

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Kecerdasan Emosional (EQ)**

Menurut Goleman (2005) kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memonitor perasaan sendiri dan orang lain, keyakinan, keadaan diri dan menggunakan informasi yang diperoleh untuk memandu pemikiran dan tindakan baik diri sendiri maupun orang lain. Sampai saat ini, belum ditemukan alat ukur pasti yang dapat mengukur kecerdasan emosi seseorang, walaupun demikian, ada beberapa ciri-ciri yang dapat mengindikasikan seseorang memiliki kecerdasan emosional. Ciri-ciri seseorang memiliki kecerdasan emosi adalah mampu memotivasi diri sendiri, bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati, dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir serta berempati dan berdo'a.

Seperti yang kita ketahui dan kita rasakan sendiri, kecerdasan emosional tidak muncul sejak manusia dilahirkan ke dunia, melainkan melalui apa yang dilihat dan kemudian dipelajari, maka hal-hal tersebut menjadi faktor yang memunculkan kecerdasan emosional dalam diri manusia, adapun faktor-faktornya menurut Goleman (2005) yaitu :

##### **a. Lingkungan Keluarga**

Lingkungan Keluarga adalah lingkungan pertama yang mengelilingi manusia saat dilahirkan ke dunia, maka dari itu,

keluarga adalah tempat belajar pertama yang didapat oleh manusia. Peran orang tua sangat dibutuhkan, karena orang tua adalah subyek yang paling pertama perilakunya diidentifikasi, diinternalisasi yang pada akhirnya akan menjadi bagian dari kepribadian seorang anak. Kecerdasan emosi dapat diajarkan pada anak sejak anak bisa membuka mata, yaitu dengan contoh-contoh ekspresi, kehidupan emosi yang dipupuk kepada anak sangat penting untuk kehidupannya dikemudian hari, sebagai contoh, menerapkan perilaku disiplin, tanggung jawab, sikap empati dan peduli terhadap orang lain dan semua makhluk hidup, dan lain sebagainya.

b. Lingkungan Non Keluarga

Selain lingkungan keluarga yang menjadi faktor kecerdasan emosional seseorang, lingkungan non keluarga juga menjadi peranan penting, karena dengan seiring berjalannya waktu, manusia terus tumbuh, berkembang dan tidak hanya hidup di lingkungan keluarga.

Lebih lanjut, Goleman (2005) merinci lagi aspek-aspek kecerdasan emosional sebagai berikut :

- a. Mengenali emosi diri, yaitu kemampuan individu yang berfungsi untuk memantau perasaan dari waktu ke waktu, mencermati perasaan yang sesungguhnya menandakan bahwa orang berada dalam kekuasaan emosi. Kemampuan mengenali diri sendiri meliputi kesadaran diri.
- b. Mengelola emosi, yaitu kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan, atau ketersinggungan dan akibat-

akibat yang timbul karena kegagalan keterampilan emosi dasar. Orang yang buruk dalam keterampilan ini akan terus menerus bernaung melawan perasaan murung, sementara mereka yang pintar dalam keterampilan ini akan dapat bangkit kembali jauh lebih cepat. Kemampuan mengelola emosi meliputi kemampuan penguasaan diri dan kemampuan menenangkan kembali.

- c. Memotivasi diri sendiri, yaitu kemampuan untuk mengatur emosi merupakan alat untuk mencapai tujuan dan sangat penting untuk memotivasi dan menguasai diri. orang yang memiliki keterampilan ini cenderung jauh lebih produktif dan efektif dalam upaya apapun yang dikerjakannya. Kemampuan ini didasari oleh kemampuan mengendalikan emosi, yaitu menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dotongan hati, kekuatan berpikir positif dan optimis.
- d. Mengenali emosi orang lain. Kemampuan ini disebut empati, yaitu kemampuan yang bergantung kepada kesadaran diri emosional, kemampuan ini merupakan kemampuan dasar dalam bersosial. Orang empatik lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan orang lain atau dikehendaki orang lain.
- e. Membina hubungan. Seni membina hubungan sosial merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain, meliputi kemampuan sosial yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan hubungan antar pribadi.

Sedikit berbeda dengan pendapat Goleman, menurut Tridhonanto (2009), aspek kecerdasan emosi adalah :

- a. Kecakapan pribadi, yakni kemampuan meneglola suatu hubungan.
- b. Kecakapan sosial, yakni kemampuan menangani suatu hubungan.
- c. Keterampilan sosial, yakni kemampuan menggugah tanggapan yang dikehendaki orang lain.

Aspek-aspek kecerdasan emosi yang dikemukakan oleh Goleman merupakan jabaran dari pendapat Tridhonanto. Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini menggunakan aspek-aspek dalam kecerdasan emosi dari Goleman sebagai indikator penelitian yang meliputi : mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan membina hubungan. Hal ini dikarenakan aspek-aspek menurut Goleman mencakup keseluruhan dan lebih terperinci.

## **2. Kecerdasan Spiritual**

Zohar dan Marshall (2005) mengatakan bahwa kecerdasan spiritual diartikan sebagai kecerdasan yang bertumpu dalam diri seseorang yang berhubungan dengan kesadaran batin, kesadaran yang digunakan untuk mengukur suatu nilai dalam kehidupan.

Menurut Zohar dan Marshall (2005), indikator kecerdasan spiritual (SQ) tinggi yaitu :

- a. Tingkat kesadaran tinggi.
- b. Kemampuan mengadaptasi dan memanfaatkan penderitaan.
- c. Kemampuan menghadapi dan melampaui rasa sakit.

- d. Kualitas hidup yang diilhami visi dan misi.
- e. Keenggan untuk menyebabkan kerugian yang tidak perlu.
- f. Holistik atau cenderung melihat sesuatu yang berkaitan dengan banyak hal.
- g. Kecenderungan nyata untuk bertanya “mengapa atau bagaimana mencari jawaban dasar”.
- h. Penuh pengabdian dan bertanggung jawab.

Zohar dan Marshall (2005) juga mengemukakan aspek-aspek kecerdasan spiritual yaitu :

- a. Kesadaran diri

Kesadaran bahwa organisasi tempat individu bergabung mempunyai pusat internal, memberi makna dan autensitas pada kinerjanya.

- b. Spontanitas

Istilah Spontancy berasal dari akar kata Bahasa Latin yang sama dengan istilah *Response* dan *Responsibility*. Menjadi sangat spontan, berarti sangat responsif terhadap keadaan sekitarnya, rela dan tanggung jawab.

- c. Terbimbing oleh visi dan nilai

Mempunyai sikap idealis, tidak egois, dan berdedikasi.

- d. Holistik

Suatu kemampuan atau wawasan untuk mengetahui permasalahan dari setiap sisi dan melihat bahwa setiap persoalan mempunyai banyak cara untuk diatasi.

e. Peduli

Kepedulian merupakan sebuah kualitas dari empati yang mendalam, bukan hanya mengetahui perasaan orang lain tetapi juga mampu merasakan apa yang mereka rasakan.

f. Menghargai keberagaman

Menghargai pendapat orang lain yang bertentangan atas dasar perbedaan, bukan meremehkan perbedaan-perbedaan itu.

g. Independensi terhadap lingkungan

Independensi terhadap lingkungan berarti teguh, terfokus, tabah, berpikiran independen, kritis terhadap diri sendiri, berdedikasi dan berkomitmen.

h. Rendah hati

Orang yang rendah hati tidak mementingkan sikap egois, mereka menyadari keberhasilan yang dicapai memerlukan bantuan orang lain.

i. Rasa keterpanggilan

Sikap totalitas yang ditunjukkan terhadap perusahaan, pasangan aktif dan memiliki visi dan mewujudkan visi tersebut.

Selain adanya indikator dan aspek-aspek diatas, kecerdasan spiritual juga memiliki beberapa faktor yang dikemukakan oleh Zohar dan Marshall (2005) antara lain :

a. Sel syaraf otak

Otak yang selama ini menjembatani kehidupan batin dan lahiriah manusia, ia mampu menjalankan seluruh kegiatan manusia karena otak

bersifat kompleks, luwes, adaptif, dan mampu mengorganisasikan diri. Menurut penelitian yang dilakukan pada era 1990-an dengan menggunakan WEG (Magneto – Encephalo – Graphy).

b. Titik Tuhan (*God Spot*)

Adanya bagian dalam otak yang bernama Lobus Temporal, yaitu bagian dalam otak yang meningkat ketika seseorang mengalami pengalaman religius atau spiritual berlangsung. Dia menyebutnya titik Tuhan atau *God Spot*, titik Tuhan memainkan peran biologis yang menentukan dalam pengalaman spiritual, namun demikian, titik Tuhan bukan syarat mutlak untuk kecerdasan spiritual. Perlu adanya integrasi antara seluruh bagian otak, seluruh aspek dari dan seluruh segi kehidupan.

**3. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)***

Menurut Organ dan Ryan (1995) OCB merupakan aspek yang unik dari aktivitas individual dalam bekerja. Organisasi akan berhasil apabila karyawan tidak hanya melakukan tugas pokoknya saja, namun juga mau melakukan tugas ekstra seperti mau bekerja sama, tolong menolong, memberikan saran, berpartisipasi secara aktif, memberikan pelayanan ekstra kepada pelanggan, serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif.

Teori yang dikemukakan oleh Robbins & Judge dalam bukunya, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada tahun 2011, mendefinisikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun

mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Pendapat lain mengenai pengertian OCB dikemukakan oleh Garay (2006) menjelaskan bahwa OCB merupakan perilaku sukarela dari seorang pekerja untuk mau melakukan tugas atau pekerjaan di luar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan atau keuntungan organisasinya.

Dari definisi-definisi beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa OCB adalah bentuk perilaku atau kontribusi karyawan yang bukan merupakan kewajiban kerja formalnya. Menurut Organ dan Ryan (1995) OCB memiliki 5 (lima) dimensi primer, yaitu *Altruism, Conscientiousness, Sportmanship, Courtesy, Civic Virtue*. Yaitu :

a. *Altruism*

Perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya.

b. *Conscientiousness*

Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan. Dimensi ini menjangkau jauh diatas dan jauh ke depan dari panggilan tugas.

c. *Sportmanship*

Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan –



keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam spotmanship akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.

d. *Courtesy*

Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah- masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.

e. *Civic Virtue*

Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk merekomendasikan bagaimana operasi atau prosedur – prosedur organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi). Dimensi ini mengarah pada tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada seorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni.

Dimensi-dimensi tersebut diatas pun diikuti oleh beberapa faktor yang mempengaruhi keefektifan Organizational Citizenship Behavior, yang dikemukakan oleh Podsakof *et al* (2000), menurutnya, OCB dapat mempengaruhi keefektifan organisasi karena beberapa alasan, yaitu :

- a. Membantu meningkatkan produktivitas rekan kerja
- b. Membantu meningkatkan produktivitas manajerial
- c. Mengefisiensikan penggunaan sumber daya organisasional untuk tujuan-tujuan produktif
- d. Menurunkan tingkat kebutuhan akan penyediaan sumber daya organisasional untuk tujuan-tujuan pemeliharaan karyawan
- e. Sebagai dasar yang efektif untuk aktivitas-aktivitas koordinasi antara anggota-anggota tim dan antar kelompok-kelompok kerja
- f. Meningkatkan stabilitas kinerja organisasi
- g. Meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan-perubahan lingkungan bisnisnya.

#### **4. Kinerja Pegawai**

Secara umum, kinerja adalah hasil yang telah dicapai dari yang telah dilakukan, dikerjakan seseorang dalam melaksanakan kerja atau tugas. Kinerja merupakan prestasi kerja atau performance, yaitu hasil kerja selama periode tertentu. Dalam hal ini kinerja bisa dikatakan hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Prawirosentono (2008) kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal,

tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral atau etika. Sedangkan, menurut Simamora (2003) kinerja adalah ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai misinya. Hal ini berarti bahwa *performance* adalah sebuah tindakan yang dapat dilihat, diamati serta dimungkinkan untuk mencapai hal-hal yang diharapkan (tujuan). Kinerja juga dapat dikatakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya yang diperoleh selama periode waktu tertentu.

Untuk mengetahui ukuran kinerja dalam sebuah organisasi atau perusahaan maka dilakukan penilaian kinerja. Penilaian kinerja adalah proses mengevaluasi seberapa baik pegawai melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan standar dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada pegawai (Robbins, 2006).

Untuk mengukur kinerja karyawan, terdapat beberapa indikator yang dikemukakan oleh Robbins (2006), yaitu :

a. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

b. Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

c. Ketepatan Waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

d. Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

e. Kemandirian

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Prawirosentono(2008) mengatakan bahwa, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja, diantaranya yaitu :

a. Efektifitas dan Efisiensi

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa tujuan tersebut efektif, tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan, walaupun efektif, dinamakan tidak efisien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari tidak penting atau remeh, maka kegiatan tersebut efisien.

b. Otoritas (Wewenang)

Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki oleh seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya, perintah tersebut mengatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan dalam organisasi tersebut.

c. Disiplin

Disiplin adalah taat kepada hukum dan aturan yang berlaku. Jadi, disiplin pegawai adalah kegiatan pegawai yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana ia bekerja.

d. Inisiatif

Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Sementara, Mangkunagara (2008) menyatakan beberapa karakteristik kinerja karyawan, yaitu :

- 1) Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
- 2) Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
- 3) Memiliki tujuan yang realitas.
- 4) Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dari berjuang untuk merealisasikan tujuannya.
- 5) Memanfaatkan umpan balik (*feedback*) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja dilakukannya.

- 6) Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah digunakan.

## **B. Kerangka Konseptual Dan Hasil Penelitian Terdahulu**

### **1. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

Kesuksesan seseorang dalam bekerja bukan semata-mata didasarkan pada keterampilan dan intelektualitas yang tinggi, tetapi juga didasarkan oleh kecerdasan emosional. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Goleman (dalam Wiwik Sumiarsih, Endah Mujiasih, Jati Ariati, 2012) yang mengatakan bahwa 80% kesuksesan hidup seseorang termasuk keberhasilan di dunia bisnis atau kerja, dipengaruhi oleh kecerdasan emosionalnya.

Apabila seseorang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi, maka orang tersebut akan mampu melaksanakan dan mengerjakan pekerjaannya seberat apapun, karena mereka mampu mengontrol diri dan emosi mereka, mereka juga dapat memotivasi diri sendiri agar terus bangkit, meskipun sedang mengalami kesulitan, oleh karena hal tersebut, mereka mampu melakukan kerja positif yang extra dan melakukan perilaku tambahan diluar deskripsi pekerjaan dalam organisasi secara tulus tanpa mengesampingkan untuk membantu rekan kerjanya. Perilaku tambahan yang dimaksud disebut juga perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB). Dengan demikian ada hubungan positif yang berarti semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin tinggi perilaku OCB.

Penelitian terdahulu yang meneliti tentang pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) yaitu Res Mineke Kin Kaori (2012), Bherti Silawati Fiftyana (2018), Priyanka Yadav (2016), Ibrahim (2014).

Penelitian pertama dilakukan oleh Res Mineke Kin Kaori (2015), penelitian ini menggunakan metode sampling sampel jenuh atau sensus dengan jumlah responden 50 orang. Hasil yang ditemukan yaitu, jumlah *Adjusted R Square* sebesar 0,199 dan pengaruh langsung sebesar 0,389 atau 38,8% yang artinya, kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap OCB.

Penelitian kedua dilakukan oleh Bherti Silawati Fiftyana (2018) yang menggunakan subyek Guru Sekolah Dasar di Kecamatan Banyumanik, kota Semarang yang berjumlah 186 orang guru dan sampel penelitian sebanyak 136 orang guru dengan menggunakan metode *Cluster Sampling* menunjukkan hasil bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap OCB.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Priyanka Yadav *et al* (2016), yang menggunakan subjek 555 orang responden dari berbagai organisasi sektor publik dan swasta yang ada di India dengan menggunakan alat *Path Analysis* atau Analisis Jalur, menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap OCB.

Penelitian keempat dilakukan oleh Ibrahim (2014), yang menggunakan Rumah Sakit Umum Anapapura dan Rumah Sakit Unata

Palu sebagai objek, dan mengambil subjek sebanyak 157 orang perawat dengan menggunakan teknik sampling *proportional random* menggunakan bantuan SEM, diperoleh hasil yang positif signifikan antara pengaruh kecerdasan emosional terhadap OCB.

**H1 : Kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).**

## **2. Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap *Organizational Citizenship Behavior***

Menurut Zohar dan Marshall (2005:25) : 1) Kecerdasan spiritual adalah Kecerdasan yang kita gunakan untuk berbuat kebaikan, kebenaran, keindahan, dan kasih sayang dalam kehidupan sehari-hari, keluarga organisasi, dan institusi. 2) Kecerdasan spiritual adalah cara kita menggunakan makna, nilai, tujuan, dan motivasi itu dalam proses berpikir dan pengambilan keputusan.

Maka dari itu, spiritualitas pegawai sangat mempengaruhi perilaku *organizational citizenship behavior*, karena apabila seseorang memiliki tingkat spiritualitas yang tinggi, orang tersebut cenderung ingin selalu berbuat kebaikan, org tersebut akan berpikir bahwa salah satu cara untuk berbuat kebaikan ditempat kerja yaitu dengan melakukan pekerjaan yang ekstra, lebih dari apa yang telah ditentukan oleh organisasi atau perusahaan tempat mereka bekerja.



Penelitian terdahulu yang meneliti pengaruh kecerdasan spiritual terhadap OCB yaitu Anik Hermaningsih (2012), Muhdar HM (2015), Irfan Helmy (2016), Shazia Faiz Khawaja (2017), Sodeif Moosapour (2013).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Anik Hermaningsih (2012) dengan judul *Spiritualitas dan Kepuasan Kerja Sebagai Faktor Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh spiritualitas dan kepuasan kerja terhadap OCB karyawan non-dosen di Universitas Mercu Buana Jakarta, yang melibatkan 103 orang responden. Data dianalisis dengan model persamaan struktural (Structural Equation Modeling), dugaan variabel Spiritualitas (X1), Kepuasan Kerja (Y1), OCB (Y2), menggunakan paket program AMOS 19. Berdasarkan hasil pendugaan model persamaan struktural bahwa pengaruh spiritualitas terhadap OCB adalah positif signifikan 0,65.

Penelitian kedua dilakukan oleh Muhdar HM (2015), Penelitian ini bersifat deskriptif. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan Bank Umum Syariah di Kota Makassar dengan menggunakan sampel sebanyak 178 orang. Pengambilan sampel dilakukan melalui dua tahap yaitu sampel proporsional dan sampel purposif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data dianalisis dengan teknik analisis jalur melalui program AMOS 2 dan menunjukkan hasil penelitian bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Irfan Helmy (2016), dengan menggunakan subjek penelitian sekitar 250 orang guru Madrasah Tsanawiyah di Kebumen, data dianalisis menggunakan SEM dan hasil penelitian menunjukkan bahwa Spiritualitas berpengaruh positif signifikan terhadap OCB.

Penelitian keempat dilakukan oleh Shazia Faiz Khawaja (2017), penelitian ini menggunakan subjek 313 orang dokter yang tersebar di Rumah Sakit Swasta dan Rumah Sakit Publik di Pakistan, hasil analisis menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh positif signifikan terhadap OCB.

Penelitian kelima dilakukan oleh Sodeif Moosapour (2013), penelitian ini menggunakan tehnik *random sampling* dengan populasi sampel 400 orang dan sampel statistik 196 orang guru menengah di Kota Germi, Iran, peneliti menggunakan dua kuesioner yang berisi 44 item pertanyaan, hasil menunjukkan adanya pengaruh yang positif signifikan antara kecerdasan spiritual dan *organizational citizenship behavior* (OCB).

**H2 : Kecerdasan spiritual berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).**

### **3. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai**

Goleman (2005) menyatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan emosi yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri, memiliki daya tahan ketika mampu menghadapi masalah, mampu memotivasi diri menguasai suasana hati, kemampuan berempati dan membuat hubungan baik dengan orang lain.

Seseorang yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi, baik dalam hal mengendalikan emosi, memotivasi diri sendiri, maupun berempati terhadap orang lain, cenderung akan memberikan sesuatu yang baik dan menguntungkan organisasi atau tempat kerjanya, sehingga kinerja yang mereka miliki akan cenderung lebih baik daripada mereka yang memiliki tingkat kecerdasan emosi yang rendah.

Penelitian terdahulu yang meneliti pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja yaitu, Cahyo Tri Wibowo (2017), Achmad Sani Supriyanto (2012), Anis Choiriah (2013), Maryana Kuswandi (2012).

Penelitian pertama dilakukan oleh Cahyo Tri Wibowo (2017), penelitian ini menggunakan 146 orang teller bank yang tersebar di PT Bank Negara Indonesia (Persero) 46, di Daerah Khusus Ibukota Jakarta, dan Surakarta, dengan menggunakan bantuan SPSS 17, hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai.

Penelitian kedua dilakukan oleh Ahmad Sani Supriyanto (2012) penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 65 orang manajer dari berbagai bank *syari'ah* yang ada di Kota Malang, data dikumpulkan langsung dari responden dengan instrumen penelitian berupa kuesioner dan menggunakan bantuan analisis data PLS (*Partial Least Square*), hasil analisis menunjukkan hasil bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Anis Choiriah (2013), penelitian ini menggunakan subjek auditor di Kantor Akuntan Publik yang ada di Kota

Padang dan Pekanbaru, analisis data menggunakan regresi linear berganda, menunjukkan hasil positif signifikan antara pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja.

Penelitian keempat dilakukan oleh Maryana Kuswandi, dkk (2012), penelitian ini menggunakan subjek pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang, menggunakan metode MSI atau *Methods Successive Interval*, hasil menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai.

**H3 : Kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai.**

#### **4. Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Pegawai**

Menurut Zohar dan Marshall (2005:25) : 1) Kecerdasan spiritual adalah Kecerdasan yang kita gunakan untuk berbuat kebaikan, kebenaran, keindahan, dan kasih sayang dalam kehidupan sehari-hari, keluarga organisasi, dan institusi. 2) Kecerdasan spiritual adalah cara kita menggunakan makna, nilai, tujuan, dan motivasi itu dalam proses berpikir dan pengambilan keputusan.

Menurut Rivai (2005: 15-17) kinerja pegawai yaitu, kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Apabila seseorang memiliki tingkat kecerdasan spiritual yang tinggi, orang tersebut cenderung ingin terus melakukan kebaikan, apabila hal tersebut diterapkan didalam dunia kerja, maka

tingkat keberhasilan kinerja yang mereka dapat dari apa yang mereka lakukan akan semakin tinggi.

Penelitian terdahulu yang meneliti tentang pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja yaitu, Ahmad Sani Suprianto (2012), Novianianto Rendra (2013), Sesilia Dwi Rini (2011), Lisda Rahmasari (2012).

Penelitian pertama dilakukan oleh Ahmad Sani Suprianto (2012), Penelitian kedua dilakukan oleh Ahmad Sani Supriyanto (2012) penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 65 orang manajer dari berbagai bank *syari'ah* yang ada di Kota Malang, data dikumpulkan langsung dari responden dengan instrumen penelitian berupa kuesioner dan menggunakan bantuan analisis data PLS (*Partial Least Square*), hasil analisis menunjukkan hasil bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja.

Penelitian kedua dilakukan oleh Novianianto Rendra (2013), penelitian ini menggunakan subjek auditor yang ada di Kantor Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Surabaya, penentuan sampel menggunakan *purposive/judgment sampling*, analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini, yaitu kecerdasan spiritual berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja auditor.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Sesilia Dwi Rini (2011), penelitian ini mengambil objek di RSUD kota Semarang, dengan jumlah responden 100 orang pegawai. Penelitian menemukan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian keempat dilakukan oleh Lisda Rahmasari (2012), alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM dengan bantuan AMOS versi 6.0, hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan antara kecerdasan spiritual terhadap kinerja pegawai.

**H4 : Kecerdasan spiritual berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai.**

#### **5. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)***

Menurut Borman (dalam Wiwik Sumiarsih dkk, 2012:20) OCB dapat meningkatkan kinerja organisasi karena perilaku ini merupakan pelumas dari mesin sosial dalam organisasi. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya OCB pegawai, maka interaksi sosial dengan anggota-anggotanya menjadi lancar, mengurangi terjadinya perselisihan dan meningkatkan efisiensi. Apabila hal-hal tersebut benar-benar terjadi dalam sebuah organisasi atau perusahaan, maka tingkat keberhasilan kinerja antar pegawai akan semakin tinggi.

Penelitian yang meneliti pengaruh kinerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yaitu, Noer Aisyah Barlian (2016), Triana Fitriastuti (2013), Linda Kartini Ticoula (2013), Chun-Fang Chian *et al* (2012).

Penelitian pertama dilakukan oleh Noer Aisyah Barlian (2016), penelitian ini bertempat di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember, dengan jumlah objek 71 orang karyawan rumah sakit, penelitian ini menggunakan

SEM sebagai alat analisisnya, dan hasil menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior*(OCB) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian kedua dilakukan oleh Triana Fitriastuti (2013), penelitian ini menggunakan subjek 89 orang responden dari Pegawai negeri Sipil Organisasi perindustrian dan Perdagangan yang bertempat di Kabupaten Kutai Timur, dengan metode pengambilan sampel menggunakan purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu, hasil pengujian hipotesis menggunakan regresi linear berganda, menunjukkan bahwa Organisational *Citizenship Behavior* (OCB) memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Linda Kartini Ticoula (2013), dengan menggunakan objek PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Manado, dengan subjek berjumlah 50 orang, metode penelitian yang digunakan adalah asosiatif, dengan menggunakan alat analisis regresi linear berganda, hasil menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian terakhir dilakukan oleh Chun-Fang Chian *et al* (2012), penelitian ini menggunakan subjek 513 orang karyawan dari berbagai hotel di Taiwan, data dianalisis melalui statistik deskriptif, analisis faktor konfirmatori, dan model persamaan struktural, hasil menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai.

**H5 : Kinerja pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB).**

**6. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Melalui *Organizational Citizenship Behavior*(OCB)**

Kecerdasan emosi adalah suatu kecerdasan yang digunakan untuk mengukur dan menempatkan porsi diri seseorang di tempat yang tepat, maksudnya seseorang yang memiliki tingkat kecerdasan emosi yang tinggi, maka orang tersebut bisa mengatur emosi yang ada disekitar dirinya sehingga orang tersebut bisa merasa lebih empati terhadap orang lain, mengatur suasana hati, mampu menghadapi emosi orang lain dan memotivasi diri sendiri agar tidak mengalami stres.

OCB adalah perilaku seseorang yang bersikap sukarela melakukan pekerjaan lebih dalam organisasi tempat dia bekerja, baik secara fisik baik pikiran diluar tanggung jawab organisasi namun dilakukan demi keefektifan bersama, seseorang yang memilikisikap OCB dalam dirinya akan meningkatkan stabilitas kinerja organisasi yang mana hal tersebut secara otomatis dapat mempermudah sebuah organisasi untuk mencapai tujuannya.

Penelitian terdahulu yang mengaitkan pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja melalui ocb adalah penelitian Ovilia Tri Nurleli (2014), dan Res Mineke Kin Kaori (2015).

Penelitian pertama dilakukan oleh Ovilia Tri Nurleli (2014), penelitian ini menggunakan subjek 63 orang pegawai Kantor Keluarga



Berencana yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil di Kabupaten Situbondo, alat analisis yang digunakan yaitu analisis jalur, menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai melalui OCB.

Penelitian kedua dilakukan oleh Res Mineke Kin Kaori (2015) penelitian ini bertempat di PT PLN (Persero) Area Jember, dengan metode sampling sampel jenuh atau sensus, jumlah responden sebanyak 50 orang, hasil uji analisis jalur membuktikan bahwa adanya pengaruh positif signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja melalui OCB.

**H6 : Kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja melalui OCB.**

## **7. Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Melalui OCB**

Menurut Zohar dan Marshall (2005:25) Kecerdasan spiritual adalah kecerdasan yang digunakan untuk berbuat kebaikan, keindahan, kebenaran, dan kasih sayang dalam kehidupan sehari-hari, didalam kehidupan keluarga, masyarakat, maupun organisasi.

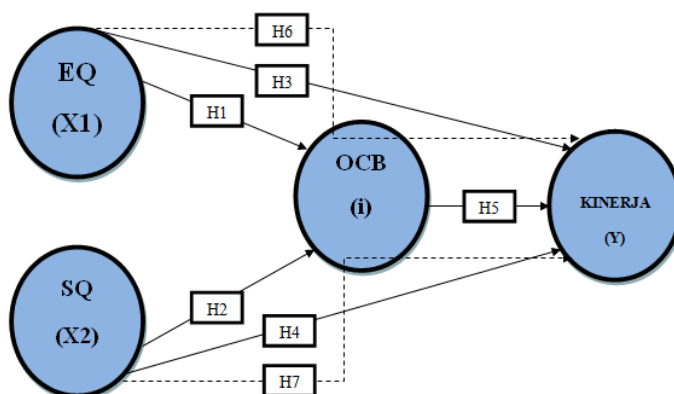
OCB adalah perilaku seseorang yang bersikap sukarela melakukan pekerjaan lebih dalam organisasi tempat dia bekerja, baik secara fisik baik pikiran diluar tanggung jawab organisasi namun dilakukan demi keefektifan bersama, seseorang yang memiliki sikap OCB dalam dirinya akan meningkatkan stabilitas kinerja organisasi yang mana hal tersebut secara otomatis dapat mempermudah sebuah organisasi untuk mencapai tujuannya.

Penelitian terdahulu yang mengaitkan pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja melalui ocb adalah penelitian Ovilia Tri Nurleli (2014), dan Res Mineke Kin Kaori (2015).

Penelitian pertama dilakukan oleh Ovilia Tri Nurleli (2014), penelitian ini menggunakan subjek 63 orang pegawai Kantor Keluarga Berencana yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil di Kabupaten Situbondo, alat analisis yang digunakan yaitu analisis jalur, menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja melalui OCB.

Penelitian kedua dilakukan oleh Res Mineke Kin Kaori (2015) penelitian ini bertempat di PT PLN (Persero) Area Jember, dengan metode sampling sampel jenuh atau sensus, jumlah responden sebanyak 50 orang, hasil uji analisis jalur membuktikan bahwa adanya pengaruh positif signifikan antara kecerdasan spiritual terhadap kinerja melalui OCB.

### C. Model Penelitian



Gambar 2. 1

Kerangka Konsep Penelitian

Berpijak dari pemikiran tersebut diatas, dikemukakan kerangka konseptual yang berfungsi sebagai penuntun sekaligus mencerminkan alur pemikiran dalam penelitian ini. Kerangka konseptual ini menggambarkan pengaruh variabel kecerdasan emosional dan variabel kecerdasan spiritual terhadap kinerja pegawai melalui variabel *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel intervening.