BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kecerdasan Emosional

2.1.1.1 Definisi Kecardasan Emosional

Kecerdasan emosional adalah dua buah produk dan dua keterampilan utama, yaitu keterampilan kesadaran diri dan keterampilan manajemen diri yang termasuk dalam kompetensi personal dan yang kedua adalah keterampilan kesadaran sosial dan keterampilan manajemen hubungan sosial yang termasuk dalam kompetensi sosial.Kompetensi personal lebih terfokus pada diri sendiri sebagai seorang individu, sedangkan kompetensi sosial lebih terfokus pada suatu hubungan kepada orang lain **(Bradberry dan Greaver, 2007:63).**

Goleman dalam Cahyo Tri Wibowo (2015) mendefinisikan kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, memotivasi diri sendiri, serta mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain.

Sedangkan menurut **Cooper Agustian (dalam Adi Mulyo,Hadi Sunaryo 2018:4)** menyebutkan kecerdasan emosi adalah kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, emosi, koneksi dan pengaruh yang manusiawi

Robbins dan Judge (dalam Iche Chyntya Navy Ariesta 2016:125) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk

mendeteksi dan mengelola isyarat-isyarat emosional dan informasi.

Berdasarkan kajian konsep kecerdasan emosional di atas dapat disusun rekapitulasi konsep kecerdasan emosional sebagai berikut :

Tabel 2.1
Konsep Kecerdasan Emosional

No	Tahun	Sumber Referensi	Konsep Kecerdasan Emosional
1.	2007	Bradberry dan Greaver	Kecerdasan emosional adalah dua buah produk dan dua keterampilan utama, yaitu keterampilan kesadaran diri dan keterampilan manajemen diri yang termasuk dalam kompetensi personal dan yang kedua adalah keterampilan kesadaran sosial dan keterampilan manajemen hubungan sosial yang termasuk dalam kompetensi sosial
2	2015	Goleman (dalam Cahyo Tri Wibowo)	Kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, memotivasi diri sendiri, serta mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain.
3	2018	Cooper Agustian (dalam Adi Mulyo,Hadi Sunaryo)	mengungkapkan “bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, emosi, koneksi dan pengaruh yang manusiawi”.
4	2016	Robbins dan Judge	menjelaskan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk mendeteksi dan mengelola isyaratisyarat emosional dan informasi.

(Sumber : Data Diolah 2020)

Berdasarkan tabel 2.1 diatas yang memuat 4 pendapat ahli tentnag kecerdasan emosial dapat disimpulkan bahwa Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menerima, menilai, mengelola, serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain di sekitarnya.

Dari beberapa konsep yang dikemukakan oleh para ahli tersebut, konsep yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada konsep yang dikemukakan oleh (Goleman dalam Cahyo Tri Wibowo 2015:4) yang mengemukakan bahwa Kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, memotivasi diri sendiri, serta mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain. Konsep ini digunakan karena sesuai dengan fenomena dan permasalahn yang terjadi di PT Daya Anugrah Mandiri Cabang Sungai Bahar dimana karyawan masih canggun dalam hubungannya dengan orang lain yaitu antara karyawan tetap dan karyawan training (Baru) dan juga adanya masalah dalam mengelola diri dan emosi sehingga terjadi konfilk dan dan terjadi adu argument antar karyawan.

2.1.1.2 Indikator Kecardasan Emosional

Goleman dalam Cahyo Tri Wibowo (2015;4) mengumukakan indikator dari kecerdasan emosional yaitu :

1) Kesadaran diri, adalah mengetahui kondisi diri sendiri, kesukaan, sumber daya dan intuisi. Indikatornya meliputi:
   a. Mengenali emosi diri sendiri beserta efeknya.
   b. Mengetahui kekuatan dan batas-batas diri sendiri.
   c. Percaya dengan kemampuan diri dan keyakinan tentang harga diri.
2) Pengaturan diri, merupakan pengelolaan emosi yang memudahkan untuk mencapai sasaran dengan cara mengelola kondisi, impuls, dan sumber daya diri sendiri. Indikatornya meliputi:

a. Kemampuan untuk mengelola emosi-emosi dan desakan-desakan hati yang merusak.
b. Luwes terhadap perubahan (mudah beradaptasi) dan bertanggung jawab atas kinerja pribadi.
c. Mudah menerima dan terbuka terhadap gagasan, pendekatan dan informasi-informasi baru.

3) Motivasi diri, adalah kecenderungan emosi yang mengantar atau memudahkan peraihan sasaran. Indikatornya meliputi:
   a. Dorongan untuk berprestasi/tidak cepat puas.
   b. Kekuatan untuk berfikir positif dan optimis.

4) Empati, adalah kepintaran bagaimana individu membaca perasaan, kebutuhan, kepentingan, dan emosi orang lain. Indikatornya meliputi:
   a. Mampu menerima sudut pandang dari orang lain.
   b. Peka terhadap perasaan orang lain.

5) Keterampilan sosial, adalah kepintaran dalam menggugah tanggapan yang dikehendaki oleh orang lain. Indikatornya meliputi:
   a. Dapat memberikan pesan dengan jelas dan meyakinkan orang lain.
   b. Dapat membangkitkan

Dalam King (2011), adapun indikator dari kecerdasan emosional adalah sebagai berikut:

1. Pengaturan mood adalah pengelolaan emosi yang memudahkan untuk mencapai sasaran dengan cara mengelola kondisi, impuls, dan sumber daya diri.

2. Keterampilan sosial adalah kepintaran dalam merespons tanggapan yang dikehendaki oleh orang lain.
3. Pemanfaatan emosi adalah kecenderungan emosi yang mengantarkan atau memudahkan peraihan sasaran dan tujuan.
4. Penilaian emosi adalah mengetahui kondisi diri sendiri, kesukaan, dan intuisi.

Berdasarkan teori Salovey dan Mayer dalam Iche Chyntya Navy Ariesta (2016:25), indikator kecerdasan emosional terdiri dari lima hal, yaitu:

1. Kesadaran diri (mengenali emosi diri) atau self-awareness merupakan kemampuan untuk mengetahui apa yang kita rasakan pada suatu saat, dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, serta memiliki tolok ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.
2. Pengaturan diri (mengelola emosi) atau self-regulation merupakan kemampuan untuk menangani emosi diri sendiri sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran, serta mampu pulih dari tekanan emosi.
3. Motivasi diri sendiri atau self-motivation merupakan kemampuan untuk menggunakan hasrat diri yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun menuju sasaran, membantu mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif, dan untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.
4. Empati (mengenali emosi orang lain) atau empathy merupakan kemampuan untuk merasakan yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif

mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan berbagai tipe orang.

5. Keterampilan sosial (membina hubungan antar pribadi) atau interpersonal skill merupakan kemampuan untuk menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan, serta untuk bekerja sama dalam tim.

Kecerdasan emosional menurut Robbins dan Judge (dalam Iche Chyntya Navy Ariesta 2016:126) terdiri dari lima dimensi, yaitu

1) kesadaran diri sendiri (self-awareness);
2) Pengelolaan diri sendiri (self-management);
3) Motivasi diri sendiri (self-motivation);
4) Empati (empathy);
5) Kecakapan sosial (social skills).

Berdasarkan kajian tersebut dapat disusun indikator kecerdasan emosional sebagaimana nampak dalam tabel 2.2 berikut :

Tabel 2.2
Indikator Kecerdasan Emosional

No	Tahun	Sumber Referensi	Indikator Kecerdasan Emosional
1	2015	Goleman dalam Cahyo Tri Wibowo	Kesadaran diri, pengaturan diri ,motivasi diri, empati dan keterampilan sosial
2	2011	King	Pengaturan mood ,Keterampilan sosial ,Pemanfaatan Penilaian emosi

3	2016	Salovey dan Mayer dalam Iche Chyntya Navy Ariesta	Kesadaran diri (mengenali emosi diri), Pengaturan diri (mengelola emosi) , Motivasi diri ,Empati (mengenali emosi orang lain) dan Keterampilan sosial (membina hubungan antar pribadi)
4	2016	Robbins dan Judge dalam Iche Chyntya Navy Ariesta	kesadaran diri sendiri (self-awareness), pengelolaan diri sendiri (self-management), motivasi diri sendiri (self-motivation), empati (empathy) dan kecakapan sosial (social skills).

(Sumber : Data Diolah 2020)

Berdasarkan pendapat ahli pada tabel 2.2 mengenai indikator kecerdasan emosional, maka indikator yang digunakan penulis dalam penelitian ini merujuk pada salah satu indikator dari Goleman dalam Cahyo Tri Wibowo (2015;4) yang sesuai dengan objek penelitian pada PT Daya Anugrah Mandiri Cabang Sungai Bahar yang dimana masih kurangnya pengaturan diri dan ketermpilan sosial karyawan berkenaan dengan kecerdasan emosional.

2.1.1.3 Manfaat Kecardasan Emosional

Penelitian Goleman dalam Desty Sesiana Indriyani Hamidah Nayati Utami (2018) mengungkapkan bahwa kecerdasan intelektual (IQ) menyumbang sekitar 20% bagi faktor yang menentukan kesuksesan dalam hidup, sedangkan 80% lainnya dipengaruhi oleh kekuatan lain termasuk kecerdasan emosional. Dalam pernyataan tersebut menunjukkan bahwa di dalam lingkungan kerja, aspek perilaku manusia mengambil peran yang sangat penting. Sikap perilaku karyawan terhadap pekerjaan sangat menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan usahanya.

2.1.2 Kecerdasan Spiritual

2.1.2.1 Definisi Kecerdasan Spiritual

Menurut Koenig dalam Montgomery dalam Cahyo Tri Wibowo (2015:3) kecerdasan spiritual mulai dikaitkan dengan hasil positif, antara lain adalah mengenai kesehatan fisik, konsep diri sehat, kesejahteraan, mengurangi gangguan mood, hubungan interpersonal yang lebih memuaskan, dan fungsi otak yang lebih baik.

Anwar & Gani (dalam Romadhotin Hidayah 20018:58) berpendapat bahwa kecerdasan spiritual merupakan kapasitas yang dimiliki seseorang dalam menciptakan suatu pemahaman mendalam mengenai suatu hal yang bersifat eksistensial serta memiliki kemampuan untuk bertahan dalam segala kondisi dengan tetap menjaga semangat

Zohar dan Marshal (dalam Romadhotin Hidayah 20018:58) menyatakan kecerdasan spiritual sebagai kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan makna dan nilai, yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna.

Berdasarkan kajian konsep kecerdasan spiritual di atas dapat disusun rekapitulasi konsep kecerdasan spiritual sebagai berikut :

Tabel 2.3
Konsep Kecerdasan Spiritual

No	Tahun	Sumber Referensi	Konsep Kecerdasan Spiritual
1.	2013	Menurut Koenig dalam Montgomery dalam Montgomery dalam Cahyo Tri Wibowo	Kecerdasan spiritual mulai dikaitkan dengan hasil positif, antara lain adalah mengenai kesehatan fisik, konsep diri sehat, kesejahteraan, mengurangi gangguan mood, hubungan interpersonal yang lebih memuaskan, dan fungsi otak yang lebih baik.
2	2015	Anwar & Gani dalam	berpendapat bahwa kecerdasan spiritual merupakan kapasitas yang dimiliki seseorang

		Romadhotin Hidayah	dalam menciptakan suatu pemahaman mendalam mengenai suatu hal yang bersifat eksistensial serta memiliki kemampuan untuk bertahan dalam segala kondisi dengan tetap menjaga semangat
3	2019	Zohar dan Marshal dalam Romadhotin Hidayah	menyatakan kecerdasan spiritual sebagai kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan makna dan nilai, yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna.

(Sumber : Data Diolah 2020)

Berdasarkan Tabel 2.2 diatas dari 3 pendapat ahli dapat disimpulkan bahwa kecerdasan spiritual adalah kecerdasan yang ada dalam jiwa individu yang berguna membantu seseorang individu untuk mengembangkan dirinya secara utuh untuk menerapkan nilai-nilai positif.

Dari beberapa konsep yang dikemukakan oleh para ahli tersebut, konsep yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada konsep yang dikemukakan Zohar dan Marshall dalam Desty Sesiana Indriyani dan Hamidah Nayati Utami (2018;44) yang menyatakan bahwa Kecerdasan spiritual adalah kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan makna dan nilai, yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna.. Konsep ini digunakan karena sesuai dengan fenomena dan permasalahn yang terjadi di PT Daya Anugrah Mandiri Cabang Sungai Bahar dimana karyawan merasa kecewa apabila tidak bisa memenuhi target pekerjaan yaitu tidak terpenuhunya target penjualan.

2.1.2.2 Indikator Kecerdasan Spiritual

Indikator yang dikemukakan dari Zohar dan Marshall dalam Desty Sesiana Indriyani dan Hamidah Nayati Utami (2018;44) yaitu :

1) Bersikap fleksibel

   Kemampuan individu untuk bersikap adaptif secara spontan dan aktif, memiliki pertimbangan yang dapat dipertanggungjawabkan di saat menghadapi beberapa pilihan.

2) Kesadaran diri yang tinggi

   Kemampuan individu untuk mengetahui batas wilayah yang nyaman untuk dirinya, yang mendorong individu untuk merenungkan apa yang dipercayai dan apa yang dianggap bernilai, berusaha untuk memperhatikan segala macam kejadian dan peristiwa dengan berpegang pada agama yang diyakininya.

3) Kemapuan untuk menghadapi dan memanfaatkan penderitaan.

   Kemampuan individu dalam menghadapi penderitaan dan menjadikan penderitaan yang dialami sebagai motivasi untuk mendapatkan kehidupan yang lebih baik di kemudian hari.

4) Kemampuan Untuk Menghadapi dan Melampaui Rasa Sakit.

   Kemampuan individu dimana di saat dia mengalami sakit, ia akan menyadari keterbatasan dirinya, dan menjadi lebih dekat dengan Tuhan dan yakin bahwa hanya Tuhan yang akan memberikan kesembuhan.

5) Kualitas Hidup yang Diilhami oleh Visi dan Nilai.

Kualitas hidup individu yang didasarkan pada tujuan hidup yang pasti dan berpegang pada nilai-nilai yang mampu mendorong untuk mencapai tujuan tersebut.

6) Keengganan Untuk Menyebabkan Kerugian yang Tidak Perlu.

Individu yang mempunyai kecerdasan spiritual tinggi mengetahui bahwa ketika dia merugikan orang lain, maka berarti dia merugikan dirinya sendiri sehingga mereka enggan untuk melakukan kerugian yang tidak perlu.

7) Berpikir secara Holistik

Kecenderungan individu untuk melihat keterkaitan berbagai hal.

8) Kecenderungan untuk bertanya mengapa dan bagaimana jika untuk mencari jawaban – jawaban yang mendasar.

Kemampuan individu yang memilki kemudahan untuk bekerja melawankonvensi dan tidak tergantung dengan orang lain.

9) Menjadi Pribadi Mandiri

Kemampuan dalam menyelesaikan segala urusan tanpa bantuan orang lain dan mampu berpegang teguh pada pendirian.

Emmons dalam Montgomery (dalam Cahyo Tri Wibowo 2015:6) mencoba untuk mendefinisikan unsur keceradasan spiritual menjadi 5 indikator, antara lain adalah;

1. Pemecahan masalah melalui sumber sumber spiritual.
2. Memanfaatkan dan melatih spiritual dalam kehidupan sehari-hari.
3. Memasuki level yang lebih tinggi pada area kesadaran.
4. Mengakui aspek non material dalam kehidupan.

5. Berperilaku terpuji.

Sedangkan menurut King (dalam Cahyo Tri Wibowo 2015:6) terdapat empat indikator dalam kecerdasan spiritual, antara lain adalah;

1. Pemikiran eksistensial yang kritis adalah kemampuan untuk berpikir kritis tentang isu-isu seperti makna, tujuan, eksistensi, kematian, kemampuan untuk menghadapi dengan kesimpulan, kemampuan untuk berpikir tentang isuisu non-eksistensi dari perspektif eksistensial.
2. Pemaknaan pribadi adalah kemampuan untuk melakukan makna dan tujuan pribadi dalam semua pengalaman materi dan fisik, termasuk kemampuan untuk menciptakan tujuan dalam kehidupan.
3. Kesadaran transedental adalah kemampuan untuk mengenali dimensi dan kemampuan keunggulan diri (transformasi internal dan eksternal).
4. Perluasan area kesadaran adalah kemampuan untuk memasuki tingkat spiritualitas yang paling tinggi.

Berdasarkan kajian tersebut dapat disusun indikator kecerdasan spiritual, dapat dilihat dalam tabel 2.4 berikut.

Tabel 2.4
Indikator Kecerdasan Spiritual

No	Tahun	Sumber Referensi	Indikator Kecerdasan Emosional
1	2015	Emmons dalam Montgomery dalam Cahyo Tri wibowo	Pemecahan masalah melalui sumbersumber spiritual, Memanfaatkan dan melatih spiritual dalam kehidupan sehari-hari, Memasuki level yang lebih tinggi pada area kesadaran, Mengakui aspek non material dalam kehidupan dan Berperilaku terpuji.
2	2015	King dalam Montgomery	Pemikiran eksistensial yang kritis, Pemaknaan pribadi, Kesadaran transedental, dan perluasan area kesadaran

		dalam Cahyo Tri wibowo	
3	2018	Zohar dan Marshall dalam Desty Sesiana Indriyani Hamidah Nayati Utami	Kesadaran diri yang tinggi, Kemampuan bersikap fleksibel, , Kemapuan untuk menghadapi dan memanfaatkan penderitaan, Kemampuan Untuk Menghadapi dan Melampaui Rasa Sakit, Kualitas Hidup yang Diilhami oleh Visi dan Nilai, Keengganan Untuk Menyebabkan Kerugian yang Tidak Perlu, Berpikir secara Holistik, Kecenderungan untuk bertanya mengapa dan bagaimana jika untuk mencari jawaban – jawaban yang mendasar dan Menjadi Pribadi Mandiri

(Sumber : Data Diolah 2020)

Berdasarkan pendapat ahli pada tabel 2.4 mengenai indikator kecerdasan spiritual, maka indikator yang digunakan penulis dalam penelitian ini merujuk pada salah satu indikator dari Zohar dan Marshall dalam Desty Sesiana Indriyani dan Hamidah Nayati Utami (2018;44) yang sesuai dengan objek penelitian pada PT Daya Anugrah Mandiri yang berkenaan dengan kecerdasan spiritual yaitu kurangnys kemampuan karyawan dalam mengatasi rasa sakit/kecewa karena tidak terpenuhinya target penjualan oleh karyawan.

2.1.2.3 Manfaat Kecerdasan Spiritual

Konsep kecerdasan spiritual pertama kali digagas oleh **Danar Zohar dan Ian Marshall (2000).** Dengan riset komprehensif mereka membuktikan bahwa sesungguhnya kecerdasan manusia yang paling tinggi itu terletak pada kecerdasan spiritualnya. Dengan adanya kecerdasan ini, akan membawa seseorang untuk mencapai kebahagiaan yang hakiki.

2.1.3 Perilaku kewargaan organisasional(OCB)

2.1.3.1 Definisi Perilaku kewargaan organisasional(OCB)

Gibson, et al (2011) Perilaku kewargaan organisasional or (OCB) dianggap sebagai suatu perilaku di tempat kerja yang sesuai dengan penilaian pribadi yang melebihi persyaratan kerja dasar seseorang. OCB juga dapat dijelaskan sebagai perilaku yang melebihi permintaan tugas. Perilaku kewargaan organisasional sangat penting dalam kelangsungan hidup organisasi.

Sadeghi et al. (Romadhotin Hidayah 2018:60) berpendapat bahwa Perilaku kewargaan organisasional ialah suatu perilaku melakukan tugas yang bukan bagian dari tanggung jawab formal dari perusahaan, namun tetap dikerjakan untuk meningkatkan kinerja bersama.

Menurut Aldag dan Resckhe (Dalam Titisari, 2014 : 5) Organizational Citizenship Behaviour (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. Perilaku ini menjadi nilai tambah bagi individu tersebut yang merupakan salah satu bentuk perilaku pro social, yaitu perilaku positif, konstruktif dan bermakna membantu untuk menunjang produktifitas.

Robbins dan Judge (Dalam Iche Chyntya Navy Ariesta 2016:126) mendefinisikan Perilaku kewargaan organisasional (OCB) sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Organ Perilaku kewargaan organisasional (OCB) dianggap sebagai suatu perilaku di tempat kerja yang sesuai dengan penilaian pribadi yang melebihi persyaratan kerja dasar

seseorang. OCB juga dapat dijelaskan sebagai perilaku yang melebihi permintaan tugas.

Organ (Dalam Iche Chyntya Navy Ariesta 2016:126) mendefinisikan OCB sebagai perilaku individu yang bersifat bebas, yang tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem imbalan formal dan dapat meningkatkan efektivitas fungsi-fungsi

Berdasarkan kajian konsep Perilaku kewargaan organisasional di atas dapat disusun rekapitulasi konsep Perilaku kewargaan organisasional sebagai berikut :

Tabel 2.5
Konsep Perilaku Kewargaan Organisasional

No	Tahun	Sumber Referensi	Konsep Perilaku Kewargaan Organisasional
1.	2017	Gibson, et al dalam Anna Suzana	Perilaku kewargaan organisasional or (OCB) dianggap sebagai suatu perilaku di tempat kerja yang sesuai dengan penilaian pribadi yang melebihi persyaratan kerja dasar seseorang. OCB juga dapat dijelaskan sebagai perilaku yang melebihi permintaan tugas.
2	2014	Menurut Aldag dan Resckhe (Titisari)	Organizational Citizenship Behaviour (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. Perilaku ini menjadi nilai tambah bagi individu tersebut yang merupakan salah satu bentuk perilaku pro social, yaitu perilaku positif, konstruktif dan bermakna membantu untuk menunjang produktifitas.
3	2016	Robbins dan Judge	mendefinisikan Perilaku kewargaan organisasional (OCB) sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Organ Perilaku kewargaan organisasional (OCB) dianggap sebagai suatu perilaku di tempat kerja yang sesuai dengan penilaian pribadi yang melebihi persyaratan kerja dasar seseorang. OCB juga dapat dijelaskan sebagai perilaku yang melebihi permintaan tugas.

4	2016	Organ (dalam Iche Chyntya Navy Ariesta)	mendefinisikan OCB sebagai perilaku individu yang bersifat bebas, yang tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem imbalan formal dan dapat meningkatkan efektivitas fungsi-fungsi organisasi.

(Sumber : Data Diolah 2020)

Berdasarkan Tabel 2.5 diatas bahwa Perilaku kewargaan organisasional adalah suatu sikat atau komitmen sukarela seseorang dalam organisasi yang mau melakukan tugas diluar tugas utama / tanggungjawabnya.

Dari beberapa konsep yang dikemukakan oleh para ahli tersebut, konsep yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada konsep yang Gibson et al dalam Anna Suzana (2017) yang menyatakan bahwa Perilaku kewargaan organisasional (OCB) dianggap sebagai suatu perilaku di tempat kerja yang sesuai dengan penilaian pribadi yang melebihi persyaratan kerja dasar seseorang. Perilaku kewargaan organisasional juga dapat dijelaskan sebagai perilaku yang melebihi permintaan tugas. Konsep ini digunakan karena sesuai dengan fenomena dan permasalahn yang terjadi di PT Daya Anugrah Mandiri Cabang Sungai Bahar dimana masih terdapat karyawan yang kurang berpartisipasi dalam kegiatan atau fungsi-fungsi perusahaan seperti tidak mengikuti rapat pagi dikarenakan terlambat masuk kantor.

2.1.3.2 Indikator Perilaku kewargaan organisasional(OCB)

Gibson, et al (Dalam Anna Suzana 2017:44) lebih lanjut memperinci bahwa perilaku organisasional bisa memaksimalkan efisiensi dan produktivitas karyawan maupun organisasi yang pada akhirnya memberi kontribusi pada fungsi efektif dari suatu organisasi. Skala ini mengukur kelima dimensi OCB sebagai berikut:

1. *Altruism* (mementingkan orang lain) – perilaku membantu orang tertentu, diantaranya menggantikan rekan kerja yang tidak masuk atau istirahat, membantu orang lain yang pekerjaannya overload., membantu proses orientasi karyawan baru meskipun tidak diminta, membantu mengerjakan tugas orang lain pada saat mereka tidak masuk, meluangkan waktu untuk membantu orang lain berkaitan dengan permasalahan-permasalahan pekerjaan.
2. *Conscientiousness.* (Sifat Ikhlas / Sukarela) Perilaku yang melebihi syarat minimum seperti kehadiran, kepatuhan terhadap aturan, dan sebagainya.Tiba lebih awal, sehingga siap bekerja pada saat jadwal kerja dimulai.Tepat waktu setiap hari tidak peduli pada musim ataupun lalu lintas, dan sebagainya. Berbicara seperlunya dalam percakapan di telepon.Tidak menghabiskan waktu untuk pembicaraan di luar pekerjaan. mensegerakan jika dibutuhkan.Tidak mengambil kelebihan waktu meskipun memiliki ekstra 6 (enam) hari kerja.
3. *Sportmanship* (Sikap Toleransi) kemauan untuk bertoleransi tanpa mengeluh, menahan diri dari aktivitasaktivitas mengeluh dan mengumpat, tidak menemukan kesalahan dalam organisasi, tidak mengeluh tentang segala sesuatu, tidak membesar-besarkan permasalahan di luar proporsinya.
4. *Civic Virtue* (Moralitas) adalah keterlibatan dalam fungsi-fungsi organisasi. Sebagai contoh memberikan perhatian terhadap fungsifungsi yang membantu image organisasi, memberikan perhatian terhadap pertemuan-pertemuan yang dianggap penting, membantu mengatur kebersamaan secara departemental.
5. *Courtesy*, (Etikaa) yaitu menyimpan informasi tentang kejadian-kejadian maupun perubahan-perubahan dalam organisasi, mengikuti perubahan-

perubahan dan perkembangan-perkembangan dalam organisasi, membaca dan mengikuti pengumuman-pengumuman organisasi, membuat pertimbangan dalam menilai apa yang terbaik untuk organisasi.

Organ et al dalam Yumna Dalian Putri, Hamidah Nayati Utami (2017;29) menyatakan indikator untuk mengukur tingkat perilaku kewargaan organisasional yaitu:

1) *Altruism.* (mementingkan orang lain)

   Perilaku menolong rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi mengenai tugas perusahaan maupun masalah pribadi. Aspek ini memberikan pertolongan yang bukan menjadi tanggung jawab dari tugas utama.

2) *Conscientiousness.* (Sifat Ikhlas /Sukarela)

   Perilaku yang menunjukan usaha lebih yang dilakukan karyawan dibandingkan harapan perusahaan. Perilaku ini bersifat sukarela tanpa mempertimbangkan reward maupun penghargaan yang akan diterima.

3) *Sportsmanship.* (Sikap Toleransi)

   Perilaku toleransi yang diperlihatkan karyawan saat keadaan perusahaan kurang ideal tanpa mengajukan keberatan. Perilaku ini mendukung adanya iklim positif dalam pekerjaan karena adanya perilaku lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain.

4) *Courtesy*. (Etikaa)

   Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah personal, dan cenderung memperlihatkan perilaku memperdulikan orang lain.

5) *Civic Virtue.* (Moralitas)

Perilaku yang mendedikasikan dirinya kepada tanggung jawab perusahaan seperti mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk rekomendasi sebuah perubahan demi efisiensi maupun kemajuan perusahaan.

Menurut Titisari (2014:7) untuk mengukur Organizational Citizhenship Behavior adalah sebagai berikut :

1. *Altruism* (mementingkan urusan orang lain) Perilaku karyawan dalam membantu karyawan yang lain yang sedang mengalami kesulitan baik mengenai tugas yang diberikan maupun masalah dengan oranglain.
2. *Conscientiousness* (sifat ikhlas/sukarela) Sebuah perilaku yang ditunjukan dengan usaha karyawan yang melebihi yang diharapkan perusahaan. Prilaku sukarela yang bukan merupakan tugas kewajiban atau tugas karyawan.
3. *Sportmanship* (sikap seportif) Perilaku yang memberikan suatu toleransi terhadap suatu keadaaan yang kurang ideal dalam suatu organisasi tanpa mengajukan keberatan.
4. *Courtenssy* (kesopanan /etika) Selalu menjaga hubungan baik dengan karyawan atau rekan kerja yang lain agar menghindarkan dari permasalahan Interpersonal.
5. *Civicvirtue* (moralitas) Sebuah perilaku yang senantiasa memberikan suatu dedikasi dalam sikap kepada kehidupan suatu organsiasi dan mengambil suatu sikap dalam organisasi yang dapat diperbaiki.

Udiyana (2011) menyatakan 5 indikator perilaku kewargaan organisasional yaitu:

1. *Altruism* yaitu mengutamakan kepentingan orang lain
2. *Countsciencetiousness* yang berarti bahwa seseorang pegawai mempunyai perilaku cermat dan teliti.
3. *Civic virtue* yaitu perilaku pegawai yang mengutamakan kepentingan organisasi di atas kepentingan individu maupun kelompok.
4. *Sportmanship* mengindikasikan perilaku santun, terbuka, dan sportif.
5. *Courtesy* yaitu suka menghormati dan berempati pada orang lain.

Berdasarkan kajian tersebut dapat disusun indikator perilaku kewargaan organisasional, dapat dilihat dalam tabel 2.6 berikut.

Tabel 2.6
Indikator Perilaku kewargaan organisasional

No	Tahun	Sumber Referensi	Indikator Kecerdasan Emosional
1	2017	Organ et al. dalam Yumna Dalian Putri, Hamidah Nayati Utami	*Altruism, conscientiousness, sportmanship, courtesy dan civic virtue*
2	2014	Titisari	*Altruism, conscientiousness, sportmanship, courtesy dan civic virtue*
3	2011	Udiyana	*Altruism, conscientiousness, sportmanship, courtesy dan civic virtue*
4	2017	Gibson et al Dalam Anna Suzana	*Altruism, conscientiousness, sportmanship, courtesy dan civic virtue*

(Sumber : Data Diolah 2020)

Berdasarkan pendapat ahli pada tabel 2.6 mengenai indikator perilaku kewargaan organisasional, maka indikator yang digunakan penulis dalam penelitian ini merujuk pada salah satu indikator dari Gibson, et al (Dalam Anna Suzana 2017:44) yang sesuai dengan objek penelitian pada PT Daya Anugrah Mandiri yang berkenaan dengan perilaku kewargaan organisasional yaitu kurangnys

partisipasi karyawan dalam fungsi-fungsi perusahaan seperti tidak mengikuti rapat pagi karena terlambat masuk kantor hal ini menunjukkan kurangnya Conscientiousness yang menunjukkan karyawan kurang menunjukkan usaha yang lebih yang sesuai yang diharapkan perusahaan.

2.1.3.3 Manfaat Perilaku Kewargaan Organisasional (OCB)

Gibson, et al (Dalam Anna Suzana 2017:44) berpendapat bahwa Perilaku kewargaan organisasional sangat penting dalam kelangsungan hidup organisasi. Gibson, et al (Dalam Anna Suzana 2017:44) lebih lanjut memperinci bahwa perilaku organisasional bisa memaksimalkan efisiensi dan produktivitas karyawan maupun organisasi yang pada akhirnya memberi kontribusi pada fungsi efektif dari suatu organisasi

2.1.4 Kinerja Kryawan

2.1.4.1 Definisi Kinerja Karyawan

Robbins (dalam Ferry Moulana, Bambang Swasto Sunuharyo, Hamidah Nayati Utami 2017:179) mendefinisikan kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaanya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Menurut Lita Wulantika dan Zhalzabella Putri (2018) Kinerja karyawan merupakan salah satu dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur, mengevaluasi kekuatan karyawan dalam bertahan serta menjalankan tugas dan kewajibannya kepada organisasi tempat bernaung.

Definisi kinerja menurut Bangun, dalam Desty Sesiana Indriyani Hamidah Nayati Utami (2018:44) merupakan suatu hasilkerja yang telah diperoleh

individu berdasar pada syarat pekerjaan tersebut Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa definisi kinerja karyawan adalah merupakan seberapa berhasilkah karyawan dalam menyelesaikan tugasnya secara keseluruhan dalam priode waktu tertentu.

Menurut Motakallem (dalam Romadhotin Hidayah 2019:59) kinerja ialah performa tiap karyawan yang berhasil ditunjukkan pada organisasi dalam menyelesaikan berbagai tugas yang telah dibebankan

Menurutt nawawi (2006:63 dalam I Budiarti 2015:30), kinerja adalah kinerja dikatakan tinggi apabila suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas yang disediakan .

Menurut Rivai (2005:309) dalam Isniar Budiarti (2013:3): "Kinerja adalah mengukur, menilai, dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil termasuk tingkat kehadiran".

Khandan et al. (dalam Romadhotin Hidayah 2019:60) menyatakan bahwa kinerja adalah suatu bentuk tindakan atau partisipasi dari setiap karyawan yang dilakukan untuk organisasi sebagai bentuk kontribusi pada perusahaan

Berdasarkan kajian konsep Kierja Karyawan di atas dapat disusun rekapitulasi konsep Kierja Karyawan sebagai berikut :

Tabel 2.7
Konsep Kinerja karyawan

No	Tahun	Sumber Referensi	Konsep Kinerja karyawan
1	2019	Menurut Motakallem (dalam Romadhotin Hidayah)	kinerja ialah performa tiap karyawan yang berhasil ditunjukkan pada organisasi dalam menyelesaikan berbagai tugas yang telah dibebankan

2	2017	Robbins dalam Ferry Moulana, Bambang Swasto Sunuharyo, Hamidah Nayati Utami	kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaanya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.
3	2017	Khandan et al.	menyatakan bahwa kinerja adalah suatu bentuk tindakan atau partisipasi dari setiap karyawan yang dilakukan untuk organisasi sebagai bentuk kontribusi pada perusahaan
4	2015	Menurutt nawawi dalam I Budiarti	kinerja adalah kinerja dikatakan tinggi apabila suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas yang disediakan .
5	2013	Menurut Rivai dalam Isniar Budiarti (2013:3	Kinerja didefinisikan sebagai catatan atas apa yang dihasilkan pada fungsi pekerjaan tertentu atau aktifitas selama periode waktu tertentu.
6	2018	Bangun, dalam Desty Sesiana Indriyani Hamidah Nayati Utami	Definisi kinerja merupakan suatu hasil kerja yang telah diperoleh individu berdasar pada syarat pekerjaan tersebut Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa definisi kinerja karyawan adalah merupakan seberapa berhasilkah karyawan dalam menyelesaikan tugasnya secara keseluruhan dalam priode waktu tertentu.
7	2018	Menurut Lita Wulantika dan Zhalzabella Putri	**Menurut Lita Wulantika dan Zhalzabella Putri (2018)** Kinerja karyawan merupakan salah satu dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur, mengevaluasi kekuatan karyawan dalam bertahan serta menjalankan tugas dan kewajibannya kepada organisasi tempat bernaung.

(Sumber : Data Diolah 2020)

Berdasarkan Tabel 2.7 diatas bahwa Kinerja Karyawan adalah adalah suatu hasil kerja yang di capai oleh individu dalam suatu organisasi sesuai dengan target yang di tentukan dan dihitung dengan nilai dan standar tertentu.

Dari beberapa konsep yang dikemukakan oleh para ahli tersebut, konsep yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada konsep dari Robbins (dalam Ferry Moulana, Bambang Swasto Sunuharyo, Hamidah Nayati Utami 2017:179) mendefinisikan kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaanya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Konsep ini digunakan karena sesuai dengan fenomena dan permasalahn yang terjadi di PT Daya Anugrah Mandiri Cabang Sungai Bahar dimana karyawan masih sering melakukan kesalahan dalam melakukan pekerjaan seperti kesalahan dalam menginput data konsumen yang seharusnya dapat dilaksanakan dengan baik tanpa kesalahan.

2.1.4.2 Indikator Kinerja Karyawan

Bernardin (I Budiarti 2013) menyatakan indikator kinerja sebagai, yaitu:

1. Kualitas, tingkat dimana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna, dalam arti menyelesaikan beberapa cara ideal dan penampilan aktivitas ataupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.
2. Kuantitas, jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan waktu, tingkat suatu aktivitas yang diselesaikan pada waktu awal yang dinginkan, dilihat dari sudut koordinasi yang dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas, tingkat penggunaan sumber daya organisasi dimaksimalkan dengan

   maksud menghasilkan keuntungan dan mengurangi kerugian setiap penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian, tingkat dimana seorang karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dan pengawasan atau meminta turut campurnya pengawas.
6. Komitmen kerja, tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan

   perusahaan dan tanggung jawab kerja terhadap perusahaan.

Menurut Sudarmanto (Dalam Imran Arif Setiawan, Liliek Nur Sulistiyowati, Karuniawati Hasanah 2019:11236)) ada beberapa indikator dalam menilai kinerja karyawan, yaitu :

1) *Quality* (Kualitas)
2) *Quantity* (kuantitas)
3) *Timeles* (ketepatan waktu)
4) *Cost effectiveness* (efektivitas biaya)
5) *Need for supervision* (pengawasan)

Kemudian indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu munnurut (Robbins, 2006:260) ada lima indikator, yaitu :

1. Kualitas.

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

2. Kuantitas.

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan waktu

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

4. Efektivitas.

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

5. Kemandirian.

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

Mathis dan Jackson (dalam Yumna Dalian Putri Hamidah Nayati Utami 2017:29) mengungkapkan pengukuran kinerja dalam lima poin pengukuran yaitu:

1) *Quantity of output* (jumlah yang dihasilkan)

Dalam penilaian ini pengukuran kinerja akan diukur berdasarkan banyaknya standar hasil yang ditetapkan dan kemampuan hasil yang diberikan. Penilaian ini lebih banyak digunakan untuk menilai prestasi karyawan bagian produksi atau teknis.

2) *Quality of output* (kualitas keluaran)

Dalam penilaian kualitas jika diterapkan pada penilaian pekerjaan produksi atau teknis penilaian dilihat dari hasil barang yang dihasilkan, misalnya tidak ada cacat dan sesuai standar. Namun penilaian ini dapat diperluas selain untuk bagian produksi atau teknis saja. Penilaian kualitas dapat dilihat dari ketepatan, keterampilan, ketelitian, dan kerapihan. Jika karyawan teliti dan terampil dalam melakukan kerjaannya maka hasil yang diberikan akan bagus.

3) *Timeline of output* (jangka waktu output)

Ketepatan waktu merupakan pengukuran kinerja yang dapat dilihat dengan mudah. Penyelesaian sebuah output sesuai dengan waktu yang ditentukan merupakan pertanda kinerja yang baik, terlebih lagi bila karyawan dapat mempersingkat waktu proses kerja namun tetap menghasilkan produk atau hasil kerja sesuai dengan standar yang ditentukan.

4) *Presence at work* (kehadiran di tempat kerja)

Tingkat kehadiran biasa dijadikan patokan dalam pengukuran kinerja. Dengan melihat daftar hadir perusahan berasumsi bahwa jika kehadiran karyawan dibawah standar hari kerja yang ditetapkan maka karyawan tidak

memberikan kontribusi yang optimal kepada perusahaan. Hal ini dengan mudah dijadikan perhitungan kinerja perusahaan.

5) *Cooperativeness* (sikap kooperatif)

Penilaian sikap dalam kinerja juga diperhatikan dalam teori ini. Karyawan yang memiliki keinginan terlibat dalam segala perubahan yang terjadi dalam organisasi akan lebih kooperatif dalam beradaptasi. Kemampuan ini dinilai dapat memberikan dampak yang baik bagi organisasi

Berdasarkan kajian tersebut dapat disusun indikator perilaku Kinerja Karyawan, dapat dilihat dalam tabel 2.8 berikut:

Tabel 2.8
Indikator Kinerja

No	Tahun	Sumber Referensi	Indikator Kecerdasan Emosional
1	2019	Bernardin dalam Romadhotin Hidayah	Kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen
2	2017	Mathis dan Jackson dalam Yumna Dalian Putri Hamidah Nayati Utami	*Quantity of output, Quality of* output (kualitas keluaran) ,*Timeline of output* (jangka waktu *output) dan Presence at work* (kehadiran di tempat kerja)
3	2019	Sudarmanto Dalam Imran Arif Setiawan, Liliek Nur Sulistiyowati, Karuniawati Hasanah	*Quality (*Kualitas*)* ,*Quantity (*kuantitas*), Timeles (*ketepatan waktu*), Cost effectiveness (*efektivitas biaya*) dan Need for supervision (*pengawasan*)*
4	2006	Robbins	Kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian

(Sumber : Data Diolah 2020)

Berdasarkan 4 pendapat ahli pada tabel 2.8 diatas mengenai indikator kinerja karyawan, indikator yang digunakan dalam penelitian ini merujuk kepada salah satu indikator dari Robbins, 2006:260): yang sesuai dengan fenomena yang terjadi di PT Daya Anugrah Mandiri yang sesuai dengan salah satu indikator yaitu

(kualitas) dimana karyawan masih sering melakukan kesalahan dalam pekerjaan yaitu kesalahan dalam minginput data konsumen.

2.1.4.3 Manfaat Kinerja Karyawan

Prestasi kerja disebut juga sebagai kinerja atau dalam bahasa Inggris disebut dengan performance. Ada istilah lain yang lebih menggambarkan pada "prestasi" dalam bahasa Inggris yaitu kata "achievement". Keduanya sama-sama diambil dari kata bahasa Inggris yang sama yaitu performance. Hasibuan (2003:187) yang mengartikan kinerja sebagai prestasi. Menurut Mangkunegara (2005:71) mengenai prestasi kerja bahwa :

"Sebuah kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (karyawan). Prestasi kerja memiliki istilah yang sering diidentikkan dengan istilah kinerja"

2.1.5 Hasil Penelitian Terdahulu

Sebelum penulis memulai penelitian, penulis membaca dan mempelajari beberapa penelitian terdahulu, untuk menjaga keaslian penelitian, maka dapat dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, perilaku kewargaan organisasional dan kinerja karyawan. Maka dari itu penulis melakukan kajian terhadap beberapa penelitian terdahulu yang memiliki pembahasan yang sesuai dengan variabel yang sedang diteliti, melalui jurnal yang telah dikumpulkan penulis. Berikut tabel 2.9 hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti :

Tabel 2.9
Hasil Penelitian Terdahulu (Tahun 2015-2019)

NO	Penulis/Tahun	Judul penelitian/Metode/ Sampel	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Romadhotin Hidayah (2019)	**Judul :** Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Perilaku kewargaan organisasional Pada Pt Pln (Persero) Area Bojonegoro **Metode :** Deskriptif Dengan Pendekatan Kuantitatif **Sampel** Karyawan tetap sejumlah 63 orang	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, kecerdasan spiritual memiliki pengaruh positif signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasional. Perilaku kewarganegaraan organisasi juga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. bahwa, perilaku kewargaan organisasional dapat memediasi pengaruh antara kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan	Variabel (X) : kecerdasan emosioonal Variabel (Y) Kinerja Pegawai	Penelitian ini tidak menggunakan variabel kecerdasan emosional
2	Imran Arif Setiawan, Liliek Nur Sulistiyowati, Karuniawati Hasanah (2019)	**Judul :** Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional, Motivasi Kerja Dan Perilaku kewargaan organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Bpr	Hasil dari penelitian menunjukan kecerdasan emosional, komitmen organisasional, motivasi kerja dan organisasional citizenship behavior (OCB) berpengaruh positif dan	Variabel (X) : Perilaku kewargaan organisasional dan kecerdasan emosional Variabel (Y) Kinerja Karyawan	Penelitian terdahulu tidak meneliti variabel kecerdasan spiritual

		Tunas Artha Jaya Abadi Cabang Mejayan **Metode :** Deskriptif Dengan Pendekatan Kuantitatif **Sampel :** sampel sebanyak 62 orang karyawan	signifikan terhadap kinerja karyawan.		
3		**Judul :** Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Perawat (Puskesmas Ardimulyo Singosari Kabupaten Malang) **Metode :** Deskriptif Dengan Pendekatan Kuantitatif **Sampel :** 35 orang perawat	Hasil pada penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa variabel kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual baik secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat.	Variabel (X) : Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual Variabel (Y) : Kinerja Karyawan	Penelitian terdahulu tidak meneliti variable bebas Organizaational citizenship behavior
4	Desty Sesiana Indriyani Hamidah Nayati Utam (2018)	**Judul :** Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Pt Industri Kereta Api (Persero) Madiun – Jawa Timur)	Hasil dari penelitian menunjukan, variabel kecerdasan emosional (X1) dan variabel kecerdasan spiritual (X2) yang memiliki hasil pengujian secara simultan tersebut menunjukkan probabilitas <level of significance	Variabel (X) : Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual Variabel (Y) : Kinerja Karyawan	Penelitian terdahulu tidak meneliti variable bebas Organizaational citizenship behavior

		Metode : Deskriptif Dengan Pendekatan Kuantitatif **Sampel :** 90 orang pegawai PT Industri Kereta Api (Persero).	sehingga variabel kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.		
5	Milatus Sholiha , H. Hadi Sunaryo , Ach. Agus Priyono (2017)	**Judul :** Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Guru Smp An-Nur Bululawang – Malang **Metode :** pendekatan eksplanatory **Sampel :** Sampel yang digunakan adalah guru SMP An Nur Bululawang sebanyak 67 responden dengan metode survei	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja guru SMP An-Nur Bululawang. Selain itu, kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual memberikan dampak pada kinerja guru SMP An-Nur Buluawang. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual secara parsial atau simultan berdampak pada kinerja guru SMP An-Nur Bululawang dan kecerdasan spiritual memberikan pengaruh yang lebih dominan terhadap kinerja guru.	Variabel (X) : Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual Variabel (Y) : Kinerja Karyawan	Penelitian terdahulu tidak meneliti variable bebas Organizaational citizenship behavior
6	Anna Suzana (2017)	**Judul :**	Hasil penelitian menunjukkan	Variabel (X) :	Penelitian terdahulu tidak

		Pengaruh Perilaku kewargaan organisasional (Ocb) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Di : Pt. Taspen (Persero) Kantor Cabang Cirebon**)** **Metode :** Deskriptif Dengan Pendekatan Kuantitatif **Sampel :** Karyawan PT Taspen (Persero) Kantor Cabang irebon Sebanyak 30 orang	Perilaku kewargaan organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di TASPEN Cirebon.	Perilaku kewargaan organisasionaldan Variabel (Y) : Kinerja Karyawan	meneliti variabel kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual
7	Yumna Dalian Putri Hamidah Nayati Utami (2017)	**Judul :** Pengaruh Perilaku kewargaan organisasional (Ocb) Terhadap Kinerja (Studi Pada Tenaga Perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu) **Metode :** Metode eksplanasi dengan pendeketan kuantitatif **Sampel :** Teknik sampel jenuh Sejumlah 49 perawat	Hasil penelitian dan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan pada Uji F, yaitu antara variable-variabel OCB sebagai variable independen secara simultan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan pada Uji t salah satu variabel bebas yaitu Courtesy (X4) secara parsial tidak memberikan pengaruh yang	Variabel (X) : Perilaku kewargaan organisasional dan kecerdasan emosional Variabel (Y) : Kinerja Karyawan	Penelitian terdahulu tida meneliti vaiabel kecerdasan emosional kecerdasan spiritual

			signifikan terhadap kinerja karyawan.		
8	Putu Martini Ni Putu Sri Harta Mimba Ni Ketut Rasmini (2017)	**Judul :** Pengaruh Love Of Money, Perilaku kewargaan organisasional Dan Kecerdasan Emosional Pada Kinerja Pegawai Universitas Udayana **Metode :** Deskriptif Dengan Pendekatan Kuantitatif **Sampel :** 259 orang.dari 737 pegawai	Hasil analisis menunjukkan bahwa love of money tidak berpengaruh pada kinerja pegawai sedangkan Perilaku kewargaan organisasional dan kecerdasan emosional berpengaruh positif pada kinerja pegawai. Selain itu kecerdasan emosional lebih dominan pengaruhnya pada kinerja dibandingkan dengan love of money dan Perilaku kewargaan organisasional.	Variabel (X) : Perilaku kewargaan organisasional dan kecerdasan emosioonal Variabel (Y) Kinerja Pegawai	Penelitian trdahulu tidak menggunakan variabel kecerdasan spiritual
9	Weiping Jiang , Xianbo Zhao and Jiongbin Ni (2017)	**Judul :** The Impact of Transformational Leadership on Employee Sustainable Performance: The Mediating Role of Organizational Citizenship Behavior (Dampak Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Berkelanjutan	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kinerja berkelanjutan karyawan secara positif dipengaruhi oleh kepemimpinan transformasional. Selain itu, lebih dari setengah pengaruh itu dimediasi oleh perilaku warga organisasi. Temuan-temuan ini mengingatkan manajer proyek	Penelitian terdahulu dan penulis meneliti variabel perilaku kewargaan organisasional dan kinerja	Penelitian terdahulu tidak meneliti kecerdasan emosional dan kecerdasaan spiritual

		Karyawan: Peran Mediasi dari Perilaku Kewarganegaraan Organisasi) **Metode :** Deskriptif Dengan Pendekatan Kuantitatif **Sampel :** 389 orang	tentang perlunya memperhatikan kepemimpinan transformasional, menumbuhkan perilaku kewarganegaraan organisasi, dan dengan demikian untuk akhirnya meningkatkan kinerja berkelanjutan karyawan.		
10	Iche Chyntya Navy Ariesta (2016)	**Judul :** Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Perilaku kewargaan organisasional (OCB) Terhadap Kinerja Peternak Ayam Ras Pedaging **Metode :** pendekatan kuantitatif dengan metode korelasi **Sampel :** 69 orang	Hasil uji R-Square menunjukkan nilai 0,665 atau 66,5%, yang dapat diartikan bahwa variabel kinerja dipengaruhi oleh variabel kecerdasan emosional dan Perilaku kewargaan organisasional (OCB) sebesar 66,5% sedangkan sisanya 33,5% dipengaruhi oleh variabel lain	Variabel (X) : Perilaku kewargaan organisasional Variabel (Y)	Penelitian ini tidak meneliti variabel kecerdasan spiritual
11	Rani Setyaningrum Hamidah Nayati Utami Ika Ruhana (2016)	**Judul :** Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan Pt. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur)	Berdasarkan penelitian dapat diketahui bahwa variabel kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial memiliki pengaruh signifikan secara parsial	Variabel (X) : Kecerdasan Emosional Variabel (Y) Kinerja Kinerja Karyawan	Penelitian terdahulu tidak meneliti variabel Kecerdasan spiritual dan Perilaku kewargaan organisasional

		Metode : Deskriptif Dengan Pendekatan Kuantitatif **Sampel :** Seluruh karyawan sebanyak 47 orang	maupun simultan terhadap variabel kinerja karyawan.Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel dominan yang memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan adalah variabel kesadaran diri.		
12	Cahyo Tri Wibowo (2015)	**Judul :** Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional (Eq) Dan Kecerdasan Spiritual (Sq) Pada Kinerja Karyawan **Metode :** Deskriptif Dengan Pendekatan Kuantitatif **Sampel :** Populasi Sejumlah 146	Hasil Berdasarkan pembahasan hasil penelitian ini diperoleh simpulan bahwa kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh pada kinerja karyawan PT. Bank Negara Indonesia, (Persero), Tbk Wilayah Operasional Daerah Khusus Ibukota Jakarta dan Surakarta.	Variabel (X) : Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual Variabel (Y) : Kinerja Karyawan	Penelitian terdahulu tidak meneliti variable bebas Organizaational citizenship behavior
13.	Lelei Joy Chelagat et, al (2015)	**Judul :** Effect of OCB on Employee Performance in Banking Sector, Nairobi County, Kenya **Metode :** Deskriptif Dengan Pendekatan Kuantitatif **Sampel :**	Hasil penelitian menunjukkan variabel perilaku kewargaan organisaaional berpengaruh secara signifikan terahadap kinerja karyawan di sector bank di provinsi Nairobi, kenya.	Variabel (X) : Perilaku kewargaan organisasional Variabel (Y) Kinerja Pegawai	Penelitian terdahulu tidak meneliti kecerdasan emosional dan kecerdasaan spiritual

		173 orang dari 748 karyawan			
14.	Dr. Wu Cisheng, Muhammad Sanaullah Shah 2017	**Judul** The Moderating Role of Spiritual Intelligence on the relationship between Emotional Intelligence and Identity Development in Adolescents **Metode** Deskriptif Dengan Pendekatan Kuantitatif **Sampel** 200 Orang Siswa	Hasil penelitian menunjukkan Kecerdasan spiritual berhubungan positif dengan kecerdasan emosional dan identitas pengembangan sepanjang subskala mereka pada siswa remaja.	Variabel (X) : Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual	Penelitian terdahulu tidak meneliti variable bebas Organizaational citizenship behavior dan variabel independen Kinerja Karyawan

(Sumber : Data diolah 2020)

2.2 Kerangka Pemikiran

Dilihat dari fenomena perusahaan bahwa kecerdasan emosional , berhubungan dengan peningkatan kinerja dan juga kecerdasan spiritual diduga memiliki pengaruh terhadap kinerja. Demikian pula Organizational citizenship bahvior (OCB) Juga berpengaruh dalam pemeliharaan dan perbaikan baik secara sosial maupun psikososial untuk mendukung kinerja karyawan.

Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan maka dibutuhkan karyawan yang berkualitas supaya dapat berkerja dan memperoleh kinerja yang maksimal terutama di era globalisasi seperti sekarang ini dimana persaingan sangat ketat. Dalam organisasi kecerdasan emosional merupakan hal penting untuk dimiliki oleh setiap karyawan, namun karyawan Daya Motor masih banyak melakukan kesalahan dalam melaksanakan pekerjaannya seperti karyawan melakukan kesalahan dalam

melakukan input data konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan masih belum bekerja secara optimal.

Selain kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual juga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, dimana karyawan Daya Motor masih merasakan kekecewaan dikarenakan tidak terpenuhinya target pekerjaan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, hal tersebut menunjukkan bahwa individu tersebut masih memiliki permasalahan yang berkaitan dengan kecerdasan spiritual pada dirinya dan diduga hal tersebut dapat mempengaruhi kinerjanya.

Dalam organisasi tidah hanya terdapat *in role job* namun juga terdapat *extra role job* yaitu pekerjaan diluar tanggung jawab pekerjaan karyawan, hal ini di pandang dapat mempengaruhi kinerja karyawan terutama karyawan Daya Motor *extra role* ini disebut juga dengan prilaku kewargaan organisasional(OCB). Permasalahan mengenai sikap OCB yang dimiliki oleh karyawan Daya Motor yaitu karyawan terkadang masih tidak terlibat dalam fungsi perusahaan yaitu tidak mengikuti rapat pagi dikarenakan terlambat masuk ke kantor dikarenakan berbagai hal, hal ini diduga dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang telah dijelaskan, bahwa karyawan PT Daya Augrah Mandiri masih belum bekerja secara optimal, karyawan sadar akan kekurangan yang dilakukan dalam melakukan pekerjaan diantaranya tidak terpenuhinya target penjualan, tidak mengikuti fungsi-fungsi perusahaan secara maksimal dan kekecewaan ketika gagal melaksanakan tugas sesuai target, sehingga karyawan perlu meningkatkan kinerjanya supaya bisa bekerja secara optimal, hal tersebut juga merupakan hal yang harus menjadi perhatian perusahaan dan

senantiasa perlu ditingkatkan agar perusahaan memperoleh kinerja yang baik dari karyawan sehingga dapat meningkatkan dan tujuan perusahaan akna tercapai.

Kerangka pemikiran pada penelitian ini akan menjelaskan adanya pengaruh kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan Perilaku kewargaan organisasional terhadap kinerja keryawan baik secara parsial maupun simultan.

2.2.1 Keterkaitan Antar Variabel

2.2.1.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja

Goleman dalam Milatus Sholiha dkk (2017) menyebut kemampuan tersebut sebagai Emotional Intelligence atau kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional menyumbang 80% dari faktor penentu kesuksesan sesorang, sedangkan 20% yang lain ditentukan oleh IQ (Intelligence Quotient). Penelitian Martin (2000) dan Trihandini (2005) juga menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan

Penelitian sebelumnya oleh **Trihandini (2005),** yang menunjukkan bahwa, kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan pada kinerja karyawan.

Dalam Penelitian Rani Setyaningrum, Hamidah Nayati Utami, Ika Ruhana (2016) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan pada kinerja karyawan

Pendapat yang lain adalah **King (2011),** yang menunjukkan hasil penelitiannya bahwa kecerdasan emosional adalah salah satu prediktor dari kinerja bagian pelayanan di kasino. Sedangkan menurut Shahhosseini, Silong, Ismail, dan Uli, (2012) keterampilan kecerdasan emosional sangat penting bagi manajer perbankan teutama pada efisiensi kinerja.

Yanti (2011) dan Ekarestu (2015) menguji pengaruh kecerdasan emosional pada kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS), hasil penelitiannya menunjukkan variabel kecerdasan emosional berpengaruh signifikan pada peningkatan kinerja PNS.

Gambar 2.1
Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja

2.2.1.2 Pengaruh Kecerdasanl Spiritual Terhadap Kinerja

Penelitian yang dilakukan **Wiersma (2002)** memberikan bukti tentang pengaruh kecerdasan spiritual dalam dunia kerja. Penelitian tesebut tentang bagaimana pengaruh spiritualitas dalam perilaku pengembangan karir. Penelitian ini dilakukan selama tiga tahun dengan melakukan studi kualitatif terhadap 16 responden. Hasil penelitian yang dilakukannya ternyata menunjukan bahwa kecerdasan spiritual mempengaruhi tujuan sesorang dalam mencapai karirnya di dunia kerja. Seseorang yang membawa makna spiritualitas dalam kerjanya akan merasakan hidup dan pekerjaannya lebih berarti. Hal ini mendorong dan memotivasi dirinya untuk lebih meningkatkan kinerja yang dimilikinya, sehingga dalam karir ia dapat berkembang lebih maju.

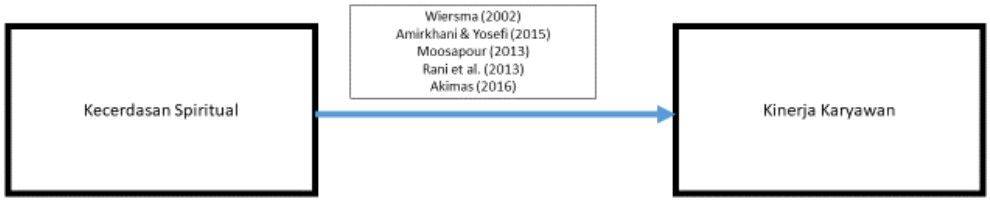
Amirkhani & Yosefi (2015) menyatakan dalam penelitiannya bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan. jadi adanya kecerdasan spiritual yang

baik, karyawan cenderung mampu menghasilkan output kerja yang baik pula.

Moosapour (2013) menyatakan dalam penelitiannya bahwa pengaruh keecerdasan spiritual terhadap organizationaal citizenship behavior adalah signifikan positif, jadi apabila seeorang karyawan memiliki kecerdasan spiritual tinggi, maka individu tersebut juga lebih mudah dalam memunculkan emosi positif untuk mengerjakan tugas atau bekerja dengan lebih ekstra

Rani et al. (2013) yang juga menyatakan bahwa kecerdasan spiritual yang tinggi mampu memberikan pengaruh positif pada kinerja masing-masing karyawan.

Akimas (2016) menjelaskan bahwa Kecerdasan spiritual (SQ) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Inspektorat Provinsi Kalimantan Selatan.



Gambar 2.2
Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja

2.2.1.3 Pengaruh Perilaku Kewargaan Organisasional (OCB) Terhadap Kinerja

Jika suatu organisasi memiliki karyawan de-ngan kualifikasi lima dimensi perilaku OCB, maka dapat diprediksi produktifitas organisasi tersebut akan meningkat. Hal ini dibuktikan hasil peneli-tian Podsakoff et al. (1998), bahwa OCB memiliki peranan untuk meningkatkan kinerja. Penelitian ini memperkuat teori Organ (1988), yang menyatakan bahwa OCB dapat mempengaruhi kinerja organisasi dalam hal: (1) Mendorong peningkatan produktivitas manajer dan karyawan; (2) Mendorong penggunaan sumber daya yang dimiliki organisasi untuk

tujuan yang lebih spesifik; (3) Mengurangi kebutuhan untuk menggunakan sumber daya organisasi yang langka pada fungsi pemeliharaan; (4) Memfasilitasi aktivitas organisasi diantara anggota kelompok kerja; (5) Lebih meningkatkan kemampuan organisasi untuk memelihara dan mempertahankan karyawan yang berkualitas dengan membuat lingkungan kerja sebagai tempat yang lebih menyenangkan untuk bekerja; (6) Meningkatkan stabilitas kinerja organisasi dengan mengurangi keragaman variasi kinerja dari masing-masing unit organisasi; (7) Meningkatkan kemampuan organisasi untuk melakukan adaptasi terhadap perubahan lingkungan.

Ticoalu (2013) menguji pengaruh Perilaku kewargaan organisasional terhadap kinerja, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Perilaku kewargaan organisasional memiliki pengaruh signifikan pada kinerja karyawan.

Karyawan dengan perilaku Perilaku kewargaan organisasional yang tinggi juga lebih mudah dalam mencapai kinerja yang optimal. Perilaku extra role yang terdapat pada diri karyawan akan memberikan dampak yang positif, baik bagi diri sendiri maupun bagi organisasi. Pada penelitian Chelagat et al. (2015) membuktikan bahwa Perilaku kewargaan organisasional mempunyai pengaruh positif juga signifikan terhadap kinerja karyawan. Perilaku positif tersebut menjadikan karyawan berkontribusi lebih pada perusahaan, sehingga hasil kerja yang dicapai juga maksimal. Senada dengan penelitian oleh Anvari et al. (2017) juga menyatakan adanya hubungan yang positif dan signifikan pada pengaruh Perilaku kewargaan organisasional terhadap kinerja karyawan.

Penelitian terdahulu oleh Chiang dan Hsieh (2012) dan Sani (2013) telah menunjukkan adanya korelasi positif antara OCB terhadap kinerja karyawan.

Gambar 2.3
Pengaruh Perilaku Kewargaan Organisasional Terhadap Kinerja

2.2.1.4 Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan

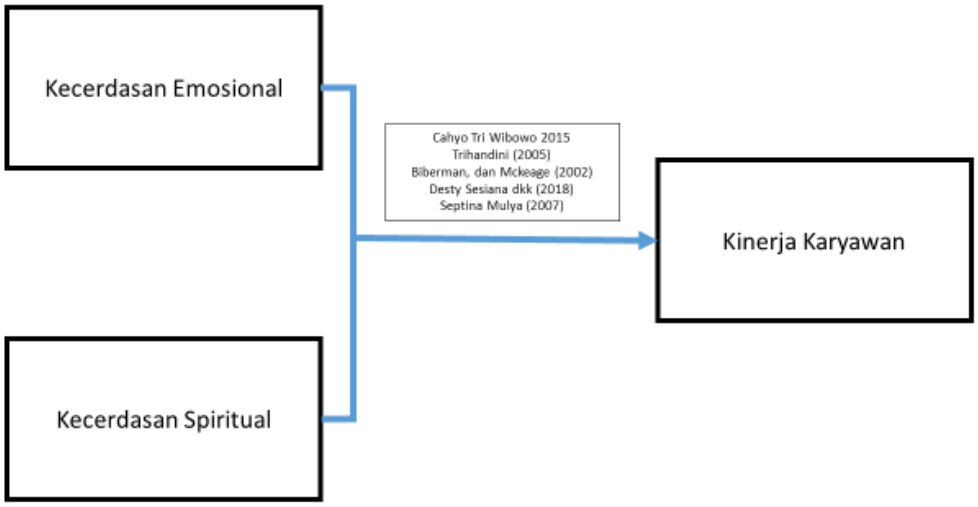
Anna Suzana (2017) mengemukakan Hubungan antara organizational citizenship behavior dengan kinerja karyawan berada pada tingkat sangat kuat yang ditunjukkan dengan angka 0,865 dengan arah yang positif. Pengaruh organizational citizenship behavior terhadap kinerja karyawan ditunjukkan dengan angka 74,8%, Kemudian, Signifikansi sebesar 0,000 menunjukkan kurang dari 0,05, yang artinya HA diterima yaitu "organizational citizenship behavior berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di TASPEN Cirebon".

Keterkaitan Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan deiperkuat oleh hasil penelitian Cahyo Tri Wibowo (2015) bahwa berdasarkan pembahasan hasil penelitian ini diperoleh simpulan bahwa kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh pada kinerja karyawan

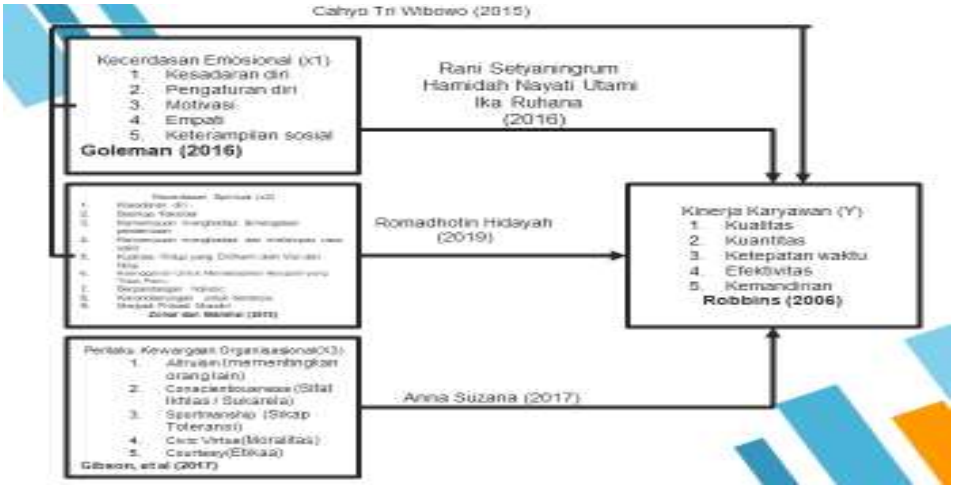
Trihandini (2005) juga menemukan bahwa kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Sedangkan menurut penelitian Tischler, Biberman, dan Mckeage (2002), kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual mempunyai pengaruh positif tehadap kesuksesan dan kinerja pada individu.

Desty Sesiana Indriyani Hamidah Nayati Utami (2018) menyatakan kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan korelasi antara kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan termasuk dalam kategori kuat. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Septina Mulya (2007) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan cukup besar.



Gambar 2.4
Pengaruh Kecerdasan Emosional danKecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja



Gambar 2.5
Paradigma Pemikiran

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kajian pustaka, kerangka pemikiran, serta kesimpulan yang dapat disimpulkan dalam paradigma penelitian. Maka dengan demikian akan dibentuk hipotesis sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian ini,namun dari kelima rumusan masalah dan tujuan penelitian ini, unutk mengungkap tujuan penelitian yang pertama tidak diuji dalam hipotesis ini, tetapi hanya berupa penjabaran variael-variabel hasil penelitian. Sedangkan untuk tujuan penelitian kedua sampai tujuan penelitian kelima dapat duiji dengan hipotesis dapat diuji dengan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 : Kecerdasan Emosional berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan

H2 : Kecerdasan Spiritual berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan

H3 : Perilaku kewargaan organisasional berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan

H4 : Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan