

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Organizational Citizenship Behaviour(OCB)

1. Pengertian *Organizational Citizenship Behaviour(OCB)*

Istilah OCB diperkenalkan oleh Organ diawal tahun 1980-an, namun jauh sebelum tahun tersebut Bardnard (1938) telah menggunakan konsep sejenis OCB dan menyebutnya sebagai kerelaan bekerja sama (*willingness to cooperate*). Pada tahun 1964 , Katz menggunakan konsep serupa dan menyebutnya sebagai inovatif dan prilaku spontan (Budihardjo, 2014).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan kontribusi individu yang dalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan di-*reward* oleh perolehan kinerja tugas. OCB ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku-perilaku ini menggambarkan "nilai tambah karyawan" yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu (Aldag & Resckhe, 1997).

Perilaku sukarela tersebut disebut *extra-role* behaviour yang dalam artikel ini disebut *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). Perilaku OCB tidak

terdapat pada *job description* karyawan tetapi sangat diharapkan karena mendukung peningkatan keefektifan dan kelangsungan hidup organisasi atau perusahaan khususnya dalam lingkungan bisnis yang persaingannya semakin tajam. Artinya, seseorang yang memiliki OCB yang tinggi tidak akan dibayar dalam bentuk uang atau bonus tertentu, namun OCB lebih kepada perilaku sosial dari masing-masing individu untuk bekerja melebihi apa yang diharapkan, seperti toleransi pada situasi yang kurang ideal/menyenangkan di tempat kerja, memberi saran-saran yang membangun di tempat kerja, serta tidak membuang-buang waktu di tempat kerja (Robbins, 2001) salah satu contohnya. Beberapa definisi OCB sebagai berikut :

- a. Menurut Organ (1988) dalam Budihardjo, (2011) OCB adalah suatu perilaku sukarela individu (dalam hal ini karyawan) yang tidak secara langsung berkaitan dalam sistem pengimbalan namun berkontribusi pada keefektifan organisasi. Dengan kata lain, OCB merupakan perilaku seorang karyawan bukan karena tuntutan tugasnya namun lebih didasarkan pada kesukarelaannya.
- b. Menurut Enhart (2004) dalam Khalid dan Ali (2005) OCB didefinisikan sebagai perilaku yang mempertinggi nilai dan pemeliharaan sosial lingkungan psikologi yang mendukung hasil pekerjaan.
- c. Johns (1996) dalam Budihardjo (2014) mengemukakan bahwa OCB memiliki karakteristik perilaku sukarela (*extra-role behaviour*) yang tidak termasuk dalam uraian jabatan, perilaku spontan/tanpa sasaran atau perintah seseorang, perilaku yang bersifat menolong, serta perilaku yang tidak mudah terlihat serta dinilai melalui evaluasi kinerja.

- d. OCB adalah perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem *reward* formal (Organ, 1988)dalam Bolino, Turnley dan Bloodgood, 2002). Bebas dalam arti bahwa perilaku tersebut bukan merupakan persyaratan yang harus dilaksanakan dalam peran tertentu atau deskripsi kerja tertentu, atau perilaku yang merupakan pilihan pribadi (Podsakoff *et al.* 2000).
- e. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah sikap membantu yang ditunjukkan oleh anggota organisasi, yang sifatnya konstruktif, dihargai oleh perusahaan tapi tidak secara langsung berhubungan dengan produktivitas individu (Bateman & Organ dalam Steers, Porter, Bigley, 1996).
- f. Organizational didefinisikan dalam dua kategori besar. Pertama, OCBO(*Organizational Citizenship Behaviour Organization*) yaitu perilaku yang menguntungkan organisasi secara umum, misalnya memberi pemberitahuan sebelumnya ketika tidak bisa datang bekerja dan yang kedua adalah OCBI(*Organizational Citizenship Behaviour Individual*) yaitu perilaku yang secara langsung menguntungkan individu-individu tertentu dan secara tidak langsung melalui individu tersebut dapat berkontribusi lebih pada perusahaan misalnya membantu seorang karyawan melaksanakan tugas tertentu (Williams dan Anderson, 1991 dalam Budihardjo, 2014).

2. Dimensi Organizational Citizenship Behaviour

Marshall (1950) dalam Vigoda dan Golembiewski (2001) mengemukakan bahwa secara umum *citizenship behavior* merujuk pada 3 elemen utama yaitu, kepatuhan

(*obedience*), loyalitas (*loyalty*), dan partisipasi. Kepatuhan dan loyalitas secara alami merupakan definisi *citizenship* dalam pengertian yang luas, sehingga esensi dari *citizenship behavior* adalah partisipasi. Dalam partisipasi, perhatian terutama ditujukan pada arena nasional (*governance*), arena komunal (*local lives*), dan arena organisasional (tempat kerja). Sedangkan Graham (1991) dalam Bolino, Turnley dan Bloodgood (2002) memberikan konseptualisasi OCB yang berbasis pada filosofi politik dan teori politik modern. Dengan menggunakan perspektif teoritis ini, Graham mengemukakan tigabentuk OCB yaitu:

1. Ketaatan (*Obedience*) yang menggambarkan kemauan karyawan untuk menerima dan mematuhi peraturan dan prosedur organisasi.
2. Loyalitas (*Loyalty*) yang menggambarkan kemauan karyawan untuk menempatkan kepentingan pribadi mereka untuk keuntungan dan kelangsungan organisasi.
3. Partisipasi (*Participation*) yang menggambarkan kemauan karyawan untuk secara aktif mengembangkan seluruh aspek kehidupan organisasi.

Partisipasi terdiri dari:

- a. Partisipasi sosial yang menggambarkan keterlibatan karyawan dalam urusan-urusan organisasi dan dalam aktivitas sosial organisasi. Misalnya: selalu menaruh perhatian pada isu-isu aktual organisasi atau menghadiri pertemuan-pertemuan tidak resmi.
- b. Partisipasi advokasi, yang menggambarkan kemauan karyawan untuk mengembangkan organisasi dengan memberikan dukungan dan pemikiran inovatif. Misalnya: memberi masukan

pada organisasi dan memberi dorongan pada karyawan lain untuk turut memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan organisasi.

- c. Partisipasi fungsional, yang menggambarkan kontribusi karyawan yang melebihi standar kerja yang diwajibkan. Misalnya: kesukarelaan untuk melaksanakan tugas ekstra, bekerja lembur untuk menyelesaikan proyek penting, atau mengikuti pelatihan tambahan yang berguna bagi pengembangan organisasi.

Organ, Podsakoff & MacKenzie (2006) mengintegrasikan berbagai konstruk OCB menjadi tujuh dimensi konstruk sebagai berikut:

1. *Altruism* menunjukkan suatu perilaku membantu orang lain secara sukarela dan bukan merupakan tugas dan kewajibannya.
2. *Sportmanship* menunjukkan suatu kerelaan atau toleransi untuk bertahan bekerja pada suatu organisasi atau perusahaan tanpa mengeluh kendati keadaan perusahaan tersebut kurang menyenangkan. Menurut Podsakoff (2000) dimensi ini kurang mendapat perhatian pada penelitian empiris. Dikatakannya pula bahwa konstruk ini seyogianya memiliki cakupan yang lebih luas; dalam pengertian individu tidak hanya mampu bertahan dalam ketidakpuasan akan tetapi ia juga harus tetap bersikap positif serta bersedia mengorbankan kepentingannya sendiri demi kelompok.

3. *Organizational compliance* menunjukkan suatu sikap individu yang menerima peraturan dan prosedur yang berlaku di atas organisasi. Hal tersebut dicerminkan oleh perilaku individu tersebut yang tidak pernah melanggar peraturan perusahaan kendati tanpa diawasi atau sanksi sekalipun. Smith (1983) menyebutnya sebagai *generalized compliance*.
4. *Organizational loyalty* perilaku individu yang berkaitan dengan upaya mempromosikan citra organisasinya ke pihak luar; disamping itu ia berupaya melindungi organisasi dari ancaman eksternal serta ia tetap bertahan bekerja di organisasi atau perusahaan tersebut kendati keadaan organisasi kurang menguntungkan dan penuh dengan resiko.
5. *Civic virtue* keterlibatan individu dalam suatu aktivitas organisasi dan peduli terhadap kelangsungan hidup organisasi. Secara sukarela ia berpartisipasi, bertanggung jawab dan terlibat dalam mengatasi persoalan-persoalan yang dihadapi oleh organisasi. Ia juga aktif mengemukakan gagasan-gagasannya serta melalui pengamatannya pada lingkungan bisnis baik dalam hal ancaman maupun peluang.
6. *Conscientiousness* suatu perilaku individu yang menunjukkan upaya sukarela dalam meningkatkan cara dalam menjalankan tugasnya secara kreatif agar kinerja organisasi meningkat. Perilaku tersebut melibatkan tindakan kreatif dan inovatif secara sukarela untuk

meningkatkan kemampuannya dalam menjalankan tugas demi peningkatan kinerja organisasi.

7. *Self-development* suatu perilaku individu yang berkaitan dengan upaya meningkatkan pengetahuan, keterampilan serta kemampuan tanpa diminta. Dimensi ini, Goerge dan Brief secara “swadaya” dengan kemauan dan bila perlu dengan biaya sendiri, misalnya mengikuti kursus atau pelatihan agar tidak ketinggalan dari kemajuan di bidangnya. Bahkan lebih dari itu, seorang karyawan belajar ilmu atau keterampilan baru dapat berkontribusi lebih pada organisasi.

Sebelum ketujuh konstruk tersebut “diciptakan” dari hasil sintesis berbagai konsep, pada awalnya Podsakoff, MacKenzie, Moorman dan fetter (1990) Budihardjo (2014) mengidentifikasi lima kategori OCB yaitu :

- *Altruism*
- *Conscientiousness*
- *Sportmanship*
- *Courtesy*
- *Civic virtue*

3. Faktor- faktor yang mempengaruhi OCB

Dalam studi yang mengintegrasikan 3 teori yang mempengaruhi OCB karyawan, yaitu teori atribusi, pertukaran sosial dan kepribadian evaluasi diri, Ariani (2008) bahwa motif organisasi dan kepribadian evaluasi diri merupakan faktor inti yang

dapat mendorong OCB anggota organisasi secara individual. Sedangkan Spector (1997) dalam Robbins dan Judge (2008) mengemukakan bahwa kepuasan terhadap kualitas kehidupan kerja adalah penentu utama OCB dari seorang karyawan.

Organ (1995) dan Sloat (1999) dalam Zurasaka (2008), mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi OCB sebagai berikut:

1. Budaya dan iklim organisasi
2. Kepribadian dan suasana hati
3. Persepsi terhadap dukungan organisasional
4. Persepsi terhadap kualitas hubungan/interaksi atasan bawahan
5. Masa kerja, dan
6. Jenis Kelamin

Berbeda dengan beberapa pendapat di atas, menurut Zurasaka (2008), OCB lebih dipengaruhi oleh kepribadian atau lebih tepatnya kecerdasan emosi dibandingkan faktor-faktor situasional dan kondisi kerja di atas, atau OCB merupakan mediator atau perantara dari faktor-faktor tersebut. Karena berdasarkan pengalaman kerja selama ini, dapat dilihat bahwa banyak karyawan yang puas dengan kondisi dan situasi kerja mereka namun tetap tidak memiliki perilaku ekstra seperti ini.

B. KINERJA (*Performance*)

1. Pengertian Kinerja

Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu lembaga organisasi, baik itu lembaga pemerintahan

maupun lembaga swasta. Kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* yang merupakan prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang.

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Fustino Cardosa Gomes mengungkapkan bahwa kinerja karyawan sebagai “Ungkapan seperti output, efisien serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktifitas” (Fustino Cardosa Gomes dalam Mangkunegara, 2009). Pendapat tersebut menyatakan bahwa kinerja suatu pegawai tidak lepas dari hasil yang dicapai, serta efektif dalam meningkatkan produktivitas.

Menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara dalam bukunya yang berjudul *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia* definisi kinerja karyawan adalah : “hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya” (Mangkunegara, 2009).

Pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja sumber daya manusia adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja adalah hasil atau

tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas.

Di bawah ini akan disebutkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat para ahli yaitu:

1. Kinerja merupakan seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta (Stolovitch and Keeps, 1992).
2. Kinerja merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja. (Griffin, 1987).
3. Kinerja dipengaruhi oleh tujuan (Mondy and Premeaux, 1993).
4. Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik (Donnelly dan Gibson, 1994).

<http://ronawajah.wordpress.com/2007/05/29/kinerja-apa-itu/>

Kinerja merupakan suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, visi serta organisasi. Pada dasarnya pengertian kinerja berkaitan dengan tanggung jawab individu atau organisasi dalam menjalankan apa yang menjadi wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2. Penilaian Kinerja

Kinerja pegawai terbentuk setelah merasa mendapatkan kepuasan atas kerjanya, karena apabila kebutuhannya terpenuhi maka kepuasan kerja akan tercapai begitu sebaliknya apabila kebutuhannya tidak terpenuhi maka kepuasan kerjanya tidak akan tercapai. Apabila kepuasan kerja tidak tercapai, maka dari itu akan sulit terbentuk suatu prestasi kinerja.

Penilaian harus berakar pada realitas kinerja karyawan. Penilaian bersifat nyata, bukan abstrak dan memungkinkan pemimpin dan karyawan untuk mengambil pandangan yang positif tentang bagaimana kinerja bisa menjadi lebih baik di masa depan dan bagaimana masalah-masalah yang timbul dalam memenuhi standar dan sasaran kinerja dapat dipecahkan.

Evaluasi kinerja atau penilaian kinerja yang dikemukakan oleh Leon C. Mengginson dalam A.A. Anwar Prabu Mangunegara adalah sebagai berikut :

“Penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*) adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seseorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya” (Leon dalam Mangkunegara, 2009).

Berdasarkan pendapat di atas, penilaian prestasi kerja adalah suatu proses dimana seorang pemimpin mempunyai wewenang dalam menentukan para karyawan apakah karyawan tersebut melakukan tugas dan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawabnya. Evaluasi kinerja adalah dasar bagi penilaian dalam memenuhi standar dan sasaran yaitu bagaimana kinerja pegawai dapat memecahkan masalah

yang dihadapi dalam mencapai sasaran. Sasaran dari evaluasi kinerja menurut Surya Dharma (Dharma, 2009) terdiri dari motivasi, pengembangan dan komunikasi.

Motivasi, maksudnya yaitu untuk merangsang orang untuk meningkatkan kinerja dan mengembangkan keahlian.

Pengembangan, untuk memberikan dasar untuk mengembangkan dan memperluas atribut dan kompetensi yang relevan atas peran yang dijalani maupun peran yang akan dijalankan pada masa depan terutama pada karyawan yang memiliki potensi untuk melakukannya. Pengembangan dapat difokuskan kepada peran yang dipegang saat ini, memungkinkan orang untuk memperbesar dan memperkaya keahlian yang mereka perlukan untuk mendapatkan peran yang sebagaimana mestinya.

Komunikasi, untuk berfungsi sebagai saluran komunikasi dua arah tentang peran, sasaran, hubungan, masalah kerja dan aspirasi antara komunikator sebagai pemimpin dan komunikan sebagai karyawan, hal tersebut dilakukan agar dapat mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan kinerja karyawan.

Selanjutnya menurut Dharma (2009) kriteria bagi penilaian kinerja harus berimbang diantara :

- a. pencapaian dalam hubungannya dengan berbagai sasaran.
- b. perilaku dalam pekerjaan sejauh mempengaruhi peningkatan kinerja.
- c. efektifitas sehari-hari.

Jadi dengan memperhatikan kriteria bagi penilaian kinerja diharapkan akan menghasilkan pegawai-pegawai yang bertanggungjawab dan dapat meningkatkan kinerja pegawai baik di lingkungan organisasi pemerintahan maupun di lingkungan swasta.

3. Tujuan Evaluasi Kinerja

Kinerja tidak lepas dari apa yang dinamakan dengan evaluasi kinerja yang merupakan penilaian atas hasil kerja karyawan serta tujuan evaluasi kinerja. Tujuan evaluasi kinerja bertujuan untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja dari Sumber Daya Manusia organisasi.

Menurut Sunyoto *dalam* Mangkunegara tujuan dari evaluasi kinerja adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kerja.
2. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
3. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.
4. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.

5. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika ada hal-hal yang perlu diubah.

Kegunaan penilaian prestasi kerja (kinerja) karyawan adalah :

1. Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk prestasi, pemberhentian dan besarnya balas jasa;
2. Untuk mengukur sejauh mana seorang karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya.
3. Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektifitas seluruh kegiatan dalam perusahaan.
4. Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifan jadwal kerja, struktur organisasi, gaya pengawasan, kondisi kerja dan pengawan.
5. Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan akan latihan bagi karyawan yang berada di dalam organisasi.
6. Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan sehingga dicapai *performance* yang baik.
7. Sebagai alat untuk dapat melihat kekurangan atau kelemahan dan meningkatkan kemampuan karyawan selanjutnya.
8. Sebagai kriteria menentukan, seleksi dan penempatan karyawan.
9. Sebagai alat untuk memperbaiki atau mengembangkan kecakapan karyawan.
10. Sebagai dasar untuk memperbaiki atau mengembangkan uraian tugas (*job description*).

Menurut Dharma (2009) evaluasi kinerja merupakan sistem formal yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja pegawai secara periodik yang ditentukan oleh organisasi. Evaluasi kinerja mempunyai tujuan antara lain :

1. Pengembangan, dapat digunakan untuk menentukan pegawai yang perlu ditraining dan membantu evaluasi hasil *training*. Dan juga dapat membantu pelaksanaan *Conseling* antara atasan dan bawahan sehingga dapat dicapai usaha dalam memecahkan masalah yang akan dihadapi pegawai.
2. Pemberian *reward*, digunakan untuk proses penentuan kenaikan gaji, intensif dan promosi.
3. Motivasi, digunakan untuk memotivasi pegawai, mengembangkan inisiatif, rasa tanggungjawab sehingga mereka terdorong untuk meningkatkan kinerjanya.
4. Perencanaan SDM, dapat bermanfaat bagi pengembangan keahlian dan keterampilan serta perencanaan SDM.
5. Kompensasi, memberikan informasi yang digunakan untuk menentukan apa yang harus diberikan kepada pegawai yang berkinerja tinggi atau rendah serta bagaimana pemberian kompensasi yang adil.
6. Komunikasi merupakan dasar untuk komunikasi yang berkelanjutan antara atasan dan bawahan menyangkut kinerja pegawai.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan memperhatikan tujuan dari evaluasi kinerja diharapkan dapat dihasilkan suatu hasil kerja yang tepat guna berdasarkan

misi, visi, sasaran serta tujuan yang jelas. Sehingga aparatur pemerintahan dapat bekerja lebih efektif serta efisien setelah adanya penilaian kinerja karyawan.

4.Faktor – Faktor Kinerja

Terdapat beberapa faktor dalam kinerja yang terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Berdasarkan hal tersebut maka akan dijelaskan sebagai berikut:

“Faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal, faktor internal (disposisional) yaitu faktor yang berhubungan dengan sifat-sifat seseorang. Sedangkan faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi” (Timple *dalam* Mangkunegara, 2009).

Faktor internal dan faktor eksternal di atas merupakan jenis-jenis atribusi yang mempengaruhi kinerja seseorang. Jenis-jenis atribusi yang dibuat oleh para pegawai memiliki sejumlah akibat psikologis dan berdasarkan kepada tindakan. Seorang pegawai yang menganggap kinerjanya baik berasal dari faktor-faktor internal seperti kemampuan atau upaya. Misalnya, kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu mempunyai tipe pekerja keras. Sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya.

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja menurut Keith Davis dalam Mangkunegara (2009) adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan realitas (*knowledge + skill*). “Artinya, pimpinan dan karyawan yang memiliki *IQ* di atas rata-rata (*IQ* 110-120) apalagi *IQ superior, very superior, gifted* dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari, maka akan mudah mencapai kinerja yang maksimal”.

Kinerja karyawan sangat menentukan bagi terwujudnya tujuan dari pemerintah, maka dari itu peningkatan atas prestasi kerja sangat penting untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam berorganisasi. Faktor motivasi (*motivation*), motivasi diartikan sebagai suatu sikap (*attitude*) seorang pemimpin dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya. “Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (*pro*) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (*kontra*) terhadap situasi kerja akan menunjukkan kerja yang rendah, situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja” (*dalam* Mangkunegara, 2009).

Sedangkan menurut Henry Simamora (Henry *dalam* Mangkunegara, 2009), kinerja (*performance*) dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu :

1. Faktor individu

Kinerja individu adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan. Kinerja individu ini akan tercapai apabila didukung oleh atribut individu, upaya kerja (*work effort*) dan dukungan organisasi. Dengan kata lain, kinerja individu adalah hasil :

- a. Atribut individu, yang menentukan kapasitas untuk mengerjakan sesuatu. Atribut individu meliputi faktor individu (kemampuan dan keahlian, latar belakang serta demografi) dan faktor psikologis meliputi persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran dan motivasi.
- b. Upaya kerja (*work effort*), yang membentuk keinginan untuk mencapai sesuatu.
- c. Dukungan organisasi, yang memberikan kesempatan untuk berbuat sesuatu. Dukungan organisasi meliputi sumber daya, kepemimpinan, lingkungan kerja, struktur organisasi dan *job design*. (Mangkunegara, 2009).

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antarfungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antarfungsi psikis dan fisik maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik.

Dengan kata lain, tanpa adanya konsentrasi yang baik dari individu dalam bekerja, maka mimpi pemimpin mengharapkan mereka dapat bekerja produktif dalam mencapai tujuan organisasi. Yaitu kecerdasan pikiran atau *Inteligensi Quotient*

(IQ) dan kecerdasan emosi/*Emotional Quotient* (EQ). pada umumnya, individu yang mampu bekerja dengan penuh konsentrasi apabila ia memiliki tingkat intelegensi minimal normal (*average, above average, superior, very superior dan gifted*) dengan tingkat kecerdasan emosi baik (tidak merasa bersalah yang berlebihan, tidak mudah marah, tidak dengki, tidak benci, tidak iri hati, tidak dendam, tidak sombong, tidak minder, tidak cemas, memiliki pandangan dan pedoman hidup yang jelas berdasarkan kitab sucinya).

2. Faktor psikologis

Psikologis dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang mental atau jiwa yang bersifat abstrak yang membatasi pada tingkah laku dan proses atau kegiatannya. Psikologis kerja dapat diartikan sebagai lingkungan kerja, sikap serta motivasi dalam melaksanakan pekerjaannya. Faktor psikologis bias berupa persepsi, *attitude, personality*, pembelajaran, dan motivasi (Mangkunegara, 2009). Kelompok faktor psikologis terdiri dari variable persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi.

Variable ini menurut Gibson (1987) banyak dipengaruhi oleh keluarga, tingkat sosial, pengalaman kerja sebelumnya dan variabel demografis. Faktor ini akan bermanifestasi pada munculnya pola-pola sikap dan kepribadian karyawan.

3. Faktor Organisasi

Menurut William Stern *dalam* Mangkunegara (2009) “Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas,

otoritas yang memadai, target kerja yang menantang”. Hal ini bagi individu tersebut, lingkungan organisasi itu dapat diubah dan bahkan dapat diciptakan oleh dirinya serta merupakan pemacu (pemotivator), tantangan bagi dirinya dalam berprestasi di organisasinya.

Menurut Widodo (2005) dalam “faktor yang mempengaruhi kinerja suatu lembaga (organisasi) atau sekelompok manusia dalam menjalankan tugas, wewenang dan tanggung jawabnya dibedakan menjadi dua macam, yaitu faktor individu (pelaku) dan organisasi. Jika dikaitkan dengan kinerja aparatur pemerintah daerah, maka faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut yaitu faktor aparatur pemerintah daerah (birokrat) dan organisasi (pemerintah daerah). Oleh sebab itu, jika ingin meningkatkan kinerja aparatur pemerintah daerah kedua faktor tersebut, harus mendapatkan perhatian dari para pemimpin organisasi.

Perilaku pemimpin menurut Widodo (2005) yang harus dilakukan dalam meningkatkan kinerja individu dan organisasi antara lain adalah : Menjaga dan mendorong motivasi anak buah. Menjaga dan mendorong motivasi para aparatur pemerintah daerah, baik pada tataran pimpinan maupun staf dalam menjalankan tugas, wewenang dan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2001) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu:

1. Kemampuan mereka,
2. Motivasi,

3. Dukungan yang diterima,
4. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan
5. Hubungan mereka dengan organisasi.

[\(http://id.wikipedia.org/wiki/2010/09/02/Kinerja/\)](http://id.wikipedia.org/wiki/2010/09/02/Kinerja/)

Berdasarkan pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (*output*) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi.

5. Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja merupakan suatu langkah yang harus dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi. Melalui pengukuran ini, tingkat capaian kinerja dapat diketahui. Pengukuran merupakan upaya membandingkan kondisi riil suatu objek dan alat ukur. Pengukuran kinerja merupakan suatu yang telah dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan *input*, *proses*, *output*, *outcome*, *benefit* maupun *impact*.

Arkinson dalam Mangkunegara (2009) mengemukakan ciri-ciri pengukuran kinerja sebagai berikut:

- a. Merupakan suatu aspek dari strategi perusahaan.
- b. Menetapkan ukuran kinerja melalui ukuran mekanisme komunikasi antar tingkatan manajemen.
- c. Mengevaluasi hasil kinerja secara terus menerus guna perbaikan pengukuran kinerja pada kesempatan selanjutnya..

Dalam kerangka pengukuran kinerja terdapat strategi perusahaan mengenai penetapan, pengumpulan data kinerja, evaluasi dan cara pengukuran kinerja.

C. Kecerdasan Emosional

1. Pengertian Kecerdasan Emosional

Pengertian Kecerdasan Emosional (EQ) telah diidentifikasi pada tahun-tahun terakhir dan memberikan sejumlah wawasan menarik kepribadian. Kecerdasan Emosional (EQ), merujuk pada tingkat dimana seseorang mempunyai kesadaran diri, mengekspresikan empati untuk orang lain, dan memiliki keterampilan-keterampilan sosial (Moorhead & Griffin, *dalam Salemba ed, 9 : 2013*).

Salovey dan Mayer (1990) mendefinisikan Kecerdasan Emosional sebagai kemampuan untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya, dan mengendalikan perasaan secara mendalam sehingga dapat membantu perkembangan emosi dan intelektual.

Cooper dan Sawaf (1998) Mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi dan pengaruh yang manusiawi. Lebih lanjut dijelaskan, bahwa kecerdasan emosi menuntut seseorang untuk belajar mengakui, menghargai perasaan diri sendiri dan orang.

Goleman (2003) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi

kegagalan, mengendalikan emosi, dan menunda kepuasan serta mengatur keadaan jiwa. Dengan kecerdasan emosional tersebut seseorang dapat menempatkan emosinya pada porsi yang tepat, memilah kepuasan, dan mengatur suasana hati.

Dari beberapa pengertian diatas kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan seseorang dalam mengola emosi dan perasaanya secara tepat dan efektif untuk behubungan atau kerjasama dengan orang lain dan untuk mencapai suatu tujuan.

Menurut Muttayaqiyathun(2010) seseorang yang EQ nya rendah biasanya dicirikan, pertama jika berbicara menyakitkan dan menyalahkan pihak lainsehingga persoalan pokok bergser oleh pertengkaran ego pribadi, dan kemudian persoalan tidak selesai bahkan bertambah, kedua rendahnya motivasi kinerja anak buah untuk meraih prestasi karena tidak mendapat dorongan dan apresiasi dari atasan, menurut riset panjang yang dilakukan (Muttaqiyathun, 2010) menyimpulkan, kecerdasan intelektual bukan faktor dominan dalam kebrhasilan seseorang, terutama dalam dunia bisnis dan sosial.

Banyak sarjana yang cerdas saat kuliah menjadi bintang kelas, namun ketika masuk dunia kerja menjadi anak buah teman sekelasnya yang prestasi akademiknya pas-pasan. EQ tinggi akan membantu seseorang dalam membangun relasi sosial dalam lingkungan keluarga, kantor, bisnis, maupun sosial (Bayu Pramono, 2013).

2. Dimensi Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional (EQ) diartikan beberapa pakar antara lain menurut Goelman *dalam* Muttaqiyathun (2010) yang mengatakan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi baik pada diri sendiri dan dalam berhubungan dengan orang lain. Sedangkan menurut Cooper dan Sawaf *dalam* Muttaqiyathun (2010) kecerdasan emosi adalah kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan daya kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi dan pengaruh yang manusiawi. Kecerdasan dalam memahami, mengenali, meningkatkan, mengelola dan memimpin motivasi diri sendiri dan orang lain serta mengaplikasikannya dalam kehidupan pribadi dan sosial.

Daniel Goleman (2005) Aspek-aspek Kecerdasan Emosi menurut Salovey yang menempatkan kecerdasan pribadi Gardner yang mencetuskan aspek-aspek kecerdasan emosi sebagai berikut:

a. Mengenali emosi diri

Mengenali emosi diri merupakan suatu kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi. Aspek mengenali emosi diri terjadi dari: kesadaran diri, penilaian diri, dan percaya diri. Kemampuan ini merupakan dasar dari kecerdasan emosi, para ahli psikologi menyebutkan bahwa kesadaran diri merupakan kesadaran seseorang akan emosinya sendiri.

b. Mengelola emosi

Mengelola emosi merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat atau selaras, sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu.

c. Memotivasi diri sendiri

Dalam mengerjakan sesuatu, memotivasi diri sendiri adalah salah satu kunci keberhasilan. Mampu menata emosi guna mencapai tujuan yang diinginkan. Kendali diri secara emosi, menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati adalah landasan keberhasilan di segala bidang.

d. Mengenali emosi orang lain

Kemampuan mengenali emosi orang lain sangat bergantung pada kesadaran diri emosi. Empati merupakan salah satu kemampuan mengenali emosi orang lain, dengan ikut merasakan apa yang dialami oleh orang lain. Menurut Goleman (2005) kemampuan seseorang untuk mengenali orang lain atau peduli, menunjukkan empati seseorang. Individu yang memiliki kemampuan empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi dan mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan oleh orang lain sehingga ia lebih mampu menerima sudut pandang orang lain, peka terhadap perasaan orang lain dan lebih mampu untuk mendengarkan orang lain.

e. Membina hubungan dengan orang lain

Kemampuan membina hubungan sebagian besar merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain. Keterampilan ini

merupakan keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan, dan keberhasilan antar pribadi. Orang yang dapat membina hubungan dengan orang lain akan sukses dalam bidang apa pun yang mengandalkan pergaulan yang mulus dengan orang lain. Penelitian Goleman (2003) menunjukkan bahwa kemampuan terbesar yang mempengaruhi kesuksesan seseorang dalam bekerja adalah empati, disiplin diri dan inisiatif yang dikenal dengan nama kecerdasan emosional.

3. Dampak Kecerdasan Emosional Bagi Perusahaan

Menurut Kokasih (2011) *dalam* Pramono (2013) keterampilan Emotional Intelligence ini akan menyiapkan setiap individu untuk :

- a. Memahami emosi dalam dirinya menghadapi perubahan.
- b. Menyadari pentingnya perubahan untuk kehidupannya yang lebih baik.
- c. Mengarahkan emosinya secara positif.
- d. Memotivasi dirinya untuk menjadi bagian aktif dari perubahan tersebut dan siap menikmati hasilnya.
- e. Melatih diri berpikir positif dan optimis.
- f. Meningkatkan kepekaan terhadap perubahan sosial yang terjadi.

D. Kecerdasan Spiritual

1. Pengertian kecerdasan spiritual

Kecerdasan spiritual ditemukan oleh Danah Zohar dan Ian Marshall pada pertengahan tahun 2000. Zohar dan Marshall (2001) menegaskan bahwa kecerdasan spiritual adalah landasan untuk membangun IQ dan EQ.

Spiritual berasal dari bahasa Latin *spiritus* yang berarti prinsip yang memvitalisasi suatu organisme. Sedangkan, spiritual dalam SQ berasal dari bahasa Latin *sapientia (sophia)* dalam bahasa Yunani yang berarti 'kearifan' (Zohar dan Marshall, (2001). Zohar dan Marshall (2001) menjelaskan bahwa spiritualitas tidak harus dikaitkan dengan kedekatan seseorang dengan aspek ketuhanan, sebab seorang humanis atau atheis pun dapat memiliki spiritualitas tinggi. Kecerdasan spiritual lebih berkaitan dengan pencerahan jiwa. Orang yang memiliki kecerdasan spiritual tinggi mampu memaknai hidup dengan memberi makna positif pada setiap peristiwa, masalah, bahkan penderitaan yang dialaminya. Dengan memberi makna yang positif akan mampu membangkitkan jiwa dan melakukan perbuatan dan tindakan yang positif.

Berikut ini adalah beberapa pendapat tentang kecerdasan spiritual menurut para ahli dalam Zohar dan Marshall (2001) dan Agustian (2001):

- a. Menurut Sinetar (2000) mendefinisikan kecerdasan spiritual sebagai pikiran yang mendapat inspirasi, dorongan, efektivitas yang terinspirasi, dan penghayatan ketuhanan yang semua manusia menjadi bagian di dalamnya.
- b. Khalil A. Khavari (2000) mendefinisikan kecerdasan spiritual sebagai fakultas dimensi non-material atau jiwa manusia. Lebih

lanjut dijelaskan oleh Khavari (2000), kecerdasan spiritual sebagai intan yang belum terasah dan dimiliki oleh setiap insan. Manusia harus mengenali seperti adanya lalu menggosoknya sehingga mengkilap dengan tekad yang besar, menggunakannya menuju kearifan, dan untuk mencapai kebahagiaan yang abadi.

- c. Zohar dan Marshall (2001) mendefinisikan kecerdasan spiritual sebagai kemampuan internal bawaan otak dan jiwa manusia yang sumber terdalamnya adalah inti alam semesta sendiri, yang memungkinkan otak untuk menemukan dan menggunakan makna dalam memecahkan persoalan.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa definisi kecerdasan spiritual adalah kemampuan potensial setiap manusia yang menjadikan seseorang dapat menyadari dan menentukan makna, nilai, moral, serta cinta terhadap kekuatan yang lebih besar dan sesama makhluk hidup karena merasa sebagai bagian dari keseluruhan, sehingga membuat manusia dapat menempatkan diri dan hidup lebih positif dengan penuh kebijaksanaan, kedamaian, dan kebahagiaan yang hakiki (Utama, 2010).

2. Prinsip- prinsip Kecerdasan Spiritual menurut Agustian (2001), yaitu:

a. Prinsip Bintang

Prinsip bintang adalah prinsip yang berdasarkan iman kepada Allah SWT. Semua tindakan yang dilakukan hanya untuk Allah dan tidak mengharap pamrih dari orang lain dan melakukannya sendiri.

b. Prinsip Malaikat (Kepercayaan)

Prinsip malaikat adalah prinsip berdasarkan iman kepada Malaikat. Semua tugas dilakukan dengan disiplin dan baik sesuai dengan sifat malaikat yang dipercaya oleh Allah untuk menjalankan segala perintah Allah SWT.

c. Prinsip Kepemimpinan

Prinsip kepemimpinan adalah prinsip berdasarkan iman kepada Rasullullah SAW. Seorang pemimpin harus memiliki prinsip yang teguh, agar mampu menjadi pemimpin yang sejati. Seperti Rasullullah SAW adalah seorang pemimpin sejati yang dihormati oleh semua orang.

d. Prinsip Pembelajaran

Prinsip pembelajaran adalah prinsip berdasarkan iman kepada kitab. Suka membaca dan belajar untuk menambah pengetahuan dan mencari kebenaran yang hakiki. Berpikir kritis terhadap segala hal dan menjadikan Al-Qur'an sebagai pedoman dalam bertindak.

e. Prinsip Masa Depan

Prinsip masa depan adalah prinsip yang berdasarkan iman kepada "hari akhir". Berorientasi terhadap tujuan, baik jangka pendek, jangka menengah maupun jangka panjang, disertai keyakinan akan adanya "hari akhir" dimana setiap individu akan mendapat balasan terhadap setiap tindakan yang dilakukan.

f. Prinsip Keteraturan

Prinsip keteraturan merupakan prinsip berdasarkan iman kepada "ketentuan Tuhan". Membuat semuanya serba teratur dengan menyusun rencana atau tujuan secara jelas. Melaksanakan dengan disiplin karena kesadaran sendiri, bukan karena orang lain.

Ciri-ciri orang yang memiliki kecerdasan spiritual berdasarkan teori Zohar dan Marshall (2001) dan Sinetar (2001) *dalam* Bowo (2009), yaitu:

- a. Memiliki Kesadaran Diri, memiliki kesadaran diri yaitu adanya tingkat kesadaran yang tinggi dan mendalam sehingga bisa menyadari berbagai situasi yang datang dan menanggapi.
- b. Memiliki Visi, Memiliki visi yaitu memiliki pemahaman tentang tujuan hidup dan memiliki kualitas hidup yang diilhami oleh visi dan nilai-nilai.
- c. Bersikap Fleksibel, Bersikap fleksibel yaitu mampu menyesuaikan diri secara spontan dan aktif untuk mencapai hasil yang baik, memiliki pandangan yang pragmatis (sesuai kegunaan), dan efisien tentang realitas.
- d. Berpandangan Holistik, Berpandangan holistik yaitu melihat bahwa diri sendiri dan orang lain saling terkait dan bisa melihat keterkaitan antara berbagai hal. Dapat memandang kehidupan yang lebih besar sehingga mampu menghadapi dan memanfaatkan, melampaui kesengsaraan dan rasa sehat, serta memandangnya sebagai suatu visi dan mencari makna dibaliknya.
- e. Melakukan Perubahan, Melakukan perubahan yaitu terbuka terhadap perbedaan, memiliki kemudahan untuk bekerja melawan konvensi dan status quo dan juga menjadi orang yang bebas merdeka.
- f. Sumber Inspirasi, Sumber inspirasi yaitu mampu menjadi sumber inspirasi bagi orang lain dan memiliki gagasan-gagasan yang segar.
- g. Refleksi Diri, Refleksi diri yaitu memiliki kecenderungan apakah yang mendasar dan pokok.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kecerdasan Spiritual

Menurut Ariyadi (2010) ada 3 faktor yang mempengaruhi kecerdasan spiritual seseorang, yaitu:

- a. Keyakinan, Kata yakin berasal dari bahasa arab yang bermakna pasti. Lebih jauh lagi ia bermakna percaya secara totalitas, tanpa adanya keraguan sedikitpun.
- b. Kesabaran, Menurut seorang intelektual timur tengah abad silam, At-tusi dalam Ariyadi(2010), adalah bermakna menahan diri dari keluh kesah ketika menghadapi sesuatu yang tidak menyenangkan. Dengan kesabaran,seorang manusia mampu memberikan perspektif positif atas kenyataan hidup yang merugikan dirinya. Menurut Ariyadi(2010) kesabaran akan membuat seseorang memaknai kejadian yang tak diharapkan menjadi bahan pembelajarn. Bahkan lebih jauh untuk melakukan langkah-langkah perbaikan dimasa depan.
- c. Syukur, Syukur bermakna mengakui segenap kenikmatan yang di dapat, bahwa ia berasal dari tuhan an menggunakan kenikmatan tersebut di jalan yang diridhainya.

Artinya dapat disimpulkan keyakinan, kesabaran, dan rasa syukur adalah satu bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam mempengaruhi kecerdasan spiritual seseorang. Keyakinanlah yang membuat seseorang dapat optimis memaknai hidup. Kesabaran adalah kunci ketenangan dalam menjalankan segala aktivitas kehidupan dan rasa syukur membuat seseorang dapat menjadi pribadi cerdas

dalam mengambil hikmah dari setiap permasalahan yang dihadapinya (Pramono, 2013).

4. Manfaat Kecerdasan Spiritual di Tempat Kerja

Dari penelitian Deacon, menunjukkan bahwa kita membutuhkan perkembangan otak di bagian *frontal lobe* supaya kita bisa menggunakan bahasa. Perkembangan pada bagian ini memungkinkan kita menjadi kreatif, visioner dan fleksibel. Kecerdasan spiritual ini digunakan pada saat:

- a. Kita berhadapan dengan masalah eksistensi seperti pada saat kita merasa terpuruk, terjebak oleh kebiasaan, kekhawatiran dan masalah masa lalu kita sebagai akibat penyakit dan kesedihan.
- b. Kita sadar bahwa kita mempunyai masalah eksistensi dan membuat kita mampu menanganinya atau sekurang-kurangnya kita berdamai dengan masalah tersebut. Kecerdasan spiritual memberi kita suatu rasa yang menyangkut perjuangan hidup.

SQ adalah inti dari kesadaran kita. Kecerdasan spiritual ini membuat orang mampu menyadari siapa dirinya dan bagaimana orang memberi makna terhadap kehidupan kita dan seluruh dunia kita. Orang membutuhkan perkembangan “kecerdasan spiritual (SQ)” untuk mencapai perkembangan diri yang lebih utuh.

E. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Penulis / Tahun	Indikator	Jenis Analisis	Hasil
1.	Hubungan Kecerdasan Emosional Dengan Etos Kerja Perawat Magang di Rumah Sakit Baptis Kediri	Astarani/2011	Kecerdasan Emosional 1. Kesadaran diri 2. Pengawasan diri 3. Motivasi diri 4. Empati 5. Kemahiran Sosial Etos Kerja a. Suka bekerja keras b. Bersikap adil c. Tidak membuang waktu saat bekerja d. Keinginan memberikan lebih dari sekedar yang diisyaratkan e. Mau bekerja sama f. Hormat terhadap rekan kerja	SPSS berdasarkan rumus <i>spearmanrho</i>	Ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan etos kerja. Dimana kecerdasan emosional yang tinggi akan menunjukkan etos kerja yang baik dalam bekerja.
2.	Hubungan <i>Emotional Quentien, Intellectual Quentien, Spiritual Quentien</i> dengan <i>Enterpreneur performance</i>	Muttaqiyathun/ 2010	EQ a. Keterampilan emosi b. Kecakapan EQ c. Integritas d. Komitmen SQ a. Pengabdian b. Nilai c. Keyakinan IQ a. Kreatifitas berfikir EP a. <i>Control</i> b. <i>Ability</i> c. <i>Risk</i> d. <i>Team Work</i>	<i>Korelasi Person Product Moment</i>	Terdapat hubungan maupun pengaruh EQ, IQ, dan SQ dengan <i>enterpreneur performance</i> secara serentak, namun secara parsial, hanya EQ dan IQ yang berpengaruh signifikan, sedangkan SQ dinyatakan tidak berpengaruh secara signifikan
3.	<i>An Analysis Corelation Between Organizational I Citizenship Behaviour (OCB) and Emotional Intelegence</i>	Yaghoubi, mashinci, & Hadi/2011	OCB a. <i>Conscientiousness</i> b. <i>Sprotmanship</i> c. <i>Civic Virtue</i> d. <i>Courtesy</i> e. <i>Altruism</i> <i>Emotional Intelegence</i>	<i>Corelations and Regression</i>	Kecerdasan Emosional pemimpin memiliki berpengaruh nyata pada perilaku kewarganegaraan organisatoris pengikutnya. Secara emosional pemimpin cerdas dapat memonitor perilakunya

					sendiri dan memahami pengikutnya, dengan demikian menambahkan peran extra perilaku dari anggota dari organisasi. Hanya ketika mereka merasakan bahwa pemimpin memahami kebutuhan mereka.
--	--	--	--	--	--

Sumber: Pramono, 2013

F. Kerangka Berfikir

Keterkaitan antara OCB terhadap kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual memang sangat mempengaruhi suatu kinerja memang tidak dapat terpisahkan. Victor E Frankl dalam Ginanjar (2001) berkata bahwa, "manusia memiliki yang mereka perlukan untuk hidup kecuali alasan untuk hidup. Mereka mendapatkan apa yang mereka perlukan namun tanpa makna "dapat diartikan, bahwasanya manusia ataupun korporasi dewasa ini membutuhkan "*meaning and value*" dalam setiap langkah hidupnya. Kebutuhan akan makna ini ternyata tidak bisa hanya dipenuhi oleh EQ, tapi SQ juga perlu. Bukankah yang terjadi selama ini EQ bisa dimanfaatkan untuk orientasi materi dan *humanism* semata. Ginanjar (2001) berpendapat bahwa SQ adalah landasan yang diperlukan untuk memfungsikan kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional secara efektif. SQ merupakan kecerdasan tertinggi manusia. EQ dan SQ memiliki muatan yang sama pentingnya untuk dapat bersinergi.

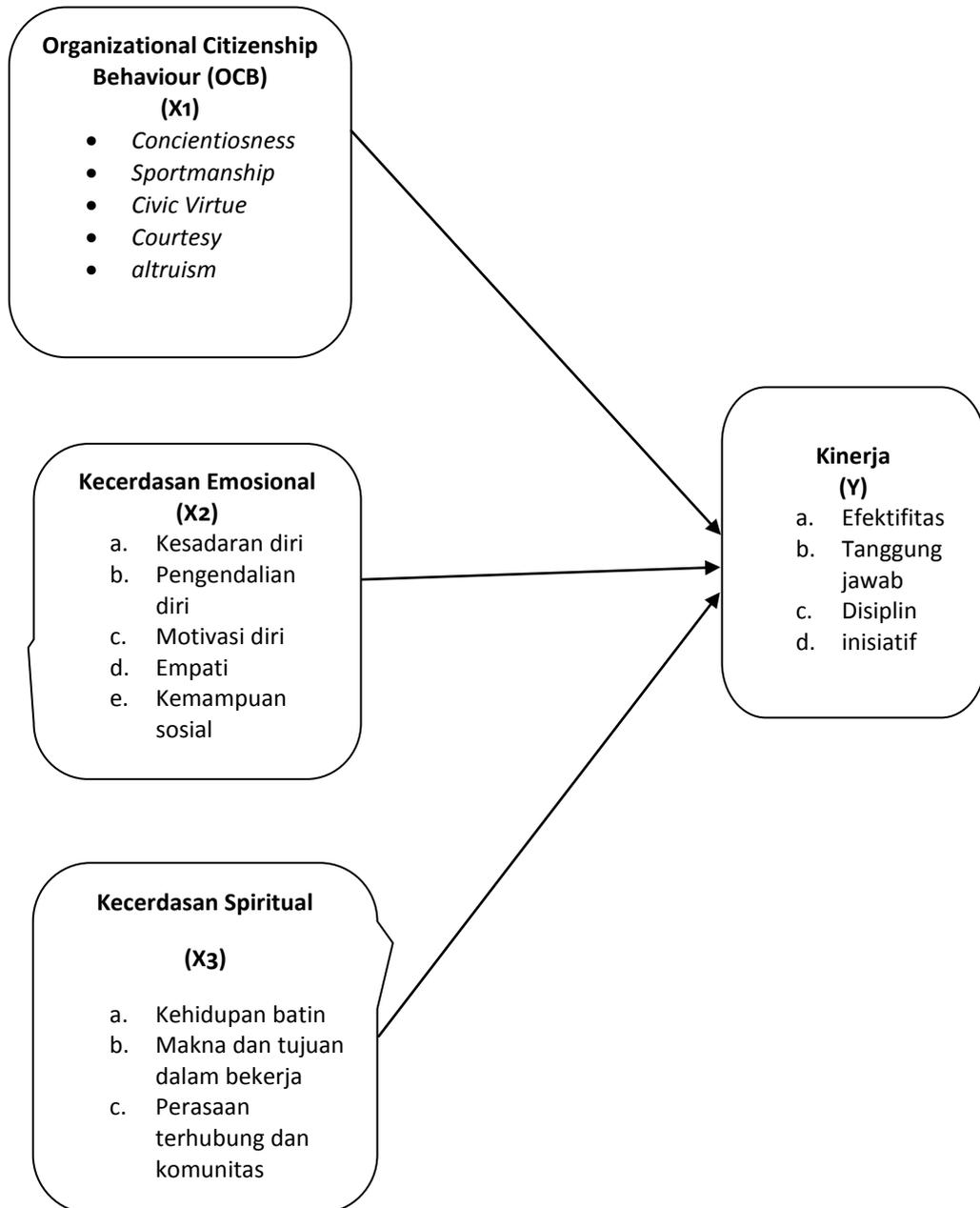
Orang yang memiliki OCB biasanya mau mengerjakan suatu hal yang diluar tanggung jawabnya demi kebaikan bersama atau organisasi. Hal ini mereka

lakukan dengan penuh kesadaran dan tanpa mengharapkan imbalan. Semua yang dilakukan tidak hanya untuk kepentingan-kepentingan materialistis atau duniawi, namun ada hal lain dibalik itu yang dapat memuaskan batin atau rohani mereka.

Menurut Gay, Hendricks dan Ludeman *dalam* Ginanjar (2001) dari hasil penelitian mereka terhadap 800 manajer perusahaan yang mereka tangani selama 20 tahun, membuat sebuah buku kesimpulan yang mengejutkan, “ Apabila anda hendak mencari orang-orang yang memiliki nilai-nilai spiritual sejati, anda tidak akan menemukan di tempat-tempat ibadah, tetapi justru di korporasi-korporasi yang sukses”.

Adapun indikator yang dipakai untuk mengukur variabel kecerdasan emosional, yaitu terdiri dari lima dasar kemampuan kecerdasan emosional menurut Goleman (1995) *dalam* Kokasih (2011), yaitu kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati, dan kemampuan sosial. Kecerdasan spiritual menurut Asmos & Duchon *dalam* Widyarini (2009) yaitu kehidupan batin sebagai identitas spiritual, makna dan tujuan dalam bekerja, perasaan terhubung dan komunitas. Sedangkan OCB terdiri dari lima komponen menurut Podsakoff, dkk Budihardjo, 2014) yaitu, *altruism, conscientiousness, sportmanship, courtesy, civic virtue*.

Untuk OCB, mayoritas penelitian terdahulu juga hanya memakai lima indikator tersebut.. Berangkat dari hasil analisis tersebut maka model penelitian yang dibuat saat ini adalah sebagai berikut.

Gambar 2.1 , Model Kerangka Berfikir

G. Hipotesis

1. Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara OCB terhadap kinerja
Ha : Ada pengaruh yang signifikan antara OCB terhadap kinerja karyawan
2. Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan
Ha : Ada pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan
3. Ho : Tidak Ada pengaruh yang signifikan antara kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan
Ha : Ada pengaruh yang signifikan antara kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan