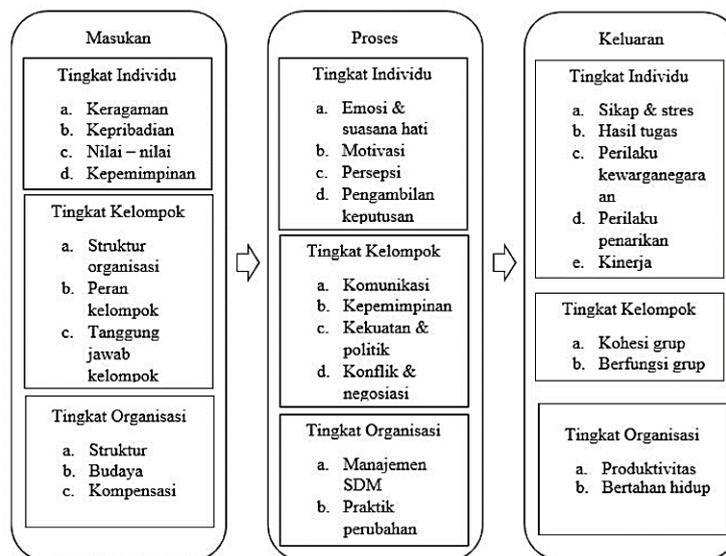


BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka

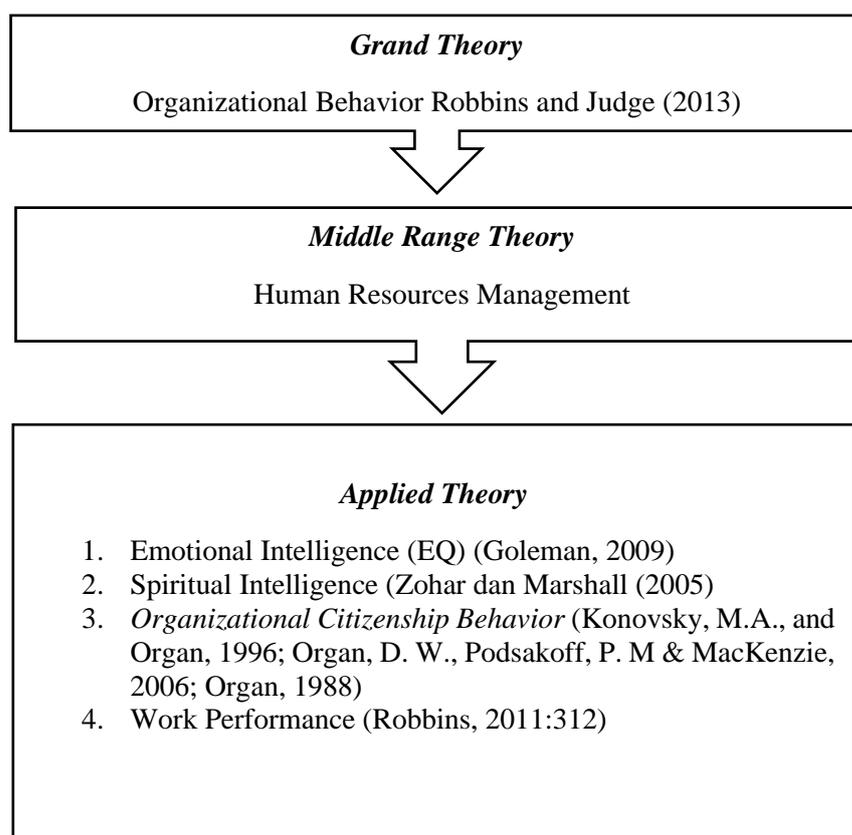
Penulis akan membahas terkait *grand theory*, *middle theory* dan *applied theory* pada kajian pustaka yang sesuai dengan permasalahan penelitian ini. *Grand theory* Dalam penelitian ini yakni teori dari (Robbins, S.P., and Judge, 2013) yang membahas tentang perilaku organisasi yang bertujuan dalam rangka meningkatkan kinerja dan efektivitas organisasi seperti yang terlihat dalam kerangka perilaku organisasi berikut;



Gambar 2.1
Kerangka Teori Perilaku Organisasi Robbins and Judge (2013)

Penelitian ini didasari oleh Grand teori perilaku organisasi, di mana dalam teori ini ada tiga bagian penting dari teori perilaku organisasi yakni input (masukkan), proses, output (keluaran). merupakan pengaturan awal lokasi dan situasi dimana proses akan terjadi sedangkan proses merupakan keputusan dan serangkaian tindakan dari individu, kelompok maupun organisasi sebagai input mencapai hasil tertentu yang telah ditentukan organisasi. output merupakan hasil akhir yang diprediksi dan dapat dipengaruhi oleh beberapa variabel lain.

Dalam komponen input pada tingkat individu terdapat variabel kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dimana hasilnya jika dalam sebuah organisasi, pegawainya memiliki tingkat kecerdasan emosi dan spiritual yang baik dalam sebuah organisasi akan bermanfaat bagi keberlangsungan organisasi guna mempengaruhi berbagai hal yang berkaitan dengan proses yang akan terjadi. Dalam komponen proses terdapat pada tingkat individu dimana kecerdasan yang dimiliki individu akan mempengaruhi hasil akhir sebuah proses dalam efektifitas organisasi, dalam hal ini komponen output pada tingkat individu yakni *organizational citizenship behavior* dan kinerja dengan gambaran sebagai berikut;



Gambar 2.2
Landasan teori penelitian

2.1.1. Kecerdasan Emosional (EQ)

2.1.1.1. Pengertian Kecerdasan

Dalam diri setiap individu masing-masing memiliki cara-cara khusus dalam hal penyelesaian berbagai permasalahan organisasi, hal tersebut dapat dilihat dari kecerdasan yang dimiliki individu tersebut. menurut (Wechsler, 1967) yang mengemukakan bahwa seseorang yang memiliki kecerdasan yang merupakan kemampuan dalam bertindak secara baik dalam kehidupan dan lingkungan sekitarnya dengan efektif dan efisien. kecerdasan yang dimiliki seseorang juga merupakan kemampuan untuk dapat menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang langsung dihadapi dengan berbagai cara yang digunakan dalam mengelola permasalahan yang ada pada organisasi (Goddard, 1996).

Kekuatan (power) dari seorang individu yang dilengkapi dengan akal pikiran dan gagasan bersifat global untuk selanjutnya dijadikan referensi dari berbagai pengetahuan kekuatan ini disebut *nuos* (bahasa Yunani), aplikasi dari kekuatan (power) dikenal dengan *noesis* (George, 2012), dalam bahasa Latin istilah tersebut dikenal sebagai *intellectus and intelegentia*, atau *intellect* dan *intellegence* dalam bahasa Inggris. *intelligence* Yang biasa kita sebut *intelegensi* (kecerdasan) dapat didefinisikan sebagai suatu penggunaan kekuatan intelektual yang dilakukan secara nyata yang merupakan kekuatan lain yang ada pada diri individu yang membedakan dengan individu yang lain.

Kecerdasan emosional dapat dilihat dari cangkupannya meliputi pengendalian diri, semangat dan ketekunan juga kemampuan seseorang dalam menghadapi masalah ataupun kegagalan, kemampuan mengendalikan emosi dan dorongan hati, tidak berlebih-lebihan dalam kesenangan, dapat mengatur suasana hati dan menjaga supaya beban tekanan tidak melumpuhkan kemampuan berfikir dalam melihat perasaan orang lain dan berdoa untuk memelihara hubungan baik serta kesanggupan untuk menyelesaikan konflik dalam hal memimpin (Abdul Hamid, 2006). Sedangkan menurut (Wharam, 2017) kecerdasan emosi diartikan sebagai

potensi untuk menyadari dan menggunakan emosi sendiri dalam komunikasi dengan diri sendiri dan orang lain dan untuk mengelola dan memotivasi diri sendiri dan orang lain melalui pemahaman emosi.

Kecerdasan juga merupakan sebuah proses penyesuaian diri untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang harus dihadapi, hal ini berarti yang memiliki tingkat kecerdasan yang lebih baik maka akan lebih baik dalam menghadapi masalah dalam organisasi yang terus bertambah (Stren, 1983). Dalam hal ini kecerdasan juga dapat diartikan yang dilihat secara kuantitatif yakni sebagai suatu proses belajar dalam memecahkan suatu permasalahan yang diselesaikan dengan melakukan intelegensi test dan secara kualitatif merupakan pola pikir untuk membentuk suatu konstruk tentang upaya dalam mengelola informasi (Casmini, 2007).

Menurut (Efendi, 2005) yang mengartikan mengenai kecerdasan yakni merupakan sebuah kemampuan menciptakan sesuatu yang memiliki nilai untuk suatu organisasi. pemahaman tersebut menunjukkan tentang kecerdasan seseorang ini dapat mengubah konsep kecerdasan, dimana kecerdasan seseorang diukur bukan hanya melalui tes tertulis tetapi dengan cara melihat bagaimana seseorang tersebut dapat memecahkan suatu permasalahan secara nyata di dalam kehidupannya (Efendi, 2005).

Kecerdasan yang dimiliki seseorang dapat dikembangkan salah satunya melalui pendidikan, yaitu, logika, kecerdasan linguistik, interpersonal, musik, naturalis, matematika, spasial dan kinestetik. Sedangkan faktor yang mempengaruhi tingkat kecerdasan yakni pembawaan yang khas, kematangan, pembentukan, minat serta kebebasan (Gunawan, 2003).

Menurut Piaget dalam (Azwar, 2017) Kecerdasan merupakan kemampuan yang digunakan saat seseorang tidak mengetahui apa yang seharusnya dilakukan. Pendapat seorang tokoh utama perintis pengukuran *inteligensi* yakni Binet dan Theodore Simon yang mengemukakan bahwa kecerdasan merupakan suatu sisi tunggal dari karakteristik yang dimiliki seseorang yang terdiri dari 3 komponen antara lain;

1. kemampuan dalam mengarahkan tindakan atau kemampuan dalam mengarahkan pikiran
2. kemampuan seseorang dan mengubah arah tindakan bila tindakan tersebut telah dilaksanakannya agar lebih baik.
3. kemampuan seseorang dalam dirinya sendiri

kecerdasan juga dipandang sebagai suatu kemampuan dari individu yang dapat dimanfaatkan untuk menggali potensi dirinya dalam menghadapi setiap masalah yang ada dalam kehidupannya, selanjutnya Nickerson mengemukakan kecerdasan meliputi Kemampuan sebagai berikut

1. Kemampuan yang digunakan dalam mengklasifikasikan pola
2. Kemampuan yang dimiliki seseorang untuk belajar memodifikasi perilaku dengan cara beradaptasi dengan baik
3. Kemampuan yang dimiliki seseorang dalam melakukan penawaran secara deduktif
4. Kemampuan seseorang dalam melakukan penalaran secara induktif dalam generalisasi setiap hal
5. Kemampuan konseptual dalam menggunakan dan mengembangkan suatu model
6. Kemampuan dalam mengerti dan memahami sesuatu

Berdasarkan hasil penjelasan yang terdiri dari berbagai teori dan hasil penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan yang dimiliki seseorang dalam berpikir bertindak memecahkan masalah menyesuaikan diri serta belajar dari pengalaman di dalam kehidupannya, kecerdasan juga dapat dimanfaatkan untuk memotivasi diri guna menyelesaikan tugas secara cepat dan tepat. Hal tersebut terlihat pada individu yang dapat memodifikasi secara adaptif, melakukan penalaran secara induktif untuk mengeneralisasikan, melakukan pengembangan dengan model model konseptual agar lebih dapat memahami tugasnya dengan baik.

2.1.1.2. Pengertian Emosional

Pengertian emosional telah banyak dijelaskan oleh para ahli, di mana emosional merupakan istilah yang berasal dari kata emosi yang memiliki arti yaitu sebagai reaksi psikologis dan fisiologis yang berupa luapan perasaan dalam bentuk, kegembiraan, rasa haru, cinta dan marah. emosi juga dapat diartikan sebagai bentuk yang kompleks dari organisme yang melibatkan terjadinya perubahan fisik dari seseorang berupa karakter yang lebih luas dalam denyut nadi, nafas, memproduksi kelenjar. Jika dipandang dari sudut mental emosional merupakan suatu keadaan seseorang berupa rasa senang atau cemas, di mana kondisi tersebut ditandai dengan adanya perasaan yang kuat dan juga biasanya dapat berupa dorongan dalam bentuk yang nyata dari sebuah tingkah laku seseorang (Darwis, 2006).

Emosi dapat dikatakan sebagai sebuah luapan perasaan yang unik, dan merupakan keadaan psikologis dan biologis dimana memiliki keterkaitan dengan tindakan apapun yang ia kehendaki. Emosi juga dapat dirumuskan sebagai suatu keadaan dimana seseorang bereaksi dalam suatu organisme, mencakup perubahan perilaku yang dapat dijadikan sebagai perubahan pada perilaku seseorang (Darwis, 2006).

Menurut (Chaplin, 2014) perilaku emosional juga merupakan reaksi yang kompleks saling terkait dalam kegiatan serta sebagai akibat perubahan yang terjadi dan yang diikuti oleh perasaan (feeling) yang kuat dalam suatu keadaan yang efektif. Emosi pada dasarnya merupakan sebuah dorongan dalam melakukan tindakan, rencana seketika untuk mengatasi dan menghadapi sebuah permasalahan yang ditanamkan secara berangsur dari perjalanan evolusi (Goleman, 1995). Sesuatu yang dimiliki oleh seseorang yang dapat berupa suatu reaksi terhadap rangsangan yang muncul dari dalam atau luar seseorang, (Goleman, 2015) mengelompokkan jenis-jenis emosi antara lain;

1. Amarah, yang terdiri dari reaksi, amukan, brutal, kebencian, jengkel, amarah, kesal, bermusuhan, merasa terganggu, melakukan kekerasan.

2. Kesedihan, yang meliputi perasaan sedih, pedih, merasa suram, mengasihani diri sendiri, merasa ditolak, kesepian, selalu berputus asa merasa depresi.
3. Rasa takut, yang meliputi rasa cemas, memiliki ketakutan yang tinggi, khawatir, gugup, tak tenang, kecut, panik, ngeri, serta phobia.
4. Kenikmatan, yang meliputi rasa bahagia, kegembiraan, puas, senang, riang, merasa terhibur, kenikmatan indrawi, bangga, takjub, puas, rasa terpenuhi, terpesona, senang sekali dan girang
5. Cinta, terdiri dari kepercayaan, kebaikan, persahabatan, perasaan dekat, hati, bakti, kasmaran, hormat, kasih serta perasaan sayang.
6. Terkejut, terdiri dari merasa takjub, terpana dan terkesiap.
7. Jengkel, terdiri dari perasaan muak, jijik, hina, mual, tidak suka, benci.
8. Malu, terdiri dari perasaan malu, kesal hati, hina, menyesal, aib dan hati yang hancur lebur.

Dari penjelasan yang dikemukakan para ahli diatas dapat diambil kesimpulan bahwa emosi yang dimiliki seseorang merupakan sebuah perasaan yang dapat mendorong seseorang untuk bertindak laku atau respon stimulus, merespon stimulus-stimulus Yang dari dalam mau berasal dar luar dirinya. keadaan yang ada dalam diri individu tersebut dapat menunjukkan sesuatu seperti reaksi fisiologis penginderaan, serta peluapan perilaku yang dilakukan oleh individu tersebut

1. pengertian kecerdasan emosi

Kecerdasan emosi secara lebih dalam yakni kecerdasan yang digunakan untuk mengkaji aspek kualitas seseorang tampak menjadi penentu kesuksesan seseorang didalam kehidupannya. Kecerdasan ini meliputi empati, memahami perasaan, pengungkapan perasaan, sikap kemandirian, penyesuaian diri dan mengendalikan amarah, merasa disukai, serta kemampuan dalam memecahkan masalah antar pribadi, keramahan, ketekunan dan sifat saling menghormati antar sesama (Stein, S.J dan Book, 2004). menurut Garner terdapat 8 kecerdasan pada manusia yakni kecerdasan majemuk yang merupakan manifestasi terhadap penolakan akan kecerdasan intelektual (Goleman, 1995)

Selanjutnya (Mayer, J. D. Salovey, P. Caruso, 2004) menempatkan kecerdasan pribadi menambahkan pendapat dari Garnier definisikan sebagai hal penting yang menjadi dasar dari seseorang dalam bertindak baik kecerdasan antarpribadi maupun intrapribadi. Dalam kecerdasan emosional juga menunjukkan emosi seseorang dalam tempat yang pas dalam memilih berbagai kepuasan dan mengukur suasana hati seseorang, yang dimana terdapat perpaduan suasana hati tersebut bagian dari inti hubungan sosial yang terjalin dengan efektif.

Emosional quotient (EQ) atau kecerdasan emosional dapat diartikan sebagai rangkaian yang memungkinkan seorang individu dalam menyikapi dengan lapang kehidupan di dunia yang sangat rumit, terkait dengan aspek aspek sosial, aspek-pertahanan seseorang serta akal yang dianggap sangat penting dalam kehidupan sehari-hari (stain 2009). menurut goleman tahun 2015 menempatkan kecerdasan emosi sebagai kemampuan yang meliputi pengendalian diri kepemilikan pertahanan diri dalam menyelesaikan permasalahan dengan baik, mampu mengendalikan suasana hati menjadi lebih baik, serta dapat memotivasi dan membina hubungan rekn kerja.

Kecerdasan emosional juga dapat dikatakan sebagai emosi yang dimiliki oleh seorang individu pada keadaan yang tepat, lebih bijak dalam memilih milah kepuasan dan dapat dengan konsisten mengatur suasana hati. untuk dapat mengkoordinasikan suasana hati dengan emosi seseorang, yang hal ini merupakan inti dari cara kita berinteraksi sosial dengan individu lainnya agar dapat menyesuaikan diri dalam kehidupan sehari-hari.

kecerdasan emosi juga dapat merupakan kemampuan dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan dengan kemampuan seseorang untuk dapat meninjau emosi dirinya maupun emosi orang lain, kemampuan ini untuk mengarahkan pola pikir serta perilaku dari setiap individu. (Farsi, Shiraz, Rodgarnezhad, & Anbardan, 2015; Mayer, J. D. Salovey, P. Caruso, 2004). ahli lainnya mengungkapkan kecerdasan emosi sebagai serangkaian dari kemampuan seseorang yang digunakan dalam merasakan, memahami segala sesuatu, serta

dengan baik dalam menggunakan daya dan juga menerapkan perasaan peka menjadi sumber energi (Cooper, Robert K, and Sawaf, 2002)

Seseorang yang memiliki kemampuan dalam memahami emosi orang lain, maka akan diambil sebuah pengambilan keputusan dengan cepat dan tepat dengan tanpa menghasilkan akibat yang merugikan dirinya atau orang lain. emosi juga bisa muncul setiap kali seseorang memperoleh rangsangan dari luar yang dapat mempengaruhi kondisi jiwanya, yang harus dikelola dengan baik dan dapat dimanfaatkan agar dapat mendukung keberhasilan yang dapat diperoleh nya dalam kehidupan sehari-hari. kecerdasan emosional juga merupakan sekumpulan fungsi dari jiwa yang didalamnya terlibat kemampuan-kemampuan intensitas dari sebuah perasaan.

seseorang yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi gigi akan memiliki keyakinan tentang dirinya sendiri dan akan melakukan segala sesuatu dengan penuh antusias, cerdas dalam mengambil atau memilah informasi serta menggunakan informasi tersebut untuk membimbing nya dengan baik melalui pikiran serta tindakan yang tidak merugikan bagi banyak orang. Emosi jika dimanfaatkan dengan baik maka akan dapat diterapkan sebagai peluang dalam memperoleh sumber energi yang dapat dimanfaatkan untuk kehidupan sehari-hari terutama dalam menyelesaikan tugasnya, mempengaruhi orang lain serta menciptakan sesuatu yang bermanfaat.

Berdasarkan penjelasan yang telah diungkapkan maka kesimpulannya kecerdasan emosi dapat diartikan sebagai kemampuan seorang dalam merasakan serta memahami baik secara efektif maupun secara efisien akan daya kepekaan tingkat emosioanal yang mencangkup kemampuan dalam memotivasi individu itu sendiri maupun dalam memotivasi individu yang lain, kemampuan pengendali yang baik, dapat memahami perasaan yang ada pada diri sendiri atau sekitarnya dan kemampuan dalam mengelola emosi yang digunakan didalam pikirannya sebagai dasar dari pengambilan keputusan yang dilakukan demi tercapainya tujuan hidup.

2. Ciri Kecerdasan Emosional

Menurut para ahli yang mengemukakan mengenai ciri yang menunjukkan seseorang memiliki kecerdasan emosional yang baik terlihat dari kemampuannya dalam memotivasi dirinya sendiri, kemampuan dalam bertahan menghadapi stress, kemampuan dalam mengendalikan dorongan dalam hati dan pengaturan diri untuk tidak berlebih-lebihan dalam kehidupan, kemampuan dalam mengelola perasaan seseorang serta mengelola stres supaya tidak merusak daya pikir seseorang serta membimbing dirinya untuk lebih berempati dan berdoa pada Tuhan (Goleman, 1995).

Kecerdasan emosi yang dimiliki seseorang satu sama lainnya akan berbeda-beda, kecerdasan emosi yang dimilikinya ada yang tinggi, sedang maupun rendah. Menurut (Hapsari, 2016) ciri-ciri kecerdasan emosi seseorang dapat dikatakan tinggi apabila seseorang tersebut memiliki ciri-ciri sebagai berikut;

- a. Selalu berfikir positif dalam hal apapun terutama dalam mengelola segala sesuatu dalam kehidupannya. Contohnya dalam kesehariannya dalam menghadapi setiap peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam hidupnya dan mampu mengelola tekanan yang diperoleh.
- b. Memiliki keterampilan dalam membina emosi dalam dirinya dan emosi yang terdapat pada orang lain
- c. Selalu melakukan segala sesuatu dengan optimal, menggunakan kreativitas.
- d. Mengoptimalkan emosi berupa empati, kepercayaan, intuisi, integritas dan daya pribadi.
- e. Selalu optimal dalam menjaga kesehatan, kualitas hidup dan menghasilkan kinerja yang maksimal.

Sejalan dengan hal tersebut (Goleman, 1995) mengemukakan terdapat 7 unsur dari kemampuan seseorang yang berkaitan dengan kecerdasan emosional antara lain rasa ingin tahu yang tinggi, keyakinan yang dianutnya, pengendalian diri, niat, kecakapan dalam berkomunikasi, keterkaitan dan kooperatif. apabila ke 7 unsur tersebut dapat terpenuhi maka akan mempermudah seseorang dalam mencapai sebuah keberhasilan guna mengendalikan, mengatur emosi, motivasi diri sendiri yang selalu berkaitan

dengan kecerdasan emosional yang berkualitas. kualitas emosional seseorang tersebut dapat menghasilkan kebermanfaatan bagi dirinya maupun sekitarnya seperti rasa empati, dapat dengan mudah mengendalikan amarah, luapan dan pemahaman perasaan diri sendiri maupun orang lain, kemampuan dalam menyesuaikan diri, kemandirian, kemampuan memecahkan masalah dirinya maupun masalah orang lain (Mayer, J. D. Salovey, P. Caruso, 2004).

3. Aspek Kecerdasan Emosional

Menurut (Goleman, 1995) yang mengungkapkan bahwa kecerdasan emosi seseorang Apa kaitannya dengan aspek-aspek yang timbul antara lain;

- a. Keyakinan untuk memberikan manfaat dalam memantau perasaan diri dari waktu ke waktu dan dapat mencermati perilaku yang timbul serta kemampuan seseorang dalam mengenali emosi diri, dan memiliki. seseorang yang memiliki kemampuan dalam mencermati perasaan seseorang maka di dalam dirinya dia dapat mengelola atau menguasai emosinya dengan baik dalam mengenali dirinya yang dinamakan pengaturan kesadaran diri. orang yang memiliki kesadaran diri yang baik maka dia memiliki pengendalian diri yang baik pula.
- b. Kemampuan yang dimiliki seseorang dalam mengenali emosinya dalam yang ada untuk menghibur diri, terlepas dari sebuah perasaan murung mudah tersinggung serta kecemasan yang berakibat memunculkan kegagalan dalam mengelola emosi dasar. Jika tidak dapat mengelola emosi dengan benar maka secara langsung dia akan terus-menerus memiliki perasaan yang mudah tersinggung dengan orang lain sehingga akan mengakibatkan ia sulit untuk bangkit kembali jika dalam keadaan yang sulit. kemampuan mengelola meliputi kemampuan mengatur penguasaan diri untuk dapat mengelola emosinya agar tidak merugikan orang lain.
- c. Memotivasi diri sendiri, berarti harus ada pada diri seseorang dalam mengatur emosi serta menjadikannya cara untuk mencapai tujuan yang sangat penting dalam memotivasi dan menguasai diri. jika seseorang yang memiliki keterampilan dalam hal memotivasi diri maka orang tersebut akan lebih baik ketika bekerja dalam kehidupan sosialnya maupun dalam

pekerjaan sehari-harinya. Memotivasi diri sendiri itu berdasar pada kemampuan dalam mengendalikan emosi yakni menahan dari segala sesuatu yang dapat memuaskan dan mengendalikan dorongan hati, kemampuan ini juga dapat mengendalikan pola pikir yang selalu mengarahkan kedalam pikiran yang positif dan pikiran yang optimis.

- d. Mengenali emosi yang ada pada orang lain, merupakan empati dari seseorang, dimana empati berarti sebagai kemampuan seseorang yang bergantung pada dirinya dengan kesadaran diri. Individu yang mempunyai empati dalam dirinya berarti individu tersebut memiliki keterampilan dasar dalam kehidupan sosial yang akan mampu menangkap sinyal-sinyal sosial guna dapat mengetahui kebutuhan orang lain atau mengerti apa yang akan dikehendaki mereka.
- e. Membina hubungan, kemampuan dalam membina hubungan sosial diperlukan keterampilan dalam hal pengelolaan emosi dalam interaksi sosial dengan orang lain, meliputi keterampilan sosial yang menunjang kepemimpinan, popularitas dan keberhasilan dalam kehidupan sehari-hari.

Menurut (Al. Tridhonanto., 2010) aspek-aspek kecerdasan emosi ialah sebagai berikut Kecakapan pribadi, itu merupakan suatu kemampuan dalam mengelola diri sendiri, kecakapan sosial, yaitu kemampuan dalam menangani suatu hubungan keterampilan sosial, yaitu kemampuan seorang individu Dalam mengunggah tanggapan yang dikehendaki oleh individu lain.

Aspek-aspek tersebut merupakan pengembangan dari teori yang diungkapkan oleh (Goleman, 1995), yang dalam pembahasannya Melengkapi pembahasan dari ahli-ahli sebelumnya yang mengemukakan dengan cara mengenali emosi yang ada pada diri individu, mampu mengenali emosi diri sendiri dan dapat mengelola emosi diri sendiri untuk menciptakan motivasi yang ada pada dirinya. selanjutnya dijelaskan dalam pembahasan sosial terdapat aspek dari kecerdasan emosional di mana salah satunya digunakan dalam mengenali emosi yang terdapat dalam diri orang lain.

Dalam pembahasan keterampilan sosial dimana terdapat pula aspek aspek kecerdasan emosi yakni membina hubungan. aspek ini telah dijelaskan oleh para ahli seperti teori dari (Goleman, 1995) yang mengungkapkan aspek kecerdasan emosi seperti kemampuan dalam memotivasi diri sendiri, kemampuan dalam mengenali emosi yang dimiliki oleh orang lain dan kemampuan dalam membina hubungan. hal itu dikarenakan Aspek-aspek yang telah dijelaskan oleh (Goleman, 1995) mencakup keseluruhan aspek emosional.

4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Emosional seseorang

Emosi yang dimiliki oleh seseorang tidak hanya ditentukan sejak seseorang itu terlahir akan tetapi dapat pula terbentuk melalui proses pembelajaran dalam kehidupannya. faktor faktor-faktor emosi seseorang menurut (Goleman, 1995) adalah sebagai berikut;

- a. Lingkungan keluarga, lingkungan keluarga merupakan cara pembelajaran pertama seseorang dalam mempelajari emosi dalam kehidupannya. peran serta orang tua sangat penting karena merupakan subjek pertama yang diamati perilakunya dan diidentifikasi untuk kemudian di internalisasi yang menjadi bagian dari kepribadian seorang anak. Kecerdasan emosi juga dapat diajarkan pada saat anak masih kecil melalui contoh dengan ekspresi, karena dalam lingkungan keluarga akan dapat mampu menjadikan pembelajaran emosi yang dipelajari sangat berguna bagi anak dalam kehidupan sosialnya, hal tersebut dapat dengan melatih tanggung jawab dan menunjukkan disiplin dalam segala aktivitas, kemampuan berempati dengan orang lain, serta kepedulian pada sekitar. Hal ini menumbuhkan anak akan lebih mudah untuk menghadapi masalah, sehingga anak akan dapat berkonsentrasi dengan lebih baik dan tidak memiliki banyak masalah terkait dengan tingkah lakunya.

- b. Lingkungan non keluarga

Dalam lingkungan non keluarga merupakan Lingkungan yang berada di luar sebuah keluarga yang akan di jalani oleh setiap individu dalam kehidupan bermasyarakat. dimana lingkungan bermasyarakat tersebut erat kaitannya dengan kecerdasan emosi yang ditandai dengan perkembangan fisik dan

mental seseorang. pembelajaran yang diperoleh dari lingkungan non keluarga ini dapat ditunjukkan berupa aktivitas bermain untuk anak seperti role playing. anak nantinya akan berperan sebagai individu di luar dirinya dengan emosi yang menyertainya sehingga anak tersebut akan mulai belajar untuk mengerti pada keadaan orang lain di sekitarnya serta mampu beradaptasi dengan baik. pengembangan kecerdasan emosi pada keadaan masing-masing individu dapat ditingkatkan dengan berbagai macam pelatihan seperti pelatihan empati, asertivitas, motorik dan psikomotorik.

Emosi sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai hal tersebut akan bermanfaat bagi pegawai itu sendiri maupun bagi rekan kerja dalam suatu organisasi agar lebih selaras dalam berbagai perbedaan dari emosi dimiliki oleh setiap individu. menurut De Love dalam (Goleman, 1995) mengemukakan faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi seseorang antara lain;

- a. Fisik Fisik yang dimiliki oleh setiap individu merupakan bagian penutup atau bagian yang berpengaruh terhadap kecerdasan emosi setiap individu yang dinamakan dengan anatomi saraf emosinya. bagian yang untuk yang Neo konteks. bagian ini berada di otak yang mengenai emosi seseorang yang yaitu sistem limbik, bagian inilah yang dapat menentukan tingkat kecerdasan emosi seseorang
- b. Konteks bagian otak ini berupa lipatan-lipatan kurang lebih 3 mm yang menyelimuti hemisfer cerebral pada otak seseorang. konteks memiliki peranan penting dan memahami sesuatu secara mendalam, menganalisis alasan mengapa mengalami perasaan tertentu dalam diri seseorang untuk berbuat sesuatu guna mengatasi masalah yang ada di kehidupannya. konteks khusus lobus prefrontal, dapat pula menjadi peredam jam yang dalam arti situasi emosi sebelum seseorang melakukan suatu perbuatan.
- c. sistem limbik
Limbic system dikenal juga sebagai emosi otak yang letaknya jauh didalam hemisfer otak besar dimana fungsi dari sistem limbik bertanggung jawab atas pengaturan emosi seseorang dan impuls. sistem ini ini meliputi

hippocampus yang merupakan tempat berlangsungnya segala pemebelahan pembelajaran emosi orang dan tempat dimana tersimpannya emosi seseorang. Amygdala juga dipandang sebagai pusat pengendali seseorang pada otaknya.

d. Psikis

psikis Seseorang merupakan bagian dari kecerdasan kecerdasan emosi yang dimiliki seseorang selain dipengaruhi oleh kepribadian individu itu sendiri, juga dapat diperkuat dalam diri seseorang.

Dari beberapa penjelasan para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga faktor yang dapat mempengaruhi emosional individu antara lain faktor lingkungan fisik dan psikis.

2.1.1.3 Pengertian Kecerdasan Emosional (EQ)

Kecerdasan emosional banyak menjadi topik yang dipilih didalam berbagai penelitian terutama yang berkaitan dengan kemampuan manusia, banyak ahli yang mendefinisikan mengenai kecerdasan emosional. Menurut (Goleman, 1995) yang mengemukakan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan dalam memonitor perasaan seorang individu dengan individu lain, keadaan diri, keyakinan dan menggunakan informasi yang diperolehnya dalam memandu pemikiran serta tindakan baik dirinya sendiri maupun orang lain disekitarnya, ada beberapa ciri yang digunakan dalam mengindikasikan seseorang yang memiliki kecerdasan emosional. Ciri dari individu tersebut yakni memiliki kemampuan dalam melakukan motivasi pada dirinya sendiri, memiliki kestabilan dalam menghadapi tingkat stres yang selalu berubah-ubah, kemampuan dalam mengendalikan dorongan dalam hati dan mampu mengelola beban kerja dengan tingkat stres dengan baik, serta selalu berempati pada orang lain.

Kemampuan yang dimiliki seseorang dapat ditentukan dari kecerdasan emosioanal yang dimilikinya hal ini terjadi karena setiap individu memiliki kemampuan yang digunakan untuk memotivasi diri, memiliki daya tahan dalam menghadapi kegagalan dan menganggap sebagai keberhasilan yang tertunda, dapat mengendalikan emosi serta dapat mengatur jiwa. Dalam kehidupan bermasyarakat

banyak ditemukan seseorang tidak memiliki kemampuan dalam mengontrol emosinya dengan efektif ketika menghadapi berbagai macam masalah. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional akan dapat menjadikan emosinya digunakan pada tempat yang tepat dan memiliki kepuasan dalam mengatur suasana hati menjadi lebih tenang. Seorang ahli yang banyak meneliti mengenai kecerdasan (Chaplin, 2014). Ahli lainnya mengungkapkan dalam diri seseorang adanya kecerdasan lain selain kecerdasan akademik dimilikinya yakni kecerdasan emosional atau *emotional intelligence* (Goleman, 1995).

Kecerdasan emosional juga dapat dikatakan sebagai kemampuanmu dalam menggunakan emosi yang terdapat pada diri individu tersebut secara efektif dan efisien guna terselenggaranya pengelolaan diri dan mempengaruhi hubungan antar individu yang lain secara positif. menurut pendapat (Robbins, S.P., and Judge, 2013) kecerdasan emosional dapat diartikan sebagai kemampuan individu Dalam mendeteksi dan mengelola petunjuk serta informasi emosional. sedangkan menurut (Berelson dan G.A.Steiner, 1964) kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan dari seseorang yang dapat mengerti emosi dirinya sendiri dan emosi yang ada pada orang lain, serta dapat mengetahui bagaimana emosi tersebut diekspresikan dalam rangka meningkatkan efisiensi yang maksimal sebagai kekuatan pribadi. Ahli (Goleman, 1995) mengemukakan bahwa kecerdasan emosional dapat diartikan sebagai sebuah kapasitas dalam hal mengenali perasaan dirinya sendiri dan perasaan yang ada pada orang lain, serta digunakan untuk memotivasi diri sendiri dan emosi yang baik kepada sesama manusia.

Kecerdasan emosi dapat pula didefinisikan sebagai kemampuan seseorang dalam melihat dan memahami perasaan yang ada pada diri orang lain dan juga dapat dikatakan sebagai kemampuan untuk menggunakan pengetahuannya dalam rangka mempengaruhi diri orang lain melalui pengaturan dan penggunaan emosi, sehingga kecerdasan emosional merupakan tingkat kecemerlangan individu Dalam menggunakan perasaannya guna merespon keadaan yang ada dalam dirinya maupun ketika berhadapan dengan lingkungan sekitarnya (Ariesta, 2017). teori (Patton, K.V. & Thibodeau, 2010) menjelaskan mengenai kecerdasan emosi yang merupakan penggunaan emosi yang efektif dan efisien dalam mencapai tujuan serta

memiliki manfaat untuk membangun hubungan yang produktif dan dapat mencapai keberhasilan kerja. kunci utama dari kecerdasan emosional yakni mengenai adanya kejujuran dari suara hati, di mana Suara Hati Ini Harusnya menjadi pusat prinsip kehidupan yang mampu memberikan perasaan aman, kekuatan, sebagai pedoman serta kebijakan.

Sedangkan (Mayer, J. D. Salovey, P. Caruso, 2004) mengemukakan bahwa kecerdasan emosional dapat diartikan sebagai kemampuan yang bersifat khusus dalam membaca lebih dalam dari seseorang yang melakukan kontak atau hubungan relasi secara efektif. Kecerdasan emosional menurut para ahli dapat dilihat dari berbagai aspek yang ada. Menurut (Goleman, 2006) mengemukakan bahwa terdapat 5 kecapakan dasar yang ada dalam kecerdasan emosional antara lain :

a. Kesadaran diri (self awareness)

Kesadaran merupakan kemampuan seorang individu dalam mencari tahu mengenai apa yang telah dirasakan oleh dirinya sendiri dan menggunakan hal tersebut untuk mendorong dalam pengambilan keputusan untuk dirinya sendiri serta memiliki sebuah tolak ukur yang bersifat realistis atas kemampuan dirinya sendiri dan kepercayaan diri yang baik

b. Pengaturan diri (self management)

pengaturan diri merupakan kemampuan seseorang dalam rangka mengendalikan dan mengelola emosi yang ada pada dirinya sehingga akan berdampak positif dalam pelaksanaan tugas, memiliki kepekaan pada hatinya, serta memilih kesanggupan mengelola dengan cara menunda kenikmatan yang dicari sebelum tercapainya apa yang menjadi sasaran, kemampuan untuk kembali normal dari tekanan-tekanan yang dihadapi

c. Motivasi Diri

Motivasi diri atau biasa disebut juga *self motivation* yang merupakan hasrat yang dimiliki manusia dan paling dasar dalam menuntun seseorang dalam mengambil keputusan untuk bersikap dengan penuh inisiatif, serta dapat di manfaatkan dalam meningkatkan ketahanan diri dan mudah kembali normal dari kegagalan atau frustrasi dalam menjalani kehidupan.

d. Empati (*Emphaty*)

Empati merupakan kemampuan seseorang dalam merasakan apa yang orang lain rasakan, kemampuan dalam mendalami perspektif yang ada pada orang lain dan menumbuhkan keterkaitan rasa saling percaya untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang dialami dalam kehidupan sehari-hari.

e. Keterampilan Sosial (*Relationship Management*)

Keterampilan sosial dapat didefinisikan sebagai kemampuan yang dimiliki seseorang dalam mengelola emosi secara terkendali ketika berada di lingkungan sosial, lingkungan pergaulan, kemampuan dalam melihat situasi dengan baik, keterampilan dalam berinteraksi, membangun kepemimpinan, kemampuan melakukan musyawarah, serta kemampuan dalam menyelesaikan perselisihan.

Kecerdasan emosional seseorang tidak hanya berasal ketika manusia dilahirkan, melainkan dapat diperoleh dari interaksi sosial dengan cara melihat dan mempelajarinya, hal tersebut menjadi faktor yang munculnya kecerdasan emosional dalam seseorang, dari penjelasan tersebut berikut merupakan faktor-faktornya munculnya kecerdasan emosional seseorang (Goleman, 1995) antara lain;

1. Lingkungan Keluarga

Lingkungan keluarga menjadi tempat sosial yang pertama dijalani oleh manusia saat terlahir ke dunia dimana keluarga juga dapat menjadi tempat belajar pertama kalinya yang dijalani oleh seorang manusia. Peran dan bimbingan orang tua sangat diperlukan, karena pembelajaran yang pertama dilihat yakni sikap serta sifat orang tua yang diikuti oleh anaknya dan selanjutnya akan menjadi bagian dari kepribadian individu anak tersebut. Orang tua harus dapat mengajarkan bagaimana mengelola Kecerdasan emosi, yaitu dapat dilakukan dengan contoh-contoh ekspresi pada anak, kehidupan yang mengatur emosi diberikan kepada anak sangat penting bagi kehidupannya kelak dikemudian hari, sebagai bahan untuk ditiru oleh anak, menerapkan perilaku-perilaku disiplin, mengajarkan tanggung jawab, memberikan pelajaran tentang sikap peduli dan empati terhadap apa yang dirasakan orang lain.

2. Lingkungan non keluarga

Selain lingkungan keluarga yang menjadi faktor penting dalam menentukan kecerdasan emosional seseorang, ada faktor lainnya yakni lingkungan non keluarga, dimana lingkungan dimana tempat seseorang itu bergaul, seseorang tersebut akan terus tumbuh, terus berkembang.

Aspek-aspek dari kecerdasan emosional yang mempengaruhi kehidupan seseorang menurut (Goleman, 1995) antara lain;

a. Mengenali emosi diri

Kemampuan seseorang guna mengelola perasaan dalam kehidupan sehari-hari, bila seseorang pandai dalam mencermati perasaannya maka hal itu menunjukkan bahwa orang tersebut mampu menguasai emosinya. Kemampuan dalam menenali diri seseorang itu meliputi kesadaran diri.

b. Mengelola emosi

Kemampuan dalam menghibur diri, melepaskan perasaan cemas, mengatasi perasaan murung, meminimalisir semua akibat yang muncul dikarenakan gagal dalam mengelola emosinya. Seseorang yang tidak memiliki kecerdasan emosional maka dirinya akan terus menutupi diri dalam menghindari kemurungan, seseorang yang memiliki kecerdasan emosional akan mudah bangkit kembali menjadi lebih baik. Kemampuan seseorang dalam mengatur emosi meliputi kemampuan penguasaan diri serta mampu membuat perasaan menjadi tenang.

c. Memotivasi dirinya sendiri

Kemampuan dalam memotivasi diri merupakan sarana dalam mencapai tujuan dan menjadi sesuatu yang penting dalam mengembangkan motivasi yang ada dalam dirinya dan agar dapat memiliki keterampilan dalam mengerjakan sesuatu dalam kesehariannya.

d. Mengenali emosi orang lain

Mengenali emosi orang lain atau dikenal dengan empati, merupakan kemampuan yang selalu bergantung pada kesadaran diri

e. Membina hubungan

Kemampuan ini juga merupakan keterampilan dalam mengatur emosi yang ada pada individu lain, faktor-faktornya antara lain yakni kemampuan sosial yang dapat menunjang kepopuleritasan seseorang.

Berdasarkan pendapat para ahli yang telah dijelaskan secara rinci, maka aspek dalam kecerdasan emosi dari (Goleman, 1995) akan dijadikan sebagai indikator pengukuran dalam penelitian ini seperti indikator mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain dan membina hubungan. Aspek-aspek yang dijabarkan oleh (Goleman, 1995) tersebut mencakup seluruh penelitian kecerdasan emosi yang akan lebih terperinci dalam penjelasannya terkait kecerdasan emosional.

Terdapat banyak pelatihan-pelatihan kecerdasan emosional untuk meningkatkan kecerdasan emosi seseorang yang dijelaskan oleh para ahli antara lain dari seorang ahli kecerdasan emosional yaitu (Gottman, J., De Claire, 2003), yang mengemukakan ada 5 langkah yang bisa digunakan untuk melatih emosi seseorang antara lain;

- a. Menyadari emosi yang terdapat dalam diri seseorang.
- b. Pintar mengenali emosi menjadi peluang.
- c. Menjadi pendengar yang baik dengan cara mendengarkan dengan penuh empati.
- d. Menolong seseorang untuk mengubah label emosi dengan kata-kata
- e. Menentukan batasan-batasan dalam pengambilan keputusan dalam memecahkan masalahnya.

Menurut (Piaget, 2000), mengemukakan pendapat tentang bagaimana cara merangsang kecerdasan emosional seseorang yang dikenal dengan kurikulum sepuluh langkah dalam menentukan kebijaksanaan emosional, antara lain sebagai berikut:

- a. Memprioritaskan dalam menjaga kesehatan tubuh
- b. Menelusuri perasaan yang ada dalam tubuh bukan yang ada di otak
- c. Membangun otot-otot emosional setiap saat dengan cara mengambil waktu untuk tetap fokus pada pengalaman emosional yang terjadi di kehidupan.
- d. Menerima apapun yang dirasakan

- e. Membuka hati untuk orang lain
- f. Mengambil sebuah tindakan dalam melakukan berbagai hal yang membuat diri merasa berguna.
- g. Mendengarkan seseorang dengan menunjukkan empati pada orang lain.
- h. Menceritakan tentang bagaimana perasaan seseorang.
- i. Menggunakan perubahan-perubahan sebagai suatu kesempatan seseorang untuk tumbuh semakin dewasa.
- j. Menunjukkan sedikit humor dalam kehidupan sehari-hari.

menurut (LeMone, P, 2008), menjelaskan dalam membentuk sikap bertanggung jawab dalam memanfaatkan kecerdasan emosional seseorang, dengan menerapkan metode preventif dan korektif seseorang dalam memberikan pelajaran dan keterampilan sosial. Seseorang juga diajarkan tentang bagaimana menerima kritik dengan lapang dada, menerima berbeda pendapat dengan orang lain, meminta izin, meminta bantuan, meminta maaf, saling memberi, bergaul, dan menerima pujian dan keterampilan sosial bergaul dengan orang yang lain. LeMone juga mengemukakan tentang metode SODAS (*Situation, Option, Disadvantages, Advantages, dan Solution*), metode ini dapat membantu seseorang dalam berpikir lebih jelas dan membuat dapat digunakan untuk menentukan keputusan didasarkan pada alasan-alasan yang kuat.

2.1.2. Kecerdasan Spiritual (EQ)

2.1.2.1. Pengertian Kecerdasan Spiritual

Kecerdasan spiritual merupakan kecerdasan seseorang yang erat kaitannya dengan kesadaran batin, tingkat kesadaran yang digunakan dalam mengukur nilai-nilai dalam kehidupan seseorang (Zohar D. dan Marshall, 1999). Indikator-indikator yang menunjukkan seseorang itu memiliki tingkat kecerdasan spiritual yang tinggi (Zohar D. dan Marshall, 1999) antara lain;

- a. Adanya kesadaran yang tinggi
- b. Memiliki kemampuan dalam beradaptasi serta dapat memanfaatkan serta dalam menghadapi permasalahan

- c. Menjaga kualitas hidup yang baik
- d. Memiliki keengganan jika menyebabkan kerugian pada orang lain maupun dirinya sendiri.
- e. Bersifat holistik atau lebih cenderung melihat segala sesuatu yang berkaitan dengan banyak hal yang terjadi.
- f. Memiliki kemampuan untuk senantiasa bertanya serta mencari jawaban
- g. Melakukan sesuatu hal dengan penuh tanggung jawab

Kecerdasan spiritual akan membantu seseorang dalam mengelola diri dari segala perbuatan yang merugikan dirinya maupun orang lain, (Zohar D. dan Marshall, 1999) juga mengemukakan beberapa aspek lainnya dari kecerdasan spiritual yang menjadi dasar dari cara seseorang tersebut menjalani kehidupannya sehari-hari, antara lain;

- a. Kesadaran diri
Kesadaran diri seseorang akan organisasi tempat seseorang tersebut bergabung dan memiliki pusat internal, memberi suatu makna dan autensitas pada pekerjaannya guna meningkatkan kinerjanya.
- b. Spontanitas
Spontanitas berasal dari istilah *Response* maupun *Responsibility*, yang berarti seseorang tersebut menjadi sangat spontan dan sangat responsif pada keadaan sekitarnya, serta rela dan tanggung jawab dalam kehidupannya.
- c. Terbimbing oleh sebuah visi dan nilai
Aspek ini menjelaskan setiap individu memiliki suatu sikap yang idealis, tidak egois, dan memiliki jiwa yang selalu berdedikasi pada organisasinya.
- d. Holistik
Holistik merupakan suatu kemampuan seseorang atau wawasan dalam mengetahui suatu permasalahan dari setiap sisi kehidupan dan melihat bahwa setiap masalah atau persoalan akan memiliki banyak cara untuk menyelesaikannya.

e. Peduli

Sikap peduli atau kepedulian adalah kualitas dari hasil empati seseorang yang mendalam, bukan hanya dalam hal mengetahui perasaan orang lain saja tetapi mampu dalam merasakan apa yang dirasakan orang lain.

f. Menghargai keberagaman

Menghargai keberagaman yaitu menghargai perbedaan pendapat yang sering ditemui di dalam kehidupan sehari-hari dengan berinteraksi dengan orang lain, dengan tidak meremehkan pendapat yang berbeda dari yang dikemukakan oleh orang lain.

g. Independensi terhadap lingkungan

Independensi dalam hal ini terhadap lingkungannya artinya seseorang bersikap teguh, tabah, terfokus, kritis terhadap diri sendiri, berpikiran independen, berdedikasi tinggi dan memiliki komitmen yang tinggi.

h. Rendah hati

Seseorang yang memiliki sifat rendah hati artinya orang tersebut tidak mementingkan dirinya sendiri, tidak bersikap egois, menyadari akan keberhasilan yang telah dicapai juga pada dasarnya memerlukan bantuan dari orang lain.

i. Rasa keterpanggilan

Rasa keterpanggilan merupakan sikap yang ditunjukkan terhadap organisasi, serta memiliki visi dan misi serta berjuang untuk mencapai visi dan misi tersebut.

Seseorang akan memiliki panduan atau pedoman dalam hidupnya apabila memiliki kecerdasan spiritual yang tinggi, kecerdasan spiritual juga memiliki beberapa faktor lainnya seperti yang dikemukakan oleh (Zohar D. dan Marshall, 1999) diantaranya;

a. Sel syaraf otak

Otak merupakan bagian penting dari manusia, dimana otak memiliki peran sentral dalam menentukan seseorang itu berfikir dan memilih apa yang akan dilakukannya, dan otak juga digunakan untuk menjalani kehidupan lahir dan

batin yang dijalani manusia selama ia hidup di dunia, otak mampu mengatur serta menjalankan berbagai kegiatan seseorang karena bersifat kompleks, adaptif, luwes dan memiliki kemampuan dalam mengorganisasikan dirinya dalam berinteraksi

b. Titik Tuhan (*God Spot*)

Dalam otak seseorang terdapat bagian khusus yakni Lobus temporal, yakni bagian yang berada di dalam otak seseorang yang dapat meningkat ketika seseorang tersebut mengalami pengalaman-pengalaman religius atau spiritual yang berlangsung di kehidupannya, hal ini disebut dengan titik Tuhan atau *God Spot*, *God Spot* menjadikan sebuah peran dalam segi biologis manusia yang menentukan akan pengalaman yang dialami seseorang, akan tetapi bukan syarat mutlak untuk meningkatnya kecerdasan spiritual, dimana diperlukan pula adanya sebuah sinergi antara seluruh bagian yang terdapat dalam otak manusia dan seluruh aspek yang mempengaruhi kehidupan manusia dengan Tuhannya.

Menurut (Pasiak, 2007) yang mengemukakan bahwa kecerdasan spiritual dapat mendorong seseorang untuk bekerja dengan memegang pedoman untuk tidak melakukan suatu kesalahan serta perbuatan yang tidak sesuai dengan aturan sebagai manusia dalam kehidupan sosialnya, keutuhan nilai spiritual dapat diperoleh seseorang melalui cara-cara berikut;

- a. Adanya integritas yang tinggi dalam kehidupan
- b. Adanya komitmen
- c. Adanya rasa kasih sayang antar sesama manusia

Keutuhan nilai spiritual di atas tidak berkaitan secara langsung dengan ritual keagamaan dalam kehidupannya, artinya tidak semua orang yang rajin mengerjakan ibadah pada Tuhannya merupakan orang yang memiliki tingkat spiritual yang tinggi, karena banyak pula ditemui orang rajin akan beribadah namun tidak memiliki kecerdasan spiritual di kehidupannya. Hal ini disebabkan karena kurangnya pemahaman dan makna akan spiritualitas itu sendiri. Spiritualitas akan dapat mendorong seseorang pada kesuksesan dalam hidupnya. Menurut (Agustiani, 2009) spiritualisme akan menghasilkan hal-hal sebagai berikut;

- a. Memiliki rasa integritas atau kejujuran yang tinggi.

- b. Memiliki tingkat komitmen yang tinggi
- c. Adanya keengganan untuk menyebabkan kerugian.
- d. Memiliki kemampuan yang baik dalam menghadapi masalah.
- e. Adanya jiwa keberanian dalam pengambilan keputusan.

Kecerdasan spiritual yang ada pada diri seseorang bertujuan untuk menjadikan orang tersebut lebih cerdas dalam segala hal melalui aspek spiritual kehidupannya terutama dalam hal agamanya, individu yang memiliki tingkat kecerdasan spiritual tinggi maka dirinya akan lebih baik dalam ibadahnya dan lebih memiliki kualitas kehidupan dalam kesehariannya.

Manfaat dari adanya tingkat kecerdasan spiritual dari individu akan menjadikan individu tersebut yang lebih terlatih dalam menjalankan kesehariannya dan memiliki tingkat kejujuran yang lebih baik dikarenakan kehidupannya mengacu pada akhirnya serta memiliki keberanian yang dapat menghubungkan dirinya kembali dengan sumber dan makna terdalam yang ada dalam diri orang tersebut (Zohar D. dan Marshall, 1999). Kecerdasan spiritual merupakan cara bagaimana seorang dalam memaknai pekerjaannya atau kehidupannya. Seseorang yang bekerja dalam suatu organisasi harus memiliki kecerdasan spiritual dalam kesehariannya bekerja dikarenakan pegawai tersebut akan bekerja dengan memiliki rasa ikhlas dan mengacu pada nilai-nilai spiritual dari agama yang dianutnya dan dari apa yang di pelajari di kehidupannya. Sehingga dari landasan nilai spiritual yang dimiliki individu tersebut akan menggerakkan individu kepada tingkat kesadaran diri yang baik dalam menuntaskan setiap pekerjaan atau tanggung jawabnya.

2.1.3. *Organizational citizenship behavior (OCB)*

Menurut (Organ, D. W., Podsakoff, P. M & MacKenzie, 2006) mengemukakan terdapat tiga kategori yang ada dalam perilaku seorang pekerja, yakni (1) selalu berpartisipasi dan terikat dalam suatu organisasi (2) selalu menyelesaikan pekerjaannya dan bertindak sesuai dengan aturan kebijakan dan prinsip yang ada dalam organisasi (3) senantiasa melakukan aktivitas yang lebih inovatif, bekerja

melebihi persepsi peranya dalam suatu organisasi disebut dengan *extra-role behavior* atau dikenal dengan istilah *organizational citizenship behavior*.

2.1.3.1. *Organizational citizenship behavior (OCB)*

Organizational citizenship behavior merupakan perilaku pilihan yang pada dasarnya tidak menjadi bagian dari kewajiban dalam pekerjaan formal seorang pegawai, akan tetap mampu menjadi fungsi fungsi yang ada dan sebuah organisasi agar dapat berjalan secara efektif dan efisien (Robbins, S.P., and Judge, 2013). pendapat ahli lainnya (Organ, 1988) mengemukakan bahwa ada *organizational citizenship behavior* ditunjukan selalu suatu dalam bentuk apapun yang dilakukan oleh seorang individu berdasarkan pada kebijaksanaan individu tersebut dalam memberikan manfaat bagi perusahaan tempat ia bekerja tanpa mengharapkan suatu imbalan. konsep *organizational citizenship behavior* menurut (Tsachouridi & Nikandrou, 2019) dapat berupa perilaku yang merupakan konsep konsep organisasi yang positif.

Menurut (Organ, 1988) menjelaskan mengenai *organizational citizenship behavior* Makan perilaku yang bebas dari seorang individu dan tidak berkaitan secara eksplisit maupun secara langsung dengan sebuah sistem penghargaan untuk meningkatkan fungsi keefektifan dalam sebuah organisasi. sedangkan menurut (Kumar & Rose, 2009) yang mendefinisikan perilaku ini sebagai perilaku yang dilakukan oleh seseorang Dimana adanya keterlibatan dari pegawai yang memberikan kontribusi kinerja nya untuk terciptanya kinerja yang efektif dan tidak berkaitan secara langsung sistem penghargaan yang diberikan organisasi. (Kumar & Rose, 2009) juga menyebut definisi dari *organizational citizenship behavior* yang berarti;

1. Perilaku individu yang bebas dan yang tidak diharapkan dari individu tersebut, dimana organisasi tidak dapat memberikan suatu penghargaan atas timbulnya perilaku tersebut maupun memberikan hukuman bila seseorang tidak melakukan perilaku tersebut.

2. Perilaku yang khas dari seorang pegawai berupa pemberian manfaat bagi suatu organisasi tempat ia bekerja namun tidak secara langsung ataupun secara eksplisit diakui dalam suatu sistem penghargaan formal.
3. Sebuah perilaku yang bergantung pada individu yang lain untuk menimbulkan atau bahkan menghilangkan perilaku tersebut dari lingkungan kerja organisasi tersebut.
4. Perilaku individu yang tujuan guna terciptanya kondisi kerja yang efektif dan efisien dalam sebuah tim dan organisasi, sehingga akan memberikan kontribusi bagi peningkatan produktivitas organisasi secara menyeluruh.

Menurut (Organ, 1988) mengemukakan *organizational citizenship behavior* sebagai suatu perilaku yang dilakukan oleh seseorang yang bersifat bebas atau *discretionary*, tidak dilakukan pula secara langsung dan tidak secara eksplisit untuk memperoleh penghargaan dari sistem imbalan formal yang ada dalam organisasi tersebut dan terjadi secara keseluruhan dalam meningkatkan efektifitas kerja guna terkelolanya fungsi organisasi dengan baik. Perilaku *organizational citizenship behavior* merupakan perilaku yang bersifat bebas karena perilaku ini dilakukan dengan sukarela dan tidak menjadi persyaratan peran atau deskripsi dari jabatan yang ada dalam organisasi tersebut. (Organ, D. W., Podsakoff, P. M & MacKenzie, 2006) mengemukakan mengenai aspek-aspek dari perilaku *organizational citizenship behavior* adalah sebagai berikut;

1. Perilaku individu yang bebas

Perilaku individu yang bebas merupakan ciri dari seseorang yang timbul melalui konteks tertentu yang merupakan persyaratan dalam *job description* yang semestinya dikerjakan oleh seorang individu sebagai pegawai dari suatu organisasi. Hal ini menimbulkan dampak pada setiap individu yang memiliki pilihan yang individu tersebut dapat dapat melakukan *organizational citizenship behavior* ataupun tidak, karena individu lain yang tidak melakukan perilaku tersebut tidak akan memperoleh hukuman.

2. Tidak secara langsung diakui sistem penghargaan

Dalam sistem penghargaan formal di dunia kerja yang mencakup segala sesuatu yang berkaitan dengan kompetensi yang dimilikinya seperti pengalaman, pendidikan, pengetahuan yang dimiliki untuk dicantumkan dalam deskripsi jabatan, perilaku *organizational citizenship behavior* tidak termasuk kedalam deskripsi jabatan yang telah ditentukan tersebut. Seseorang yang memiliki *organizational citizenship behavior* maka tidak akan memperoleh penghargaan dari perilaku tersebut, dikarenakan perilaku ini muncul dan merubah sudut pandang dari atasan maupun rekan kerja dalam melihat dan mempertimbangkan pegawai tersebut untuk memperoleh rekomendasi pemberian kesempatan karir dengan tanggung jawab yang lebih besar, pengusulan kenaikan gaji rekomendasi promosi jabatan. Menurut (Organ, D. W., Podsakoff, P. M, MacKenzie, 2006) mengemukakan bahwa adanya perbedaan yang mendasar dalam hal pemberian *reward* yang diberikan organisasi yang tidak ditetapkan langsung dalam perjanjian kerja awal atau tidak ada dalam kebijakan yang telah ditetapkan organisasi. Pemberian *reward* biasanya bersifat alamiah dan terdapat ketidakpastian dari cara dan waktu memperoleh *reward* tersebut

3. Secara bersama mendorong fungsi organisasi

Hal ini berarti *organizational citizenship behavior* dapat timbul pada tingkat individu, kelompok dan organisasi, dimana menurut (Organ, D. W., Podsakoff, P. M & MacKenzie, 2006) berpendapat bahwa dalam beberapa penelitian yang membahas mengenai *organizational citizenship behavior* dalam suatu organisasi dikaitkan dengan indikator efektif dan efisien seperti dalam hal kepuasan pelanggan, efisiensi operasi, kinerja keuangan, dan laju pertumbuhan pendapatan.

2.1.3.2. Komponen di dalam *Organizational citizenship behavior* (OCB)

Di dalam sebuah organisasi memerlukan adanya *organizational citizenship behavior* dalam menunjang efektivitas fungsi-fungsi yang ada pada suatu organisasi, terutama untuk keberlangsungan organisasi dalam jangka panjang. Menurut (Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B., and Bachrach, 2000) yang mengemukakan bahwa *organizational citizenship behavior* dapat mempengaruhi efektif atau tidaknya suatu organisasi dikarenakan: (1) *organizational citizenship behavior* akan mendorong peningkatan produktivitas dari rekan kerja (2) *organizational citizenship behavior* mendorong peningkatan produktivitas manajerial (3) *organizational citizenship behavior* mendorong peningkatan tingkat Efisiensi dan efektivitas dari penggunaan sumber daya yang terdapat dalam suatu organisasi untuk dapat menjadikan kualitas pekerjaannya lebih produktif (4) *Organizational citizenship behavior* juga dapat menurunkan kebutuhan dalam hal penyediaan sumber daya dalam suatu organisasi baik secara umum yang bertujuan dalam rangka memelihara aset sumber dayanya (5) *organizational citizenship behavior* juga merupakan dasar yang efektif dalam aktivitas organisasi yang berfungsi untuk mengkoordinasikan antar anggota tim atau kelompok kerja (6) *organizational citizenship behavior* juga dapat meningkatkan kemampuan organisasi itu sendiri dalam rangka memperoleh dan mempertahankan aset sumber daya manusia yang mampu bekerja dengan baik (7) *organizational citizenship behavior* juga dapat meningkatkan kemampuan suatu organisasi dalam beradaptasi terhadap perubahan lingkungan secara lebih efektif.

Menurut (Jha, 2009) berpendapat bahwa *organizational citizenship behavior* pertama kali diperkenalkan oleh seorang ahli perilaku yakni (Smith, Organ, & Near, 1983) yang mengemukakan bahwa *organizational citizenship behavior* terdiri dari 2 komponen yaitu *Altruism* dan *generalized compliance* (*conscientiousness*), kemudian seiring berjalan (Organ, 1988) menambahkan aspek *sportsmanship*, *courtesy* dan *civic virtue* menjadi komponen tambahan dari *organizational citizenship behavior*. menurut (Konovsky, M.A., and Organ, 1996) mengemukakan bahwa terdapat kelompok-kelompok *organizational citizenship behavior* yang terdiri dari dua kategori yang berbeda yaitu (1) *Organizational*

citizenship behavior yang berarti perilaku yang mengarah kepada seorang individu pada suatu organisasi yang terdiri dari *altruism* dan *courtesy* dan (2) *organizational citizenship behavior* yang berarti perilaku seseorang yang mengarah pada sebuah peningkatan efektivitas yang telah ditentukan organisasi yang terdiri dari *conscientiousness*, *sportsmanship* dan *civic virtue*. dalam penelitian ini komponen *organizational citizenship behavior* yang digunakan merupakan komponen yang dikemukakan oleh (Organ, 1988) yaitu;

1. *Altruism*

Altruism merupakan perilaku individu dengan cara berinisiatif dalam menolong atau membantu rekan kerja dalam suatu organisasi yang bersifat secara sukarela, di mana komponen *altruism* dengan ciri-ciri antara lain;

- a) Kerelaan menolong rekan kerja yang memiliki beban kerja yang terlalu berat atau berlebih
- b) Kerelaan untuk meng menggantikan pekerjaan atau peran yang seharusnya dilakukan oleh rekan akan tetapi rekan kerja tersebut berhalangan hadir
- c) Memiliki kerelaan untuk menolong rekan kerja apabila memiliki masalah dalam melakukan suatu pekerjaan.
- d) Kerelaan menolong rekan kerja agar pekerjaannya lebih produktif.
- e) Kerelaan menolong dalam proses orientasi lingkungan kerja atau pada saat memberikan arahan kepada pegawai baru secara inisiatif

2. *Courtesy*

Courtesy berarti perilaku seseorang dalam menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya dengan tujuan agar terhindar dari perselisihan antar individu dalam suatu organisasi, individu memiliki *courtesy* merupakan individu yang menghargai orang lain dengan ciri-ciri sebagai berikut;

- a) Selalu berusaha agar tidak membuat masalah dengan rekan kerja.
- b) Selalu menghormati hak dari rekan kerjanya.
- c) Selalu menghindari perselisihan diantara rekan kerja.

- d) Selalu mempertimbangkan dampak yang akan terjadi pada rekan kerja dari segala tindakan yang dilakukan.
- e) Mencoba mengawali konsultasi dengan rekan kerja dalam bertindak.

3. *Sportsmanship*

Sportsmanship merupakan kesediaan seseorang dalam menerima apapun yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi meskipun dalam keadaan yang tidak sesuai dengan yang diinginkan nya. komponen-komponen dari *sportsmanship* memiliki ciri-ciri antara lain

- a) berperilaku dengan tidak mengeluh dengan permasalahan dalam pekerjaan.
- b) bersikap untuk membesar masalah yang ada.
- c) Dapat menerima segala kebijakan serta prosedur yang telah ditetapkan oleh organisasi.
- d) selalu mentolelir ada ketidaknyaman terjadi di lingkungan organisasi.

4. *Conscientiousness*

Conscientiousness dapat diartikan sebagai dedikasi atau pengabdian pada organisasi dan suatu keinginan individu sebagai pegawai untuk bekerja melebihi standar yang telah ditetapkan dalam setiap aspek pekerjaan. komponen-komponen dalam *conscientiousness* memiliki ciri-ciri sebagai berikut;

- a) Selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan sebelum batas waktu yang telah ditentukan.
- b) Selalu memberitahukan kepada atasan maupun rekan kerja bila tidak dapat masuk kerja.
- c) Berusaha untuk melakukan pekerjaan melebihi pekerjaan yang seharusnya dilakukan.
- d) Secara sukarela melakukan pekerjaan tambahan yang bermanfaat untuk organisasi di samping tugas pokoknya.
- e) Berusaha untuk tidak membuang waktu ketika bekerja.

- f) Memanfaatkan waktu istirahat dengan baik dan tidak berlebihan.
- g) Berusaha untuk mematuhi segala peraturan dan kebijakan dari organisasi walaupun tidak dalam pengawasan atasan.

5. Civic virtue

Civic virtue merupakan perilaku individu yang menunjukkan bahwa dirinya memiliki tanggung jawab untuk ikut terlibat dan peduli serta berpartisipasi dalam berbagai aspek ataupun kegiatan yang diselenggarakan dalam sebuah organisasi. komponen civic virtue memiliki ciri-ciri sebagai berikut;

- a) Peran serta dalam kegiatan yang diselenggarakan oleh organisasi
- b) memiliki rasa peduli pada ada perubahan dan perkembangan organisasi
- c) memiliki sikap inisiatif dalam memberikan saran yang inovatif untuk memajukan dan meningkatkan kualitas organisasi.
- d) dalam penelitian ini *organizational citizenship behavior* diukur dengan menggunakan instrumen Di mana para responden diminta untuk menunjukkan sejauh mana mereka setuju akan pertanyaan atau pernyataan yang menunjukkan perilaku *organizational citizenship behavior*.

2.1.4. Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai menurut (Mangkunegara, 2009) adalah suatu prestasi kerja atau hasil kerja, dapat berupa kuantitas atau kualitas kerja yang dihasilkan oleh sumber daya manusia yang diukur dalam satuan waktu atau periode pelaksanaan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya. kinerja pegawai dapat dikatakan sebagai suatu kegiatan dan penyempurnaan tanggung jawab dengan hasil yang diharapkan oleh suatu organisasi (Mangkunegara, 2009). bila dilihat dari praktek MSDM banyak terminologi dari kata kinerja yakni evaluasi kinerja (*performance evaluation*), kinerja juga dikenal dengan berbagai istilah seperti penilaian kinerja (*performance appraisal, performance rating, efisiensi rating, service rating*) yang merupakan sebuah proses yang sering digunakan oleh organisasi dalam rangka mengevaluasi jabatan (*job performance*). Tujuan dari evaluasi kinerja memiliki yaitu membantu manajemen dalam membuat sebuah keputusan terkait sumber daya

manusia secara umum. Evaluasi kinerja menyediakan masukan yang digunakan untuk mengambil berbagai keputusan penting seperti promosi, rotasi (perpindahan bagian), dan PHK atau pemutusan hubungan kerja. Evaluasi kinerja juga berguna dalam mengidentifikasi kebutuhan terkait pelatihan dan pengembangan SDM. Selain itu evaluasi jabatan bisa membantu menemukan data yang valid dalam proses seleksi dan program perencanaan pegawai, serta menyediakan umpan balik bagi pegawai mengenai bagaimana organisasi dapat melihat kinerja pegawainya, evaluasi juga merupakan dasar alokasi imbalan (Robbins, 2011).

Dalam mengelola kinerja karyawan dalam suatu organisasi ada kriteria yang biasanya dipilih oleh manajemen dalam mengevaluasi ketika menilai kinerja pegawai akan sangat mempengaruhi apa yang dilakukan pegawai tersebut. Kriteria itu menurut (Robbins, 2011) antara lain;

1. Hasil pekerjaan individual

Berdasarkan hasil pekerjaan individual merupakan cara mengevaluasi hasil kerja yang dilakukan oleh seorang pegawai berdasarkan hasil (*output*) akhir bukan berdasarkan proses mencapainya.

2. Perilaku

Berdasarkan perilaku dalam memberikan kontribusi bagi efektivitas sebuah organisasi dengan cara memperbaiki koordinasi, kerjasama, kerja tim, dan kinerja kelompok secara keseluruhan.

3. Sikap

Berdasarkan sikap yang merupakan cara dalam menilai kepribadian pegawai dari caranya bekerja yang baik, bisa diandalkan, menunjukkan kepercayaan diri dan banyak pengalaman.

2.1.4.1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Setiap organisasi pasti memiliki tujuan atau visi kedepan dan cara untuk mengapai tujuan tersebut diperlukan keterlibatan dari keefektifan para pegawai dalam bekerja. Menurut pendapat ahli dibidang kinerja pegawai, Prawirosentono

(1999) dalam (Sutrisno, 2009), mengemukakan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja antarlain sebagai berikut;

1. Efektivitas dan efisiensi

Kinerja organisasi kaitannya erat dengan hasil pengelolaan organisasi yang berupa apa ukuran baik maupun buruk kinerja yang diukur oleh efektivitas dan efisiensi. hal ini menunjukkan bagaimana proses dari pengukuran kinerja bertujuan untuk memperoleh eh eh tingkat efektivitas dan efisiensi organisasi yang baik. organisasi dapat dikatakan sebagai organisasi yang efektif apabila telah mencapai tujuan secara efisien dalam hal memuaskan pelanggannya. sebuah organisasi mencapai keefektifannya jika tujuan yang ada ada dalam organisasi tersebut telah tercapai sesuai dengan kebutuhan yang telah direncanakan, organisasi dikatakan efisien apabila jumlah pengorbanan yang telah dikeluarkan guna ketercapaian dari tujuan organisasi tersebut telah diperoleh. maka salah cara untuk memperoleh adalah dengan melakukan hal yang berkaitan dengan wewenang maupun tanggung jawab dari para individu yang mendukung kemajuan organisasi tersebut.

2. Otoritas dan tanggung

Otoritas dan tanggung jawab merupakan hal yang penting bagi suatu organisasi, dimana organisasi yang baik apabila wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik pula, serta tidak terdapat tumpang tindih tugas yang dilakukan oleh individu yang berada dalam organisasi tersebut. individu yang terlibat langsung dalam sebuah organisasi harus dapat mengetahui antara hak dan tanggung jawabnya agar dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik guna tercapainya tujuan utama dari organisasinya. Dengan adanya kejelasan dari wewenang dan tanggung jawab yang diemban masing-masing pegawai maka akan mendukung dari kinerja pegawai tersebut semakin tinggi yang didalamnya terbentuk disiplin dan komitmen kerja yang tinggi pula.

3. Disiplin

Perilaku disiplin merupakan suatu sikap seseorang pegawai untuk memiliki rasa hormat yang ada dalam dirinya kepada peraturan yang telah ditetapkan

dan diatur dalam sebuah organisasi. Apabila terdapat peraturan maupun ketetapan dalam suatu organisasi itu sering dilanggar atau diabaikan, maka pegawai memiliki tingkat kedisiplinan yang buruk, namun apabila pegawai dapat patuh dan tunduk pada ketetapan organisasi, hal ini menunjukkan adanya kondisi kedisiplinan yang baik. Masalah terkait disiplin pegawai dalam suatu organisasi sangatlah penting untuk kemajuan organisasi yang diperoleh dari peningkatan kedisiplinan dari para individu di dalamnya.

4. Inisiatif

Inisiatif merupakan cara seseorang melalui dalam berfikir kreatif dalam bentuk ide maupun gagasan untuk merencanakan sesuatu yang nantinya berkaitan dengan tercapainya tujuan organisasi. Setiap individu diharapkan dapat memiliki perilaku inisiatif yang nantinya akan menjadi dorongan yang besar bagi kemajuan organisasi dan terciptanya prestasi kerja yang tinggi.

2.1.4.2. Evaluasi Kinerja Pegawai

Organisasi yang baik akan sangat memperhatikan evaluasi kinerja yang bertujuan untuk mengukur hasil kerja yang telah dilakukan oleh pegawai untuk kemudian dilakukan evaluasi untuk dapat mengetahui standar dari evaluasi kinerja yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi. Kegiatan evaluasi kinerja pegawai sebaiknya dilakukan secara berkala, hal ini dikarenakan produktivitas dari masing-masing pegawai akan banyak ditemukan dalam keadaan berbeda-beda tingkat produktivitasnya dalam setiap periode kerjanya. Evaluasi kinerja pegawai ini bertujuan untuk menjaga kestabilan kerja dari pegawainya agar dapat terjaga selalu untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan prestasi kerja dari sumber daya manusia yang ada dalam suatu organisasi.

2.1.4.3. Metode Evaluasi Kinerja Pegawai

Menurut (Werther, W. B., 1996) teknik evaluasi kinerja pegawai dapat dilihat berdasarkan 2 pendekatan yakni, pendekatan yang berorientasi pada masa lalu dan berorientasi pada masa depan, adapun penjelasan dari kedua pendekatan tersebut antara lain;

1. Metode Evaluasi yang berorientasi pada masa lalu (*past based methods*)

Metode ini digunakan untuk mengevaluasi kinerja dari pegawai dalam suatu organisasi yang berdasarkan pada sesuatu yang telah terjadi atau berdasarkan masa lalu, dimana metode ini merupakan upaya dalam meminimalisir berbagai masalah yang ada dalam organisasi. Jenis-jenis metode evaluasi kinerja pegawai yang berorientasi pada masa lalu antara lain;

a. Skala Peringkat (*rating scale*)

Teknik penilaian dengan menggunakan skala peringkat ini memiliki kelebihan yakni biaya yang digunakan relatif rendah, latihan untuk penilai tidak terlalu sulit, tidak memerlukan waktu yang lama dan dapat diaplikasikan kepada pegawai dalam jumlah besar. Metode penilaian ini dilakukan berdasarkan skala waktu tertentu dalam rentang nilai mulai dari penilaian yang rendah hingga penilaian yang tinggi. Dalam metode skala peringkat ini terdapat kekurangan yaitu adanya kesulitan dalam proses penentuan kinerja yang relevan pada pelaksanaan kerja.

b. Checklist

Metode evaluasi *checklist* ini merupakan teknik penilaian yang dilakukan oleh atasan langsung kepada para pegawainya, dimana atasan langsung memilih prestasi kerja dan karakter pegawai dari beberapa kalimat yang telah disediakan berupa pilihan yang telah dibubuhi bobot masing-masing, dimana bobot tersebut nantinya dijumlahkan dan hasilnya menunjukkan hasil pencapaian kinerja dari para pegawainya.

c. Metode Peristiwa Kritis (*Critical Incident Methode*)

Metode penilaian ini dilakukan juga oleh atasan langsung dengan membuat pencatatan atas segala sesuatu yang dilakukan oleh pegawai, dimana hasilnya bisa baik maupun buruk yang berkaitan dengan hasil kerja yang dilakukan oleh para pegawainya dalam masa evaluasi yang telah ditentukan sebelumnya. Hasil dari pencatatan peristiwa yang terjadi di lingkup kerja ini selanjutnya dikelompokkan menurut kriteria yang telah ditentukan, agar menjadi masukan bagi pegawai tersebut untuk berkerja lebih baik. Metode ini memiliki kelemahan yaitu adanya kemungkinan

rasa malas dari penilai dalam hal ini atasan langsung untuk mencatat segala sesuatu yang dilakukan bawahanya.

d. Metode Peninjauan Lapangan (*Field Review Methode*)

Metode ini dilakukan secara langsung oleh para tenaga ahli atau tenaga profesional dari bagian SDM berdasarkan data berupa informasi yang diterima dari atasan langsung tentang kinerja para pegawainya. Selanjutnya tenaga ahli atau tenaga profesional tersebut akan melakukan evaluasi kinerja berdasarkan data yang diterimanya dan hasil penilaian tersebut akan diberikan kembali kepada atasan langsung yang bersangkutan untuk kemudian dapat didiskusikan dengan pegawai yang telah dievaluasi tersebut.

e. Tes dan Observasi Prestasi kerja

Teknik tes dan observasi prestasi kerja dinilai berdasarkan dari pengetahuan dan keterampilan pegawai, pelaksanaannya dapat berupa tes yang dilakukan secara tertulis maupun dilakukan melalui peragaan keterampilan dari karyawan untuk kemudian dilakukan evaluasi.

f. Metode Evaluasi Kelompok

Metode evaluasi kelompok merupakan metode yang dilakukan oleh atasan langsung dimana terdapat pengambilan keputusan dalam kenaikan upah, keputusan promosi jabatan kepada salah satu pegawai dengan membandingkan dengan pegawai lain yang ada dalam kelompoknya.

2. Metode Evaluasi yang berorientasi pada masa depan (*future based methods*)

Metode penilaian yang berorientasi pada anggapan bahwa pegawai tidak lagi merupakan objek penilaian yang tergantung pada bagian SDM atau personalia, tetapi pegawai dilibatkan langsung dalam proses penilaian kinerja yang dilakukan. Penilaian ini yang menjadi pembeda dari perusahaan-perusahaan modern dengan perusahaan lain dalam melihat kinerja para pegawainya. Adapun teknik-teknik penilaian yang berorientasi pada masa depan antara lain;

a. Penilaian diri (*Self Appraisal*)

Metode penilaian diri yaitu metode yang dilakukan untuk pengembangan diri dari para pegawainya, dengan cara menilai dirinya sendiri sehingga nantinya akan menjadi upaya dari perbaikan kinerja lebih mudah untuk dilakukan.

b. Penilaian Psikologis (*Psychological Appraisal*)

Penilaian psikologis dilakukan melalui tes psikologi, wawancara, serta penilaian dengan berdiskusi dengan atasan langsung. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk menentukan kemampuan dari pegawai didalam proses pengembangan karir maupun untuk masa yang akan datang.

c. Pendekatan *Management by Objective* (MBO)

Pendekatan melalui *management by objective* dilakukan dengan cara setiap pegawai dan penilai secara bersama-sama melakukan penilaian untuk menetapkan tujuan maupun sasaran dalam melaksanakan kegiatan kerja di waktu yang akan datang, dan penilaian prestasi kerja yang dilakukan dengan proses tersebut

Kedua metode ini baik metode pendekatan yang berorientasi pada masa lalu maupun pendekatan yang berorientasi pada masa depan akan lebih baik jika dilakukan secara bersinergi, untuk memaksimalkan hasil penilaian yang objektif dan dapat mengukur dengan baik.

2.1.4.4. Tujuan Evaluasi Kinerja Pegawai

Tujuan dari dilakukannya evaluasi kinerja pegawai yakni tercapainya peningkatan kinerja yang dapat mempermudah tercapainya tujuan organisasi. Evaluasi kinerja ini dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas atau kompetensi kerja yang dimiliki oleh pegawai guna berkomitmen dalam suatu organisasi. Menurut (Werther, W. B., 1996) mengemukakan penilaian prestasi kerja memiliki beberapa tujuan dan manfaat bagi organisasi maupun bagi pegawai itu sendiri, untuk lebih jelasnya berikut beberapa tujuan dari evaluasi kerja pegawai antara lain;

1. *Performance Improvement*
Memungkinkan atasan langsung dan pegawai untuk mengambil tindakan yang berhubungan dengan proses peningkatan kinerja pegawai
2. *Compensation adjustment*
Membantu bagi para *decision maker* (pengambil keputusan) dalam sebuah organisasi untuk menentukan siapa yang berhak memperoleh kenaikan maupun penurunan gaji
3. *Placement Decision*
Penentu dari proses promosi, mutasi, transfer dan demosi.
4. *Training needs and development needs*
Agar dapat melakukan evaluasi kebutuhan pelatihan dan kebutuhan pengembangan karir bagi pegawai agar kinerja yang dihasilkan menjadi lebih optimal.
5. *Carrer planning and Development*
Dapat memberikan pedoman dalam hal penentuan jenis karir dan potensi pengembangan karir yang dicapai oleh para pegawainya.
6. *Staffing Proccess Deficiencies*
Dapat mempengaruhi efektivitas prosedur perekrutan pegawai
7. *Informational Inaccuracies and Job-Design Errors*Dapat membantu dalam memberikan penjelasan terkait kesalahan yang sering terjadi dalam proses kerja terutama yang berkaitan dengan *job analysis*, *job design* dan sistem informasi bagi manajemen sumber daya manusia yang ada dalam organisasi.
8. *Equal Employment Opportunity*
Dapat menunjukkan pengelolaan yang baik terkait dengan pelaksanaan keputusan penempatan pegawai agar terhindar dari adanya diskriminatif dalam keputusan, adanya hak yang sama dalam mendapatkan kesempatan promosi, rotasi, mutasi dan demosi yang sama diantara para pegawai dalam suatu organisasi.

9. *External challenges*

Merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kinerja yang nantinya terlihat dalam proses penilaian kinerja

10. *Feedback*

Memberikan umpan balik dari segala sesuatu yang berhubungan dengan urusan kepegawaian di dalam organisasi maupun bagi pegawai itu sendiri.

2.1.4.5. Kinerja Dosen di Perguruan Tinggi

Kinerja Dosen merupakan dimensi yang digunakan dalam penelitian ini, dimana menurut pendapat (Robbins, 2011) yang mengemukakan bahwa kinerja didefinisikan sebagai suatu hasil pencapaian pekerja dalam menjalankan pekerjaannya menurut aturan dan kriteria yang berlaku dalam suatu organisasi. Peraturan yang mengatur mengenai kinerja Dosen terdapat dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 yang mengatur tentang Guru dan Dosen.

Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan yang memiliki tugas utama yaitu mentransformasikan, mngembangkan serta menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

2.1.4.6. Dimensi Kinerja Dosen

Dimensi kinerja Dosen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dimensi kinerja Dosen yang berdasarkan pada Keputusan Menteri Negara Koordinator Bidang Pengawasan Pembangunan dan Pemdayagunaan Aparatur Negara Nomor: 38/KEP/MKWASPAN/8/1999 tentang Jabatan Fungsional Dosen dan Angka Kredit. Dalam pasal 3 dijelaskan mengenai tugas pokok yang harus dilakukan Dosen yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi antara lain melaksanakan pendidikan dan pengajaran, melaksanakan penelitian serta pengabdian kepada msyarakat, serta pada pasal 4 ayat 2 mengatur mengenai tri dharma perguruan tinggi meliputi;

1. Melaksanakan pendidikan dan pengajaran meliputi;
 - a. Pelaksanaan perkuliahan atau tutorial, menguji sidang dan menyelenggarakan kegiatan pendidikan di laboratorium, praktik keguruan, praktik bengkel/ studio/ kebun percobaan/ teknologi pengajaran.
 - b. Melaksanakan proses bimbingan seminar mahasiswa
 - c. Melaksanakan bimbingan kuliah kerja nyata, praktik kerja nyata, praktik kerja lapangan.
 - d. Melaksanakan bimbingan tugas akhir penelitian mahasiswa
 - e. Menguji pada ujian akhir
 - f. Membina kegiatan kemahasiswaan dan akademik
 - g. Mengembangkan program-program perkuliahan
 - h. Mengembangkan bahan pengajaran
 - i. Menyampaikan orasi ilmiah
 - j. Membina kegiatan mahasiswa
 - k. Membimbing Dosen baru
 - l. Melaksanakan kegiatan mahasiswa deta sering dan pencakokan Dosen
2. Melaksanakan penelitian dan pengembangan serta menghasilkan karya ilmiah, karya teknologi, karya seni monumental atau seni pertunjukan dan karya sastra, meliputi;
 - a. Menghasilkan karya penelitian
 - b. Menerjemahkan atau menyadur buku ilmiah
 - c. Mengedit atau menyunting karya ilmiah
 - d. Membuat rancangan dan karya teknologi
 - e. Membuat rancangan dan karya seni
3. Melaksanakan pengabdian kepada masyarakat meliputi;
 - a. Menduduki jabatan pimpinan dalam lembaga pemerintahan/ pejabat negara sehingga harus dibebaskan dari jabatan organisasinya
 - b. Melaksanakan pengembangan hasil pendidikan dan penelitian yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat
 - c. Memberi latihan, penyuluhan dan penataran kepada masyarakat

- d. Memberi pelayanan kepada masyarakat atau kegiatan lain yang menunjang pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pembangunan
- e. Membuat atau menulis karya pengabdian kepada masyarakat.

Dari penjelasan peraturan-peraturan terkait kinerja Dosen di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja Dosen merupakan hasil kerja seorang Dosen yang dilihat secara kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan keseharian tugasnya sesuai dengan hak dan tanggungjawabnya sebagai Dosen yakni mengamalkan tri dharma Perguruan Tinggi. Dimensi yang digunakan dalam penelitian ini untuk variabel kinerja Dosen Pada Universitas Swasta di Kota Bandung diukur melalui tri dharma perguruan tinggi yakni (1) Melaksanakan pendidikan dan pengajaran (2) Melaksanakan penelitian dan (3) Melaksanakan pengabdian kepada masyarakat.

2.2. Kerangka Pemikiran

Menurut Suriasumantri, 1986 dalam (Sugiyono, 2012) menjelaskan terkait seorang peneliti yang harus dapat menguasai konsep dan teori ilmiah yang digunakan dan menjadi dasar dalam penyusunan kerangka pemikiran untuk menghasilkan hipotesis. kerangka pemikiran dapat meyakinkan para peneliti melalui alur-alur pemikiran yang bersifat logis yang bertujuan untuk membangun suatu pola pikir yang akan menghasilkan kesimpulan berupa hipotesis. Jadi dapat disimpulkan bahwa kerangka berpikir merupakan sebuah sintesa mengenai hubungan antar variabel-variabelnya yang tersusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Selanjutnya dilakukan analisis secara kritis dan juga sistematis, sehingga menghasilkan hubungan diantara variabel-variabel penelitian. Sintesa yang telah didapat yang menghubungkan variabel-variabel tersebut bertujuan untuk merumuskan hipotesis penelitian.

Dalam penelitian ini kerangka pemikiran menggunakan model penelitian hubungan (korelasi) dan mengukur pengaruh antar variabelnya, dimana dalam penelitian ini terdapat variabel bebas dan variabel terikat. Variabel yang terdapat dan diteliti dalam penelitian ini yakni kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual,

organizational citizenship behavior dan Kinerja Dosen. Berikut penjelasan hubungan antar variabel dalam penelitian antara lain sebagai berikut;

1. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap tingkat *organizational citizenship behavior*

Dalam setiap organisasi diperlukan adanya kemampuan, kompetensi dan perilaku yang baik dari setiap pegawainya dalam rangka meningkatkan kinerja dan efektifitas kerja agar tercapainya tujuan organisasi. Dalam kehidupan berorganisasi terdapat hal yang harus dipertimbangkan dikarenakan akan dapat meningkatkan efektifitas sebuah organisasi dimana perilaku ini dinamakan perilaku *extra role* untuk melengkapi kinerja *in role*. Menurut Organ, Bateman, Smith dan Near dalam (Garay, 2006) menyebutkan kinerja *extra role* yang ada dalam suatu organisasi dikenal dengan *organizational citizenship behavior*.

Tercapainya keberhasilan setiap individu tidak terlepas dari kemampuan yang didasarkan pada keterampilan masing-masing individu dan intelektualitas yang tinggi, akan tetapi ketercapaian tersebut juga dapat pula dipengaruhi oleh kecerdasan emosional seseorang. menurut (Goleman, 1995) mengemukakan bahwa 80% dari kesuksesan individu termasuk dalam hal keberhasilan dalam berbisnis atau dunia kerja, juga dipengaruhi oleh tingkat kecerdasan emosionalnya. Individu yang mempunyai kecerdasan emosi yang baik akan mampu menyelesaikan pekerjaannya tersebut walaupun seberat apapun, dikarenakan mereka memiliki kemampuan dalam hal mengontrol diri serta emosi dalam diri mereka, juga mereka dapat dengan sendirinya memotivasi dirinya secara langsung agar terus berjuang, meskipun dalam keadaan yang sulit. Dikarenakan beberapa hal tersebut, individu yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi maka individu tersebut akan melakukan kerja extra dibandingkan pegawai lain dan dapat melakukan perilaku lebih diluar *job desc* (deskripsi pekerjaan) di lingkungan organisasi secara ikhlas tanpa untuk membantu rekan kerjanya.

Perilaku tambahan atau *extra* yang dimaksud biasa disebut dengan *organizational citizenship behavior*, hal ini menunjukkan adanya hubungan positif antara kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior*. Dimana

semakin tinggi kecerdasan emosional yang dimiliki seseorang maka akan semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior* pegawai tersebut.

Tabel 2.1
Research gap Kecerdasan Emosional (EQ) terhadap
***organizational citizenship behavior* (OCB)**

Penelitian	Hasil	Research gap
(Khalili, 2017)	Penelitian dilakukan di 50 organisasi di Iran dengan jumlah sampel 2021 menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>	Masih terdapatnya kesimpangsiuran antara pengaruh kecerdasan emosional terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>
(Dirican & Erdil, 2019)	Penelitian dilakukan pada 645 staf akademik, dari 50 Universitas Negeri di Turki hasilnya menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> , positif pada kinerja	
(Supriyanto, Ekowati, & Maghfuroh, 2019)	Penelitian dilakukan di Bank BTN Syariah di Malang, hasilnya menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>	
(Yuliansyah, Degeng, Wiyono, & Supriyanto, 2019)	Penelitian dilakukan pada Guru MTs di Pusat Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan Indonesia, hasilnya menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>	
(Tan, Cham, Zawawi, & Aziz, 2019)	Penelitian dilakukan pada 300 karyawan Hotel bintang empat dan lima di Lembah Klang Malaysia, hasilnya menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>	
(Widiani, 2019)	Penelitian dilakukan pada 51 Cabang BPR di Bandung, hasilnya menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>	
(Shahab, Sobari, & Udin, 2019)	Penelitian dilakukan pada 125 karyawan di industri layanan medis Kabupaten Jepara Indonesia, hasilnya menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>	
(Levitats, Vigoda-Gadot, & Vashdi, 2019)	Penelitian dilakukan pada Pegawai Negeri Sipil, hasilnya menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>	
(Alfonso, Zenasni, Hodzic, & Ripoll, 2016)	Penelitian dilakukan pada 203 pekerja Dewasa di Francis, hasilnya menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>	

Dari data penelitian diatas masih ditemukan kesimpangsiuran antara pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* dimana hasil penelitian ada yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* dan penelitian lainnya menyatakan berpengaruh negatif. Selain dari faktor kecerdasan emosional ada faktor lain seperti kecerdasan spiritual yang juga berpengaruh pada meningkatnya *organizational citizenship behavior* dalam suatu organisasi.

Hal ini sejalan dengan beberapa penelitian yang telah dilakukan yang menunjukkan pengaruh dari kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* antara lain; (Alfonso, Zenasni, Hodzic, & Ripoll, 2016; Dirican & Erdil, 2019; Dixit & Singh, 2019; Khalili, 2017; Levitats, Vigoda-Gadot, & Vashdi, 2019; Miao, Barone, Qian, & Humphrey, 2019; Miao, Humphrey, & Qian, 2017; Oliver, 2019; Shahab, Sobari, & Udin, 2019; J. X. Tan, Cham, Zawawi, & Aziz, 2019).

Penelitian (Alfonso et al., 2016) ini dilakukan pada 203 pekerja di Prancis yang bekerja secara teratur dalam tim menyelesaikan langkah-langkah laporan diri yang divalidasi sesuai dengan setiap konstruk. Data yang dikumpulkan menunjukkan bahwa dalam sampel yang diteliti antara lain kualitas kehidupan kerja yang tinggi dikaitkan dengan perilaku sportif. Namun, mediasi tidak diamati untuk subskala *organizational citizenship behavior* lainnya: Altruisme, Membantu, atau kebajikan *Civic*. Perilaku ini cenderung terjadi pada individu dengan skor kecerdasan emosional yang tinggi, tidak terkait dengan kualitas kehidupan kerja mereka.

Penelitian selanjutnya (Dirican & Erdil, 2019) temuan penelitian ini menggambarkan bahwa empat dimensi kecerdasan emosi berbasis kemampuan mungkin memiliki dampak yang berbeda pada perilaku tempat kerja, perilaku warga organisasi (*organizational citizenship behavior*) dan perilaku kontraproduktif (CWB). Tiga kesimpulan dapat diperoleh berdasarkan temuan kami: Pertama, kemampuan untuk menggunakan emosi dapat melakukan peran penting dalam meningkatkan OCB organisasi dan mengurangi CWB organisasi. Kedua, kemampuan untuk menilai orang lain dapat mendorong karyawan untuk

membantu kolega mereka (OCB interpersonal) dan organisasi (OCB organisasi). Ketiga, regulasi kecerdasan emosi mewakili dimensi dari kecerdasan emosional yang akan mencegah karyawan untuk menampilkan perilaku kerja kontraproduktif yang ditargetkan secara interpersonal.

Penelitian ketiga dilakukan oleh (Dixit & Singh, 2019), menunjukkan bahwa kecerdasan emosi mempengaruhi OCB serta mengarah pada komitmen karyawan yang bekerja sebagai pencegah bagi karyawan yang terlibat dalam perilaku kerja yang kontra produktif. Pengaruh ini terbukti benar bagi kelompok yang memiliki kecerdasan emosi tinggi, yang mencerminkan perannya yang moderat. Penelitian ini berkontribusi pada pemahaman tentang peran tidak langsung dari kecerdasan emosional pada perilaku kerja kontra produktif dalam pengaturan organisasi melalui perilaku kewarganegaraan organisasional.

Penelitian keempat dilakukan oleh (Dixit & Singh, 2019) Penelitian ini dilakukan dengan 645 staf akademik, dari 50 universitas negeri di Turki. Data dikumpulkan melalui kuesioner survei online dan dianalisis analisis korelasi. Temuan menunjukkan bahwa kemampuan untuk menilai emosi orang lain adalah prediktor positif yang kuat dari OCB interpersonal, sedangkan regulasi kemampuan emosi adalah prediktor negatif CWB interpersonal. Selain itu, kemampuan untuk menggunakan emosi adalah prediktor signifikan dari OCB organisasi dan CWB organisasi. Selain itu, kemampuan untuk menilai emosi diri secara positif memprediksi OCB interpersonal dan organisasional dan memprediksi CWB interpersonal dan organisasi secara negatif. Temuan ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berbasis kemampuan mengasumsikan peran penting dalam meningkatkan perilaku kewarganegaraan organisasi dan mengurangi perilaku kontraproduktif di tempat kerja. Studi ini juga menawarkan saran praktis bagi organisasi untuk meningkatkan OCB dan mengurangi CWB dengan meningkatkan kemampuan kecerdasan emosional karyawan.

Penelitian kelima yang dilakukan (Khalili, 2017) menunjukkan hubungan antara kecerdasan emosional dan OCB dalam organisasi Iran. Sementara sebagian besar studi empiris sebelumnya telah meneliti hubungan TL-OCB dan EI-OCB di negara-negara maju di dunia Barat, menguji pengaruh moderasi EI karyawan antara TL

dan perilaku kewarganegaraan karyawan di tempat kerja masih jarang. Pentingnya studi ini tiga kali lipat: pertama meneliti hubungan antara TL dan OCB karyawan di negara berkembang di Timur Tengah seperti Iran, kedua menguji hubungan antara EI karyawan dan OCB mereka sendiri di Iran, dan ketiga mengeksplorasi peran dari EI karyawan sebagai moderator pada TL - asosiasi OCB karyawan dalam organisasi di Iran. Penelitian ini dilakukan untuk memahami peran vital TL dan EI dalam menunjukkan perilaku peran ekstra seperti OCB dari karyawan di organisasi Iran.

Penelitian lainya seperti yang dilakukan oleh (Yuliansyah, Degeng, Wiyono, & Supriyanto, 2019) menunjukkan kecerdasan emosi berpengaruh positif *organizational citizenship behavior*, (Widiani, 2019) mengemukakan adanya hubungan positif ketika kecerdasan emosi akan membuat peningkatan OCB, (Miao, Humphrey, & Qian, 2018) hasil penelitiannya pengukuran, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual berpengaruh positif signifikan pada *organizational citizenship behavior*, selanjutnya penelitian (J. X. Tan et al., 2019), hasil penelitian ini menunjukkan hubungan positif dari kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior*.

H₁ : kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*

2. Pengaruh kecerdasan spiritual terhadap tingkat *organizational citizenship behavior*

Para ahli yang meneliti mengenai kecerdasan seseorang terutama kecerdasan spiritual menemukan keterkaitan antara kecerdasan spiritual seseorang dengan *organizational citizenship behavior*, seperti pendapat dari (Zohar D. dan Marshall, 1999) mengemukakan kecerdasan spiritual digunakan seseorang yang bertujuan untuk melakukan suatu kebenaran, kebaikan, keindahan serta kasih sayang antar sesama dalam kehidupan sosial, keluarga organisasi, dan institusi atau organisasi. Kecerdasan spiritual juga dapat dikatakan sebagai cara dalam menggunakan nilai,

makna, tujuan, serta motivasi ke dalam proses berpikir dan dalam pengambilan keputusan.

Kecerdasan spiritualitas yang dimiliki seorang pegawai dalam suatu organisasi akan mempengaruhi perilaku *organizational citizenship behavior*, disebabkan apabila individu tersebut mempunyai kecerdasan spiritualitas yang baik, maka orang tersebut cenderung selalu ingin berbuat kebaikan, individu tersebut akan selalu berpikir bahwa cara untuk melakukan kebaikan di lingkungan kerjanya yakni dengan melakukan pekerjaan yang ekstra atau *organizational citizenship behavior*, dimana pekerjaan yang dilakukannya melebihi dari apa yang ditentukan organisasi. Telah banyak peneliti yang mengkaji mengenai kecerdasan spiritual yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* seseorang di dalam suatu organisasi, penelitian tersebut antara lain seperti yang dilakukan oleh (Anwar, Gani, & Rahman, 2020; Khuzaini, 2019; Moghadam & Makvandi, 2019; Niri & Astuti, 2019; Supriyanto, Ekowati, & Masyhuri, 2019; Yuliansyah et al., 2019) yang menunjukkan masih adanya kesimpangsiuran terkait pengaruh dari kecerdasan spiritual terhadap *organizational citizenship behavior* seperti dijelaskan dalam tabel berikut ini;

Tabel 2.2
Research gap Kecerdasan Spiritual (SQ) terhadap
***organizational citizenship behavior* (OCB)**

Penelitian	Hasil	Research gap
(Niri & Astuti, 2019)	Penelitian dilakukan pada 118 staf sentral Pengadilan Tinggi di Jawa, hasilnya menunjukkan kecerdasan spiritual berpengaruh negatif terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>	Masih terdapatnya kesimpangsiuran antara pengaruh kecerdasan
(Moghadam & Makvandi, 2019)	Penelitian dilakukan di perusahaan Petrokimia Maroon, hasilnya menunjukkan kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>	Spiritual terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>
(Khuzaini, 2019)	Penelitian dilakukan di Universitas Islam Kalimantan, hasilnya menunjukkan kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>	
(Supriyanto, Ekowati, & Masyhuri, 2019)	Penelitian dilakukan di Bank Bri, hasilnya menunjukkan kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>	
(Khuzaini, 2019)	Penelitian dilakukan di perusahaan Petrokimia Maroon, hasilnya menunjukkan kecerdasan	

(Supriyanto, Ekowati, & Maghfuroh, 2019)	spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> Penelitian dilakukan pada 50 responden Bank Syariah di Kota Malang, hasilnya menunjukkan kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>
(Anwar et al., 2020)	Penelitian dilakukan pada 250 siswa dari berbagai perguruan tinggi di Malaysia, hasilnya menunjukkan kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa terdapat *research gap* terkait pengaruh dari kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap peningkatan *organizational citizenship behavior* dimana ditemukannya pengaruh positif dan negatif dari variabel-variabel tersebut. Selain dari aspek *organizational citizenship behavior*, kecerdasan emosional dan spiritual juga dapat mempengaruhi akan kinerja dari masing-masing pegawai

Penelitian terdahulu yang meneliti pengaruh kecerdasan spiritual terhadap OCB yaitu (Anwar, Gani, & Rahman, 2020; Khuzaini, 2019; Moghadam & Makvandi, 2019; Niri & Astuti, 2019; Nor, 2018, 2019; Supriyanto, Ekowati, & Maghfuroh, 2019; Supriyanto, Ekowati, & Masyhuri, 2019). Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Anwar et al., 2020) mengemukakan dari data dikumpulkan dari 250 siswa dari berbagai lembaga pendidikan tinggi di Malaysia, temuan penelitian ini menunjukkan hubungan kecerdasan spiritual dari perspektif Islam dan kecerdasan emosional.

Penelitian kedua dilakukan oleh (Khuzaini, 2019), Penelitian ini menyelidiki mengenai *organizational citizenship behavior* dalam memediasi spiritualitas pada kinerja pegawai. Perilaku *organizational citizenship behavior* dapat diukur dengan empat indikator altruisme, sopan santun, keutamaan sipil, sportif, dan keseriusan. Penelitian ini menggunakan desain survei menggunakan sampel dari 180 responden. Data dianalisis menggunakan GSCA-SEM (*Generalized Structured Component Analysis*) dan analisis faktor konfirmatori untuk mengukur interaksi konstruk. Hasil menunjukkan adanya pengaruh kinerja dengan perilaku

organizational citizenship behavior. Meskipun efek langsung dari spiritualitas pada kinerja karyawan menunjukkan efek yang tidak signifikan, efek tidak langsung yang dimediasi oleh *organizational citizenship behavior* menunjukkan hubungan positif.

Penelitian ketiga dilakukan oleh (Moghadam & Makvandi, 2019), hasil penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan *organizational citizenship behavior* di antara karyawan Perusahaan Petrokimia Maroon. Temuan penelitian ini telah mengkonfirmasi hubungan yang signifikan antara modal spiritual, *organizational citizenship behavior* dan kinerja.

Penelitian ke empat dilakukan (Niri & Astuti, 2019) dimana respondennya adalah pegawai di Pengadilan Tinggi Jawa Tengah sebesar 118 orang. Pengambilan data dalam penelitian menggunakan teknik sensus, dimana mengambil data keseluruhan dari populasi yang ada di Pengadilan Tinggi Jawa Tengah. Berdasarkan hasil penyebaran data, tingkat pengembalian data diperoleh sebanyak 86. Alat analisis yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika kerja Islam, kecerdasan spiritual berpengaruh positif pada *organizational citizenship behavior*. Begitupun hasil penelitian-penelitian lainnya (Nor, 2018, 2019; Supriyanto, Ekowati, & Maghfuroh, 2019; Supriyanto, Ekowati, & Masyhuri, 2019) menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh pada OCB

Sesuai dengan penjelasan para ahli dan peneliti terdahulu yang telah meneliti mengenai pengaruh antara kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap *organizational citizenship behavior* maka penulis menjadikannya acuan untuk meneliti pengaruh dari kecerdasan spiritual terhadap tingkat *organizational citizenship behavior* dosen di Universitas Swasta di Kota Bandung.

H₂ : Kecerdasan Spiritual berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*

3. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja

Menurut Goleman (2006) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan yang dimiliki seseorang dalam hal mengendalikan dirinya, adanya

ketahanan yang baik dalam menghadapi berbagai masalah, memiliki kemampuan dalam memotivasi diri dengan cara menguasai dengan baik suasana hatinya, kemampuan dalam hal empati terhadap masalah orang lain dan selalu menjaga hubungan baik dengan orang lain yang memiliki tingkat kecerdasan emosi yang tinggi, dalam hal pengendalian emosi, kemampuan memotivasi diri, senantiasa memiliki empati pada kesulitan yang alami orang lain, senantiasa memberikan sesuatu yang terbaik dan selalu mengutamakan kepentingan suatu organisasi, maka jika seseorang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi maka kinerja yang dihasilkan akan maksimal dan akan membantu tercapainya tujuan organisasi.

Pengaruh tersebut terlihat dari penelitian-penelitian yang pernah dilakukan seperti penelitian (Mauladi, 2019; Sharma, Kaur, Gupta, & Kapoor, 2019), (Denny, Rubeena, & Denny, 2019; Mujanah, Ratnawati, & Kusmaningtyas, 2019), (Eze, Adelekan, Ojo, & Erigbe, 2019; Karimi, Leggat, Bartram, & Rada, 2020; Macht, Nembhard, & Leicht, 2019). Seperti dijelaskan dalam tabel berikut;

Tabel 2.3
Research gap Kecerdasan Emosional (EQ) terhadap Kinerja

Penelitian	Hasil	Research gap
(Sharma et al., 2019)	Penelitian dilakukan pada Mahasiswa Kedokteran University Park USA, hasilnya menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.	Masih terdapatnya kesimpangsiuran antara pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja
(Mauladi, 2019)	Penelitian dilakukan pada Perawat di Tiga Rumah Sakit Islam di Kota Gresik, hasilnya menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap kinerja.	
(Denny et al., 2019)	Penelitian dilakukan pada Karyawan Akademik Siswa, hasilnya menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.	
(Mujanah et al., 2019)	Penelitian dilakukan pada 75 UMKM di Surabaya Indonesia, hasilnya menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.	
(Karimi et al., 2020)	Penelitian dilakukan pada pegawai fasilitas perawatan lansia, hasilnya menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.	
(Eze et al., 2019)	Penelitian dilakukan pada karyawan frontliner Bank keuangan mikri di Lagos, hasilnya menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.	

(Macht et al., 2019)	Penelitian dilakukan pada 185 tim di Pennsylvania state University Departement of Architectural Engineering, hasilnya menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.
(Khan, 2019)	Penelitian dilakukan pada pegawai sekolah tinggi Bisnis Universitas Provinsi Pusat Saudi, hasilnya menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.
(Yu, 2019)	Penelitian dilakukan pada pegawai universities in The National Capital Region di China, hasilnya menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan terkait pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja antara lain, (Denny, Rubeena, & Denny, 2019; Dewi, 2019; Eze, Adelekan, Ojo, & Erigbe, 2019; Karimi, Leggat, Bartram, & Rada, 2020; Khan, 2019; Macht, Nembhard, & Leicht, 2019; Mauladi, 2019; Mujanah, Ratnawati, & Kusmaningtyas, 2019; Sharma, Kaur, Gupta, & Kapoor, 2019; Yu, 2019). Penelitian pertama dilakukan oleh (Denny et al., 2019), penelitiannya bertujuan untuk memprediksi apakah ada korelasi antara EQ dan IQ seorang siswa, dan juga untuk mengetahui apakah ada pengaruh EQ dalam kinerja siswa. Ini membandingkan berbagai algoritma dan menemukan yang terbaik dari mereka. Ditemukan dari penelitian bahwa tingkat EQ seorang siswa, sebagai bagian dalam kinerja siswa. Jika siswa sebagai tingkat EQ rata-rata, ia akan dapat berprestasi pada tingkat rata-rata meskipun ia memiliki tingkat IQ yang lebih rendah. Dengan mempertimbangkan hasil prediksi oleh algoritma yang berbeda dengan data yang dikumpulkan, ditemukan bahwa fungsi logistik lebih cocok untuk prediksi. Studi di atas menunjukkan bahwa, EQ dan IQ memiliki kepentingan yang sama untuk prediksi kinerja akademik seorang siswa. Jadi, dengan meningkatkan kinerja akademik yang sama juga dapat ditingkatkan.

Penelitian kedua dilakukan oleh (Dewi, 2019) penelitian ini Penelitian ini mendapatkan bukti empiris tentang pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja auditor yang dimediasi oleh konflik peran.

Penelitian ketiga dilakukan oleh (Eze et al., 2019), penelitian ini mengkaji mengenai pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan garis depan

bank keuangan mikro di Lagos, Nigeria, dengan Koefisien determinasi yang disesuaikan (adj. R²) dari 0,695 menunjukkan bahwa komponen kecerdasan emosi menyumbang 69,5% variasi dalam kinerja pekerjaan karyawan garis depan bank keuangan mikro di Lagos. Dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah pendorong penting kinerja pekerjaan karyawan garis depan dalam sub-sektor keuangan mikro

Penelitian keempat dilakukan oleh (Karimi et al., 2020) menunjukkan kecerdasan emosi pada staf dan penghuni fasilitas perawatan lansia, studi ini memberi cahaya baru pada dampak peningkatan kecerdasan emosi pada kualitas kinerja perawat. penelitian ini menunjukkan proses praktis melalui kecerdasan emosi dapat meningkatkan pengalaman kerja dan kehidupan pekerja perawatan, serta kualitas perawatan bagi pasien.

Penelitian terdahulu lainnya yang dilakukan oleh (Khan, 2019) penelitian ini dikumpulkan dari 416 siswa dari berbagai Sekolah Tinggi Bisnis universitas provinsi Saudi Tengah, semua item pengukuran EI dan IQ menjelaskan hanya 43,6% dari varian dalam kinerja siswa publik dan 56,3% dalam kinerja siswa swasta. Studi ini mengemukakan bahwa kecerdasan kognitif sangat bertujuan dalam bidang akademis tetapi sifatnya sempit dan tidak memperluas wawasan pembelajaran seumur hidup siswa dan sejalan dengan penelitian sejenis (Khan, 2019; Macht et al., 2019; Mauladi, 2019; Mujannah et al., 2019; Sharma et al., 2019; Yu, 2019) yang meneliti tentang pengaruh positif kecerdasan emosional ke kinerja.

Sejalan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang telah meneliti adanya pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai maka penulis menjadikannya sebagai acuan untuk meneliti mengenai pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja Dosen pada Universitas Swasta di Kota Bandung.

H₃ : kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja

4. Pengaruh kecerdasan Spiritual terhadap kinerja

Kecerdasan spiritual dinilai akan dapat mendorong terciptanya prestasi kerja dilakukan oleh pegawai dalam suatu organisasi jika dilakukan secara konsisten, kecerdasan spiritual pun menjadi hal yang penting dari segi kehidupan rohani

seorang pegawai dalam kesehariannya beribadah dan bekerja. (Zohar D. dan Marshall, 1999) memaknai kecerdasan spiritual sebagai alat dapat digunakan untuk melakukan kebaikan, kebenaran dalam kehidupan, melestarikan keindahan, serta menjaga kasih sayang sesama manusia, keluarga dalam organisasi, serta peningkatan kinerja institusi.

Menurut (Veithzal Rivai., 2014) berpendapat mengenai kinerja pegawai dapat dikatakan sebagai kesediaan individu atau kelompok dalam melakukan sesuatu kegiatan yang menyelaraskan antara hak dan kewajiban pegawai agar memperoleh hasil yang diharapkan sebuah organisasi. Apabila seorang pegawai memiliki kecerdasan spiritual yang baik, maka akan cenderung ingin terus melakukan kebaikan sebanyak mungkin, maka apabila hal tersebut dapat diaplikasikan di dunia kerjanya, maka seiring dengan peningkatan hal tersebut maka tingkat keberhasilan kinerja organisasi akan menjadi semakin baik.

Tabel 2.4
Research gap Kecerdasan Spiritual (SQ) terhadap Kinerja

Penelitian	Hasil	Research gap
(Tilova, 2019)	Penelitian dilakukan pada pegawai Al-Madinah Islamic School Cibinong Bogor, hasilnya menunjukkan kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.	Masih terdapatnya kesimpangsiuran antara pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja
(Syarif & Sakti, 2019)	Penelitian dilakukan pada siswa Universitas Islam Syarif Hidayatullah Malang, hasilnya menunjukkan kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.	
(Hamid et al., 2020)	Penelitian dilakukan pada pegawai Manajemen Publik Baru, hasilnya menunjukkan kecerdasan spiritual dan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.	
(Rahmawati et al., 2019)	Penelitian dilakukan pada 240 Guru Sekolah Dasar Islam terpadu di Kota Banjarmasin, hasilnya menunjukkan kecerdasan spiritual dan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.	
(Sancoko et al., 2019)	Penelitian dilakukan pada pegawai PT. PLN (persero) Distribusi Bali, hasilnya menunjukkan kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.	
(Kholid & Rohmatika, 2019)	Penelitian dilakukan pada Guru Madrasah Aliyah Serang Banten, hasilnya menunjukkan kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.	

Penelitian	Hasil	Research gap
(Nur Irawan, 2019)	Penelitian dilakukan pada kinerja karyawan di Instansi di Indonesia, hasilnya menunjukkan kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.	
(Din, 2019)	Penelitian dilakukan pada karyawan Universiti Malaysia Kelantan , hasilnya menunjukkan kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.	
(Koc & Boz, 2020)	Penelitian dilakukan pada pegawai, hasilnya menunjukkan kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.	
(Mauladi, 2019)	Penelitian dilakukan pada perawat di Tiga Rumah Sakit Islam di Gresik dengan total sampel 240 perawat, hasilnya menunjukkan kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.	

Terdapat penelitian terdahulu yang mengkaji mengenai pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja dalam suatu organisasi yaitu, (Denny et al., 2019; Dewi, 2019; Dewi Sanjaya & Martono, 2018; Hamid, Haming, Semmaila, & Bijang, 2020; Khalid, Bashir, Khan, & Abbas, 2018; Sutrisno, Haryono, & Warso, 2016; Widiani, 2019). Penelitian pertama dilakukan oleh (Din, 2019), penelitian ini menggunakan unit analisis sampel responden dari Selangor yang berpengalaman dalam bisnis di sekitar Selangor. Dengan menggunakan alat *Structural Equation Model* (SEM), ditemukan bahwa nilai spiritual secara signifikan berdampak pada kinerja pengusaha, hasil analisis menunjukkan hasil bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap kinerja.

Penelitian kedua (Hamid et al., 2020), populasi penelitian ini adalah pegawai pemerintah di kota Makassar, Indonesia, dimana hasil penelitiannya mengkaji mengenai kecerdasan, kepemimpinan dan kualitas SDM berpengaruh positif pada kinerja pegawai

Penelitian ketiga (Kholid & Rohmatika, 2019), penelitian ini merupakan hasil uji coba terbatas dan uji coba ekstensif memberikan fitur pengawasan klinis terintegrasi untuk meningkatkan kinerja guru, hasil penilaian Kinerja Guru guru di setiap percobaan dan nilai t-nilai, Guru mengaku senang dengan proses pengawasan klinis terintegrasi, mereka merasakan suasana spiritual yang kuat dalam setiap

langkah pengawasan klinis terintegrasi, terutama selama pelatihan kecerdasan Spiritual, hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif signifikan antara kecerdasan spiritual terhadap kinerja pegawai.

Sejalan dengan penelitian sejenis yakni penelitian yang dilakukan (Nur Irawan, 2019) dimana tujuan dari penelitiannya adalah untuk menganalisis variabel kecerdasan intelektual, kecerdasan spiritual, karakteristik individu dan motivasi berprestasi pada kompetensi, komitmen organisasi dan pengembangan karir dosen di Universitas Islam di Jawa Timur, penelitian selanjutnya (Rahmawati, Ahmad, & Suriansyah, 2019) dimana sampel yang digunakan adalah 150 guru dari total sekitar 240 guru Sekolah Dasar Islam Terpadu di kota Banjarmasin tidak ada pengaruh motivasi kerja sebagai variabel mediasi pada hubungan secara tidak langsung antara kecerdasan spiritual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja guru, hasilnya menunjukkan kondisi optimal sebagai konsep yang memaksimalkan kinerja dari segi kecerdasan spiritual.

Penelitian selanjutnya (Sancoko, Setiawan, & Troena, 2019) kecerdasan spiritual yang mendukung berpengaruh positif pada kinerja perusahaan, (Syarif & Sakti, 2019) kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja mahasiswa, dan penelitian lain seperti yang dilakukan oleh (Tilova, 2019) menunjukkan kecerdasan spiritual berpengaruh positif signifikan pada kinerja karyawan.

Sesuai dengan penjelasan para ahli dan peneliti terdahulu yang telah meneliti pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja pegawai maka penulis menjadikannya acuan untuk meneliti pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja dosen di Universitas Swasta di Kota Bandung.

H₄ : Kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap kinerja

5. Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja

Menurut pendapat ahli (Borman, W.C. & Motowidlo, 1993) yang menjelaskan terkait *organizational citizenship behavior* yang akan berpengaruh pada peningkatan kinerja dalam suatu organisasi disebabkan karena perilaku *organizational citizenship behavi* merupakan motor penggerak dari mesin sosial pada suatu organisasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa melalui *organizational*

Mochamad Vrans Romi, 2020

MODEL PENINGKATAN KINERJA DOSEN MELALUI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR, KECERDASAN EMOSIONAL DAN SPIRITUAL PADA UNIVERSITAS SWASTA DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

citizenship behavior akan menghasilkan makna-makna dalam interaksi sosial dengan seluruh anggota organisasi menjadi lancar, dapat mengurangi perselisihan antar pegawai serta mampu meningkatkan efisiensi kerja. Apabila aspek-aspek *organizational citizenship behavior* tersebut dilakukan dalam sebuah organisasi, maka akan berdampak pada tingkat keberhasilan atau peningkatan hasil kinerja.

Penelitian-penelitian terdahulu yang mengkaji secara menyeluruh terkait pengaruh kinerja terhadap *organizational citizenship behavior* dalam berbagai sektor antara lain seperti, (Becton, Carr, Mossholder, & Walker, 2017; Bogler & Somech, 2019; Huang, Gao, & Hsu, 2019; Miao et al., 2018; N. Tan et al., 2019). Penelitian pertama yang dilakukan (Becton et al., 2017), yang mengemukakan hubungan antara kinerja turnover yang mempertimbangkan efek kinerja tugas dan OCB secara bersamaan sementara juga memeriksa efek moderasi kompleksitas pekerjaan terhadap hubungan antara turnover sukarela dan setiap jenis kinerja di dua rumah sakit di New York, dimana hasil penelitiannya menunjukkan *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Penelitian kedua dilakukan oleh (Bogler & Somech, 2019), penelitian ini menggunakan Delapan puluh dua tim manajemen yang melibatkan 395 peserta dari organisasi pendidikan menanggapi kuesioner kuantitatif, penelitian ini bertujuan untuk menguji dampak sumber daya tim - nilai pembelajaran dan optimisme pemimpin tim - sebagai variabel moderat yang mempengaruhi hubungan antara modal psikologis tim (PsyCap) dan perilaku warga organisasi (OCB), diukur sebagai hasil tim, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Penelitian yang dilakukan oleh (Miao et al., 2019), yang mengkaji tentang kecerdasan emosional pemimpin (EI) menunjukkan peningkatan validitas dan bobot relatif dalam memprediksi kinerja tugas bawahan dan *organizational citizenship behavior*, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Terdapat banyak penelitian sejenis yang membahas tentang pentingnya hubungan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja, seperti yang dilakukan (Organ, D. W., Podsakoff, P. M & MacKenzie, 2006) dalam

penelitiannya menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh pada efektifitas dan kinerja organisasi (Huang et al., 2019) yang meneliti terkait praktik strategi fleksibilitas sumber daya manusia akan mengubah karakteristik terkait pekerjaan dimana hasil dari penelitian ini menunjukkan dari total 500 kuesioner yang diperoleh hasilnya mengungkapkan efek positif dari *organizational citizenship behavior* pada kinerja ekowisata di China. Penelitian lainnya seperti (Miao et al., 2018; Rashvand, Omid & Bahrevar, 2013; Sutrisno et al., 2016; Ticoalu, 2013) menunjukkan *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

H₅ : *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai

6. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja melalui *organizational citizenship behavior* sebagai variabel mediasi

Kecerdasan emosional merupakan suatu kemampuan yang dapat digali oleh setiap individu dalam mengukur dan menempatkan diri seseorang pada tempat yang tepat, hal ini dimaksudkan apabila seseorang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi, maka orang tersebut akan bisa mengelola emosi dengan baik dan dapat mengatur segala sesuatu yang ada disekitar dirinya sehingga individu tersebut bisa menjadi lebih empati terhadap individu lain, pintar dalam mengatur suasana hatinya, memiliki kemampuan dalam mengendalikan emosinya dan dapat memotivasi dirinya sendiri agar dapat mengelola stres kerjanya.

Individu yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi maka akan dapat mengaplikasikannya dengan kesediaan bekerja melebihi dari yang dilakukan hal ini termasuk dalam perilaku yang individu yang memiliki *organizational citizenship behavior* yang baik, sikap ini tercermin dari perilaku seseorang tersebut yang selalu bersikap sukarela dalam melakukan pekerjaan extra atau lebih dalam suatu organisasi, baik pengorbanan secara fisik maupun mental diluar tanggung jawab organisasi dan demi keefektifan Bersama. Seseorang yang memiliki sikap *organizational citizenship behavior* yang baik dalam dirinya akan dapat meningkatkan stabilitas kerjanya maupun kinerja organisasinya, dimana hal

tersebut secara langsung dapat memberikan kemudahan organisasi untuk mencapai tujuannya dengan peningkatan kinerja dari para pegawainya.

Telah banyak penelitian terdahulu yang mengkaji pengaruh dari kecerdasan emosional pegawai terhadap kinerja dengan *organizational citizenship behavior* sebagai variabel mediasi, antara lain penelitian (Ariesta, 2017),(Shahab et al., 2019; Supriyanto, Ekowati, & Masyhuri, 2019; Widiani, 2019). Penelitian pertama dilakukan oleh (Ariesta, 2017), hasil penelitiannya menunjukkan terdapat pengaruh kecerdasan emosional dan OCB berpengaruh pada kinerja peternak ayam pedaging di CV Amerta Farm, dan hasil penelitiannya menghasilkan temuan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan pada kinerja peternak dengan *organizational citizenship behavior* sebagai variabel mediasi.

Penelitian kedua (Shahab et al., 2019) hasil penelitian ini digunakan untuk mengeksplorasi pengaruh pemberdayaan kepemimpinan pada perilaku warga organisasi (OCB) melalui pemberdayaan psikologis dan kecerdasan emosional serta kinerja layanan Medis, dari 125 karyawan di industri layanan medis kabupaten Jepara - Indonesia. Peningkatan kecerdasan emosional kerja pegawai dalam suatu perusahaan akan mempengaruhi kinerja pegawai melalui *organizational citizenship behavior* yang baik dimana (Konovsky, M.A., and Organ, 1996) menamakannya dengan kinerja extra role atau dikenal dengan *organizational citizenship behavior*, penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Supriyanto, Ekowati, & Masyhuri, 2019) penelitiannya dengan sampel penelitian sebanyak 50 responden di Bank BTN Syariah Malang. Dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh pada kinerja pegawai melalui *organizational citizenship behavior* pegawai di BANK BTN syariah Malang.

Sejalan dengan penelitian (Widiani, 2019) yang dilakukan dengan populasi semua karyawan di 51 BPR di Kabupaten Badung, menunjukkan adanya pengaruh dari kecerdasan emosional pegawai BPR terhadap kinerja pegawai yang dimediasi oleh *organizational citizenship behavior*. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai yang mempunyai kecerdasan emosional yang baik maka akan berpengaruh pada kinerjanya dalam suatu organisasi

H₆ : kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui *organizational citizenship behavior*.

7. Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap kinerja melalui *organizational citizenship behavior* sebagai variabel mediasi

Kecerdasan Spiritual merupakan kecerdasan seseorang yang dapat digunakan untuk senantiasa mengarahkan pada kebaikan, kebenaran, keindahan, dan kasih sayang dalam keseharian baik dilakukan di alam kehidupan individu, kelompok, maupun organisasi (Zohar D. dan Marshall, 1999). Pegawai memiliki tingkat kecerdasan spiritualnya tinggi maka secara sukarela berperilaku saling tolong menolong sesama rekan kerja, dari sini lah *organizational citizenship behavior* akan meningkat seiring dengan adanya pengaruh kecerdasan spiritual yang dimiliki oleh pegawai dalam suatu organisasi dimana *organizational citizenship behavior* akan menjadikan seseorang yang bersikap sukarela melakukan pekerjaan dengan lebih atau *extra* dalam organisasi tempat orang tersebut bekerja, baik berupa fisik maupun pikiran diluar tanggung jawab dari organisasi agar terciptanya keefektifan bersama. Seorang pekerja yang memiliki sikap *organizational citizenship behavior* yang baik akan dengan mudah dalam dirinya akan meningkatkan stabilitas kinerja seseorang yang juga akan berdampak pada kinerja organisasi dimana hal itu akan terjadi secara otomatis dalam suatu organisasi demi tercapainya tujuan.

Penelitian- penelitian terdahulu yang telah dilakukan membahas tentang pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja melalui *organizational citizenship behavior* antara lain penelitian (Afni & Amar, 2019; Asyhari, 2020; Mauladi, 2019), penelitian pertama (Afni & Amar, 2019) dilakukan di Kantor Pusat Bank Pembangunan Daerah (BPD) dan Cabang Utama, Padang dengan jumlah responden 195 karyawan sebagai responden, menunjukkan kecerdasan spiritual berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja melalui *organizational citizenship behavior*.

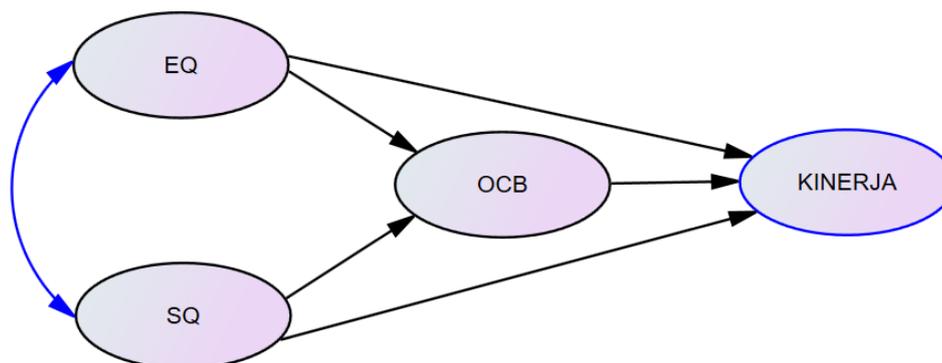
Penelitian kedua dilakukan oleh (Mauladi, 2019) dimana responden penelitian ini adalah perawat di Tiga RS Islam di Gresik, dengan total sampel 240 perawat, hasil uji Structural Equation Modeling (SEM) membuktikan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kecerdasan spiritual terhadap kinerja melalui *organizational citizenship behavior*.

Dalam rangka terciptanya kinerja yang tinggi, diperlukan adanya peningkatan dalam hal kecerdasan spiritual pegawai yang optimal serta mampu mengelola potensi dari sumber daya manusia dalam organisasi sehingga tercapai tujuan organisasi, penelitian terdahulu yang dilakukan (Asyhari, 2020) menunjukkan adanya pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja tenaga penjual di Industri Kreatif UKM Jawa Tengah, (Anwar et al., 2020) yang mengemukakan kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual berpengaruh pada kinerja siswa yang di mediasi oleh *organizational citizenship behavior* pada 250 siswa dari berbagai lembaga pendidikan tinggi di Malaysia , selanjutnya penelitian dari (Rahmawati et al., 2019) mengemukakan bahwa untuk meningkatkan kualitas kinerja 150 guru dari total sekitar 240 guru Sekolah Dasar Islam Terpadu di kota Banjarmasin, dan selanjutnya penelitian yang dilakukan (Khuzaini, 2019) pada 180 responden Sebuah sekolah di Pakistan Data dianalisis menggunakan GSCA-SEM atau Generalized Structured Component Analysis mengemukakan hasil penelitiannya bahwa terdapat pengaruh antara kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual terhadap kinerja melalui peningkatan *organizational citizenship behavior*.

Berdasarkan teori dan beberapa penelitian terdahulu yang telah mengkaji pengaruh dari kecerdasan spiritual pegawai terhadap kinerja pegawai melalui *organizational citizenship behavior* maka penulis menjadikannya sebagai acuan untuk meneliti pengaruh kecerdasan spiritual Dosen terhadap kinerja Dosen pada Universitas Swasta di Kota Bandung melalui variabel *organizational citizenship behavior* sebagai variabel yang memediasi pengaruh tersebut.

H₇ : Kecerdasan spiritual berpegaruh terhadap kinerja melalui *organizational citizenship behavior* sebagai variabel mediasi

Model peningkatan kinerja Dosen Melalui kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual, *organizational citizenship behavior* di Universitas Swasta di Kota Bandung dapat dilihat pada gambar berikut;



Gambar 2.3 Model Hubungan Antar Variabel Penelitian

Keterangan : EQ (Emotional Quotient) Kecerdasan Emosional
 SQ (Spiritual Quotient) Kecerdasan Spiritual
 OCB (Organizational Citizenship Behavior)
 Kinerja (Kinerja Dosen)

2.3. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan dari kerangka pemikiran yang telah dijelaskan di atas maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut;

1. Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*.
2. Kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap *organizational citizenship behavior*.
3. Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja Dosen.
4. Kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap kinerja Dosen.
5. *Organizational citizenship behavior* berpengaruh positif terhadap kinerja Dosen.
6. Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja Dosen melalui *organizational citizenship behavior* sebagai variabel mediasi.
7. Kecerdasan Spiritual berpengaruh positif terhadap kinerja Dosen melalui *organizational citizenship behavior* sebagai variabel mediasi.