Ahmad Sani Suprianto, 2012), (Novianto Rendra, 2013), (Sesilia Dwi Rini, 2011), (Lisda Rahmasari, 2012).

Tabel 1. 4GAP Research Kecerdasan Spiritual (SQ) Terhadap kinerja

Penelitian	Hasil	GAP Research
Fenri Abraham (2018)	Kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Rumah Sakit Swasta di Ambon.	Masih terdapat kesimpangsiuran antara pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja pegawai.
Asmara Hendra (2018)	Kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai kantor DPRD Provinsi Riau.	
Apriliani Dewi, dkk (2018)	Kecerdasan spiritual tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja Guru MTs Darul Hikmah, Ngawi, Jawa Timur	
Aneeta Abdul Rani <i>et al</i> (2013)	Kecerdasan spiritual berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai Rumah Sakit East Cost Malaysia	
Claudya Angelica Wijaya (2014)	Kecerdasan spiritual berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai	

Selain faktor-faktor tersebut diatas, ada juga keterkaitan antara variabel kinerja dengan *organizational citizenship behavior* (OCB), hal ini bisa dibuktikan dengan beberapa penelitian terdahulu, (Noer Aisyah Barlian, 2016), (Triana Fitriastuti, 2013), (Linda Kartini Ticoula, 2013), (Chun-Fang Chian *et al*, 2012).

Tabel 1. 5
GAP Research Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja

Penelitian	Hasil	GAP Research
Dini Fitrianasari (2013)	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai Rumah Sakit Umum “Dermayu” Kabupaten Ponorogo.	
Fairico Putra Ramadhan, dkk (2018)	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Malang.	
Sutrisno, dkk (2018)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai PT Fumira Semarang.	
Dika Fidiyanto (2011)	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai PT Hop Lunindo Semarang.	

B. Perumusan Masalah Penelitian

Mengacu kepada latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh secara signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*?
2. Apakah kecerdasan spiritual berpengaruh secara signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*?
3. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai?

4. Apakah kecerdasan spiritual berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai ?
5. Apakah *organizational citizenship behavior* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai ?
6. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja melalui *organizational citizenship behavior* ?
7. Apakah kecerdasan spiritual berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai melalui *organizational citizenship behavior* ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijabarkan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada RSUD Majalengka.
2. Menganalisis pengaruh antara kecerdasan spiritual terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada RSUD Majalengka.
3. Menganalisis pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai pada RSUD Majalengka.
4. Menganalisis pengaruh antara kecerdasan spiritual terhadap kinerja pegawai pada RSUD Majalengka.
5. Menganalisis pengaruh antara *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja pegawai pada RSUD Majalengka.

6. Menganalisis pengaruh antara kecerdasan emosi terhadap kinerja pegawai melalui *organizational citizenship behavior* pada pegawai RSUD Majalengka.
7. Menganalisis pengaruh antara kecerdasan spiritual terhadap *organizational citizenship behavior* pada pegawai RSUD Majalengka.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan atau acuan bagi pihak-pihak :

1. Bagi Peneliti

Memperoleh pengalaman penelitian sehingga dapat melakukan perbandingan antara ilmu pengetahuan yang diperoleh secara teoritis dengan realita kehidupan, khususnya dalam praktek organisasi.

2. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan rujukan dan tambahan ilmu bagi pihak lain, khususnya peneliti lain yang akan mengambil topik yang sejenis untuk bahan penelitian di masa yang akan datang.

3. Bagi Lembaga

Diharapkan penelitian ini dapat memberi gambaran pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja pegawai melalui variabel *organizational citizenship behavior*, sehingga dapat menjadi acuan dan pertimbangan bagi RSUD Majalengka, dalam merumuskan kebijakan untuk mewujudkan kinerja pegawai yang lebih baik.