

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kecerdasan Emosional

2.1.1.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

. Menurut Goleman (2005) dalam Antonina Pantja Humaniora Vol.2 No.1 April 2011: 190-200, kecerdasan emosi menentukan potensi kita untuk mempelajari keterampilan-keterampilan praktis yang didasarkan pada: kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan ketrampilan sosial. Dari kelimanya dapat digolongkan menjadi dua ketrampilan yaitu kecakapan pribadi dan kecakapan sosial. Kecakapan pribadi adalah kecakapan hasil belajar yang didasarkan pada kecerdasan emosi yang menentukan bagaimana kita dapat mengelola diri sendiri. Sedangkan kecakapan sosial adalah kecakapan yang menentukan bagaimana kita menangani suatu hubungan dengan orang lain.

Awangga (2008) menyatakan bahwa kecerdasan emosional identifikasi atau mengenali nama-nama orang lain; mengungkapkan emosi, menilai intensitas emosi, menunda atau mengetahui perbedaan emosi. Ketrampilan kognitif antara lain, mengenali isyarat dan aturan sosial atau sopan santun, introspeksi atau evaluasi diri, berpikir positif; kesadaran diri, dan menyelesaikan masalah. Sementara keterampilan perilaku meliputi kemampuan *non-verbal* (menyampaikan pesan atau emosi dengan bahasa atau isyarat tubuh) dan verbal (berbicara).

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan definisi kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk memahami emosi sendiri dan emosi orang lain, memotivasi diri, serta menjalin hubungan dengan orang lain.

Goleman (2003) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional terbagi ke dalam lima wilayah utama, yaitu kemampuan mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan kemampuan membina hubungan dengan orang lain. Secara jelas hal tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kesadaran Diri (*Self Awareness*)

Self Awareness adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang dirasakan dalam dirinya dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri sendiri dan kepercayaan diri yang kuat.

2. Pengaturan Diri (*Self Management*)

Self Management adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan dan menangani emosinya sendiri sedemikian rupa sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, memiliki kepekaan pada kata hati, serta sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi.

3. Motivasi (*Self Motivation*)

Self Motivation merupakan hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun diri menuju sasaran, membantu pengambilan inisiatif serta

bertindak sangat efektif, dan mampu untuk bertahan dan bangkit dari kegagalan dan frustrasi.

4. Empati (*Empathy/Social awareness*)

Empathy merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif orang lain dan menumbuhkan hubungan saling percaya, serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe hubungan.

5. Keterampilan Sosial (*Relationship Management*)

Relationship Management adalah kemampuan untuk menangani emosi dengan baik ketika berhubungan sosial dengan orang lain, mampu membaca situasi dan jaringan sosial secara cermat, berinteraksi dengan lancar, menggunakan ketrampilan ini untuk mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan, serta bekerja sama dalam tim.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa indikator kecerdasan emosional adalah :

1. Kemampuan untuk mengetahui perasaan sendiri sehingga mengetahui kelebihan dan kekurangannya
2. Kemampuan menangani emosi sendiri
3. Kemampuan memotivasi diri untuk terus maju
4. Kemampuan merasakan emosi dan kepribadian orang lain
5. Kemampuan menjalin hubungan dengan orang lain.

2.1.1.2 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Menurut Le Dove (Goleman, 1997:54) dalam Al-Fikra: Jurnal Ilmiah Keislaman, Vol. 16, No. 2, Juli – Desember, (2017): 277, bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi antara lain:

1. Fisik

Secara fisik bagian yang paling menentukan atau paling berpengaruh terhadap kecerdasan emosi seseorang adalah anatomi saraf emosinya. Bagian otak yang digunakan untuk berfikir yaitu konteks (kadang kadang disebut juga neo konteks). Sebagai bagian yang berada dibagian otak yang mengurus emosi yaitu system limbic, tetapi sesungguhnya antara kedua bagian inilah yang menentukan kecerdasan emosi seseorang. Konteks, bagian ini berupa bagianberlipat-lipat kira-kira 3 milimeter yang membungkus hemisfer serebral dalam otak. Konteks berperan penting dalam memahami sesuatu secara mendalam, menganalisis mengapa mengalami perasaan tertentu dan selanjutnya berbuat sesuatu untuk mengatasinya. Konteks khusus lobus prefrontal, dapat bertindak sebagai saklar peredam yang memberi arti Universitas Sumatera Utara terhadap situasi emosi sebelum berbuat sesuatu. System limbic, bagian ini sering disebut sebagai emosi otak yang letaknya jauh didalam hemisfer otak besar dan terutama bertanggung jawab atas pengaturan emosi dan implus. Sistem limbic meliputi hippocampus, tempat berlangsungnya proses pembelajaran emosi dan tempat

disimpannya. Selain itu ada amygdala yang dipandang sebagai pusat pengendalian emosi pada otak.

2. Psikis

Kecerdasan emosi selain dipengaruhi oleh kepribadian individu, juga dapat dipupuk dan diperkuat dalam diri individu. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi kecerdasan emosi seseorang yaitu secara fisik dan psikis. Secara fisik terletak di bagian otak yaitu konteks dan sistem limbic, secara psikis meliputi lingkungan keluarga dan lingkungan non keluarga.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa indikator kecerdasan emosional dari tiap masing-masing dimensi menurut Daniel Goleman (2000) adalah kesadaran secara emosional, penilaian diri yang kuat serta kepercayaan diri terhadap dimensi kesadaran diri. Pada dimensi pengendalian diri, indikatornya adalah mampu mengendalikan diri pribadi, adaptabilitas dan berhati-hati. Pada dimensi motivasi, indikatornya adalah dorongan untuk berprestasi, inisiatif yang tinggi dan optimisme. Pada dimensi empati indikatornya adalah memahami orang lain, mengembangkan orang lain serta berorientasi terhadap pelayanan.

2.1.2 Budaya Organisasi

2.1.2.1 Pengertian Budaya Organisasi

Menurut (Colquitt (2011: 528) dalam Raeny Dwi Santy I J A B E R, Vol. 14, No. 2 (2016): 711-729) budaya adalah pengetahuan sosial di antara anggota organisasi. Organisasi anggota harus mempelajari aspek budaya yang penting. Budaya dapat dipelajari melalui transfer pengetahuan yang bisa dalam bentuk

komunikasi. Sehingga anggota organisasi memahami dan memiliki konsensus pada tingkat pemahaman budaya. Cultures juga memberi tahu anggota tentang aturan, norma, dan nilai-nilai organisasi dalam organisasi. Organisasi budaya juga membentuk perilaku karyawan dan sistem kontrol sikap berdasarkan pada karyawan.

Menurut (Kinick dan Kreitner, 2000 dalam Rini *et al.*, 2013) mendefinisikan budaya organisasi sebagai wujud anggapan yang dimiliki, diterima secara implisit oleh kelompok dan menentukan bagaimana kelompok tersebut rasakan, pikirkan, dan bereaksi terhadap lingkungannya yang beraneka ragam.

Menurut (David, 2004 dalam Arianty, 2014) menyatakan budaya organisasi adalah pola tingkah laku yang dikembangkan oleh suatu organisasi yang dipelajarinya ketika mengalami masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal, yang telah terbukti cukup baik untuk disahkan dan diajarkan kepada anggota baru sebagai cara untuk menyadari, berpikir dan merasa.

Menurut (Jerome Want, 2006:42 dalam Wibowo, 2013:18-19) menyatakan bahwa budaya organisasi adalah sebuah sistem keyakinan kolektif yang dimiliki orang dalam organisasi tentang kemampuan mereka bersaing di pasar, dan bagaimana mereka bertindak dalam sistem keyakinan tersebut untuk memberikan nilai tambah produk dan jasa di pasar (pelanggan) sebagai imbalan atas penghargaan finansial.

Menurut (Sweeney & Mcfarlin, 2002 dalam Johannes dan Silitonga, 2013) mengatakan bahwa budaya secara ideal mengkomunikasikan secara jelas pesan-

pesan tentang bagaimana kita melakukan sesuatu atau bertindak, berperilaku disekitar sini. Berdasarkan pengertian tersebut bahwa budaya memberikan suatu pedoman bagaimana untuk bertindak, bersikap ataupun berperilaku di dalam suatu komunitas atau organisasi.

Menurut (Jerald Greenberg dan Robert A. Baron, 2003:515 dalam Wibowo, 2013:17) menyatakan budaya organisasi sebagai kerangka kerja kognitif yang terdiri dari sikap, nilai-nilai, norma perilaku dan harapan yang diterima bersama oleh anggota organisasi. Menurut (Stephen P. Robbins, 2003:525 dalam Wibowo, 2013:17) budaya organisasi adalah persepsi umum yang dipegang oleh anggota organisasi, suatu sistem tentang keberartian bersama.

Berdasarkan uraian definisi diatas dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi merupakan nilai-nilai dan norma perilaku yang diterima dan dipahami secara bersama oleh anggota organisasi sebagai dasar aturan perilaku yang terdapat dalam organisasi tersebut.

2.1.2.2 Indikator Budaya Organisasi

Indikator Budaya Organisasi Menurut (Stephen P. Robbins, 2003:525 dalam Lita Wulantika Majalah Ilmiah UNIKOM Vol.7, No. 2: 10) :

1. Inovasi dan pengambilan resiko, suatu tingkatan dimana pekerja didorong untuk menjadi inovatif dan mengambil resiko.
2. Perhatian pada hal detail, dimana pekerja diharapkan menunjukkan ketepatan, analisis dan perhatian pada hal detail.

3. Orientasi pada manfaat, dimana manajemen memfokus pada hasil atau manfaat dari pada sekedar pada teknik dan proses yang dipergunakan untuk mendapatkan manfaat tersebut.
4. Orientasi pada orang, dimana keputusan manajemen mempertimbangkan pengaruh manfaatnya pada orang dalam organisasi.
5. Orientasi pada tim, dimana aktivitas kerja di organisasi berdasar tim dari pada individual.
6. Agresivitas, dimana orang cenderung lebih agresif dan kompetitif dari pada *easygoing*.
7. Stabilitas, dimana aktivitas organisasional menekankan pada menjaga *status quo* sebagai lawan dari perkembangan.

2.1.2.3 Jenis-Jenis Budaya Organisasi

Menurut (Kreitner dan Kinicki, 2003 dalam Arianty, 2014) bahwa secara umum terdapat tiga (3) jenis budaya organisasi yaitu:

1) Budaya konstruktif

Budaya konstruktif adalah budaya dimana para karyawan didorong untuk berinteraksi dengan orang lain dan mengajarkan tugas dan proyeknya dengan cara yang membantu mereka dalam memuaskan kebutuhannya untuk tumbuh dan berkembang. Tipe budaya ini mendukung keyakinan normatif yang berhubungan dengan pencapaian tujuan aktualisasi diri, penghargaan yang manusiawi dan persatuan.

2) Budaya pasif- defensive

Budaya pasif–defensif bercirikan keyakinan yang memungkinkan bahwa karyawan berinteraksi dengan karyawan lain dengan cara yang tidak mengancam keamanan kerja sendiri. Budaya ini mendorong keyakinan normatif yang berhubungan dengan persetujuan, konvensional, ketergantungan, dan penghidupan.

3) Budaya *agresif-defensif*

Budaya agresif–defensif mendorong karyawannya untuk mengerjakan tugasnya dengan kerja keras untuk melindungi keamanan kerja dan status mereka. Tipe budaya ini lebih bercirikan keyakinan normatif yang mencerminkan oposisi, kekuasaan, kompetitif dan perfeksionis.

2.1.2.4 Fungsi Budaya Organisasi

Budaya memiliki beberapa fungsi di dalam suatu organisasi. Ada beberapa pendapat mengenai fungsi budaya organisasi, yaitu sebagai berikut.

Fungsi budaya organisasi menurut (Kreitner dan Angelo Kinicki, 2001:73 dalam Wibowo, 2011:49)

- 1) Memberi anggota identitas organisasional.
- 2) Memfasilitasi komitmen kolektif.
- 3) Meningkatkan stabilitas sistem sosial sehingga mencerminkan bahwa lingkungan kerja dirasakan positif dan diperkuat.
- 4) Membentuk perilaku dengan membantu anggota menyadari atas lingkungannya.

(Robbins, 2006:725 dalam Baan, 2015) menjelaskan, ada lima fungsi budaya organisasi yang sangat penting untuk kemajuan organisasi, yaitu:

- 1) Budaya berperan sebagai batas-batas penentu. Budaya menciptakan perbedaan antara satu organisasi dengan organisasi yang lain.
- 2) Mengantarkan suatu perasaan identitas bagi anggota organisasi.
- 3) Mempermudah timbulnya komitmen yang lebih luas daripada kepentingan individual seseorang.
- 4) Meningkatkan stabilitas sistem sosial karena merupakan perekat sosial yang membantu mempersatukan organisasi.
- 5) Sebagai mekanisme kontrol dan rasional yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku karyawan.

Fungsi budaya organisasi menurut (Pabundu, 2010:14 dalam Alindra, 2015) adalah sebagai berikut:

- 1) Sebagai batas pembeda terhadap lingkungan, organisasi maupun kelompok.
- 2) Sebagai perekat bagi karyawan dalam suatu organisasi sehingga dapat mempunyai rasa memiliki, partisipasi dan rasa tanggung jawab atas kemajuan perusahaan.
- 3) Mempromosikan stabilitas sistem sosial, sehingga lingkungan kerja menjadi positif, nyaman dan konflik dapat diatur secara efektif.
- 4) Sebagai mekanisme kontrol dalam memandu dan membentuk sikap serta perilaku karyawan.
- 5) Sebagai integrator karena adanya sub budaya baru. Dapat mempersatukan kegiatan para anggota perusahaan yang terdiri dari sekumpulan individu yang berasal dari budaya yang berbeda.

- 6) Membentuk perilaku karyawan, sehingga karyawan dapat memahami bagaimana mencapai tujuan organisasi.
- 7) Sebagai sarana untuk menyelesaikan masalah-masalah pokok organisasi.
- 8) Sebagai acuan dalam menyusun perencanaan perusahaan.
- 9) Sebagai alat komunikasi antara atasan dengan bawahan atau sebaliknya, serta antar anggota organisasi.
- 10) Sebagai penghambat berinovasi. Hal ini terjadi apabila budaya organisasi tidak mampu mengatasi masalah-masalah yang menyangkut lingkungan eksternal dan integritas internal.

2.1.3 Perilaku Kewargaan Organisasi (OCB)

2.1.3.1 Pengertian Perilaku Kewargaan Organisasi

(Organ, 2008 dalam Rini *et al.*, 2013) mendefinisikan Perilaku Kewargaan Organisasi sebagai perilaku individu yang bersifat suka rela, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem reward dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. Menurut (Smith, Organ, dan Near Konovsky & Pugh, 2004 dalam Rini *et al.*, 2013) Perilaku Kewargaan Organisasi adalah perilaku karyawan berupa kerelaan mengerjakan tugas-tugas melebihi tugas pokoknya.

(Schnake, 1991 dalam Rini *et al.*, 2013) mendefinisikan Perilaku Kewargaan Organisasi sebagai kecenderungan kepada fungsional, peraturan ekstra, kehidupan pro-sosial, dan diarahkan untuk dilakukan oleh setiap individu, kelompok yang berada di dalam organisasi tersebut.

(Ahdiyana, 2010 dalam Oka, 2015) menyatakan Perilaku Kewargaan Organisasi merupakan aspek yang unik dari aktivitas individual dalam kerja, organisasi akan berhasil apabila karyawan tidak hanya mengerjakan tugas pokoknya saja namun juga mau melakukan tugas ekstra seperti mau bekerja sama, tolong menolong, memberikan saran, berpartisipasi secara aktif, memberikan pelayanan ekstra kepada pengguna layanan, serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif.

Menurut (Mayfield, 2013 dalam Cahya Utama dan Wibawa, 2016) perilaku kecerdasan emosional merupakan perilaku yang dapat mendorong karyawan untuk melakukan pekerjaan mereka melebihi ketentuan yang diberikan oleh organisasi sehingga dapat meningkatkan efisiensi organisasi Menurut (Robbins dan Judge, 2016:7) Perilaku Kewargaan Organisasi yaitu perilaku kebebasan menentukan yang bukan bagian dari persyaratan pekerjaan formal pekerja, tetapi berkontribusi pada lingkungan psikologis dan sosial tempat kerja.

Berdasarkan uraian definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Perilaku Kewargaan Organisasi merupakan :

1. Perilaku yang bersifat sukarela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan perusahaan.
2. Perilaku individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan kinerja, dan tidak diperintah secara formal.

2.1.3.2 Dimensi Perilaku Kewargaan Organisasi

(Greenberg dan Baron, 2003 dalam Prabandewi dan Indrawati, 2016) memberikan lima dimensi dari Perilaku Kewargaan :

- 1) *Altruism*, merupakan suatu hal yang terjadi ketika seorang karyawan memberikan pertolongan kepada karyawan lain untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaannya dalam keadaan tertentu atau tidak seperti biasanya;
- 2) *Conscientiousness*, mengacu pada seorang karyawan dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan (dalam hal keperilakuan) dilakukan dengan cara melebihi atau diatas apa yang telah disyaratkan oleh organisasi atau perusahaan;
- 3) *Sportmanship*, merupakan suatu sikap yang lebih menekankan pada aspek-aspek positif organisasi dari pada aspek negatif;
- 4) *Courtesy*, merupakan perilaku-perilaku baik, misalnya perilaku membantu seseorang mencegah terjadinya suatu permasalahan atau membuat langkah-langkah untuk meredakan atau mengurangi berkembangnya suatu masalah;
- 5) *Civic Virtue*, merupakan tindakan yang dilakukan untuk ikut serta mendukung fungsi-fungsi administrasi organisasi.

Skala Morrison merupakan salah satu pengukuran yang sudah disempurnakan dan memiliki kemampuan psikometrik yang baik (Paramita, 2009 dalam Oka, 2015). Skala ini mengukur kelima dimensi Perilaku Kewargaan Organisasi sebagai berikut :

- 1) *Altruism* - Perilaku membantu orang tertentu. Menggantikan rekan kerja yang tidak masuk atau istirahat, membantu orang lain yang pekerjaannya *overload*, membantu mengerjakan tugas orang lain pada saat mereka tidak masuk, meluangkan waktu untuk membantu orang lain berkaitan dengan

permasalahan-permasalahan pekerjaan, membantu pelanggan dan para tamu jika mereka membutuhkan bantuan.

- 2) *Conscientiousness* - Perilaku yang melebihi prasyarat minimum seperti kehadiran, kepatuhan terhadap aturan, tiba lebih awal, sehingga siap bekerja pada saat jadwal kerja dimulai dan selalu tepat waktu setiap hari.
- 3) *Sportmanship* - kemauan untuk bertoleransi tanpa mengeluh, menahan diri dari aktivitas-aktivitas mengeluh dan mengumpat, tidak menemukan kesalahan dalam organisasi. Tidak mengeluh tentang segala sesuatu, tidak membesar-besarkan permasalahan di luar proporsinya.
- 4) *Courtesy* - Keterlibatan dalam fungsi-fungsi organisasi memberikan perhatian terhadap fungsi-fungsi yang membantu image organisasi, memberikan perhatian terhadap pertemuan-pertemuan yang dianggap penting, membantu mengatur kebersamaan secara departemental.
- 5) *Civic Virtue* - Menyimpan informasi tentang kejadian-kejadian maupun adanya perubahan-perubahan dalam organisasi, mengikuti perubahan-perubahan dan perkembangan-perkembangan dalam organisasi, membaca dan mengikuti pengumuman - pengumuman organisasi dan membuat pertimbangan dalam menilai apa yang terbaik untuk organisasi.

2.1.3.4 Indikator Perilaku Kewargaan Organisasi

Indikator Perilaku Kewargaan Organisasi menurut (Schnake, 1991 dalam Rini *et al.*, 2013) adalah:

- 1) Sikap toleransi.
- 2) Moral kewargaan.

- 3) Kontrol diri.
- 4) Tindakan sukarela.
- 5) Sopan santun.

2.1.3.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Kewargaan Organisasi

Faktor-faktor yang memengaruhi munculnya Perilaku Kewargaan Organisasi adalah:

1. Budaya dan iklim organisasi; (Konovsky dan Pugh, 1994 dalam Kusumajati, 2014) menggunakan teori pertukaran sosial untuk berpendapat bahwa ketika karyawan telah puas terhadap pekerjaannya, mereka akan membalasnya. Pembalasan dari karyawan tersebut termasuk perasaan memiliki yang kuat terhadap organisasi dan perilaku seperti perilaku kewargaan organisasi.
2. Kepribadian dan suasana hati; menurut (Elanain, 2007 dalam Kusumajati, 2014) kepribadian individu memainkan peran penting dalam perilaku kerja. Selanjutnya, hasil dari studi ini mempunyai implikasi praktis yang penting dalam proses seleksi karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan terhadap pengalaman, kesadaran, dan stabilitas emosional merupakan ciri-ciri kepribadian yang paling penting dalam memprediksi perilaku kewargaan organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini menunjukkan bahwa proses seleksi karyawan untuk mendapatkan target pelamar memiliki kepribadian yang baik sehingga dapat meningkatkan staf perilaku kewargaan organisasi. Selain itu menurut (Purba dan Seniati, 2004 dalam Kusumajati, 2014), kepribadian memiliki pengaruh yang

cukup besar terhadap perilaku kewargaan organisasi. Peneliti melihat dari sisi budaya karyawan Indonesia yang menjunjung tinggi nilai kebersamaan. Dapat dikatakan bahwa makin terikat karyawan tersebut secara emosional dengan perusahaan, maka makin cenderung ia membantu rekan kerja dan atasan dalam hal penyelesaian tugas, pencegahan masalah dalam bekerja, dan pemberian semangat dan penguatan, serta makin cenderung karyawan membantu organisasi secara keseluruhan, dengan cara menoleransi situasi yang kurang ideal dalam bekerja, peduli pada kelangsungan hidup perusahaan, dan patuh pada peraturan dan tata tertib perusahaan.

3. Dukungan organisasional; studi (Shore dan Wayne, 1993 dalam Kusumajati, 2014) menemukan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasional (*Perceived Organizational Support/POS*) dapat menjadi prediktor perilaku kewargaan organisasi. Pekerja yang merasa bahwa mereka didukung organisasi akan memberikan umpan balik (*feedback*) dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku kewargaan.
4. Kualitas interaksi atasan dan bawahan; persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan merupakan faktor yang menyebabkan perilaku kewargaan organisasi karyawan. Makin tinggi persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan, maka makin tinggi perilaku kewargaan organisasikaryawan. Faktor kesediaan atasan menggunakan otoritasnya untuk membantu bawahan memecahkan masalah yang dihadapi bawahan

memecahkan masalah yang dihadapi merupakan faktor paling dominan dalam mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi (Novliadi, 2006 dalam Kusumajati, 2014). Menurut (Wayne, Shore, dan Leden, 1997 dalam Kusumajati, 2014), karyawan yang memiliki kualitas interaksi yang tinggi dengan atasannya dapat mengerjakan pekerjaan selain yang biasa mereka lakukan. Sedangkan karyawan yang memiliki kualitas interaksi yang rendah dengan atasannya lebih cenderung menunjukkan pekerjaan yang rutin saja dari sebuah kelompok kerja.

5. Masa kerja; (Sommer, Bae, dan Luthans, 1996 dalam Kusumajati, 2014) mengemukakan masa kerja dapat berfungsi sebagai prediktor perilaku kewargaan organisasi (OCB) karena variable-variabel tersebut mewakili “pengukuran” terhadap “investasi” karyawan di organisasi.
6. Jenis kelamin; (Morrison, 1994 dalam Kusumajati, 2014) membuktikan bahwa ada perbedaan persepsi terhadap perilaku kewargaan organisasi antara pria dan wanita. Wanita menganggap perilaku kewargaan organisasi merupakan bagian dari perilaku *in-role* mereka dibanding pria. Bukti-bukti tersebut menunjukkan bahwa wanita cenderung menginternalisasi harapan-harapan kelompok, rasa kebersamaan, dan aktivitas-aktivitas menolong sebagai bagian dari pekerjaan mereka (Diefendorff, Brown, Kamin, & Lord, 2002 dalam Kusumajati, 2014).

2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu

Sebelum penulis melakukan penelitian, penulis mempelajari dan membaca penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, untuk menjaga keaslian penelitian, maka dapat dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variable penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama / Tahun / Sumber Jurnal	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Dyah Puspita Rini, Rusdarti, Suparjo, 2013, Jurnal Ilmiah Dinamika Ekonomi dan Bisnis Vol. 1 No. 1 April 2013	Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada usaha pengelolaan gedung pusat perbelanjaan.	Hasil penelitian menunjukkan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB	Peneliti yaitu sama-sama menggunakan variable Budaya Organisasi terhadap (OCB).	Penelitian terdahulu melakukan penelitian menggunakan SEM sebagai teknik analisis data, sedangkan penulis menggunakan SPSS.
2.	Wiwik Sumiyarsih, Endah Mujiasih, Jati Ariati	Hubungan antara kecerdasan emosional dengan organizational behavior (ocb) pada karyawan cv. Aneka ilmu semarang	Hasil penelitian menunjukkan kecerdasan emosional sangat berpengaruh positif/berkontribusi pada OCB	Peneliti yaitu sama-sama menggunakan kedua variable tsb	Adanya variabel komitmen sebagai variable bebas
3.	Filliks Duwit1 2015	Pengaruh kompetensi komunikasi, kecerdasan emosional dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai	Penelitian menunjukkan Kompetensi dan Komunikasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai, Kecerdasan Emosional berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja Pegawai, Budaya Organisasi berpengaruh	Peneliti yaitu sama-sama menggunakan variabel Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi	Penelitian ini menggunakan 4 variabel

No.	Nama / Tahun / Sumber Jurnal	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			signifikan terhadap Kinerja Pegawai.		
4	Yohanas Oemar 2011	Pengaruh Budaya Organisasi, Kemampuan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenhsip Behavior (OCB) Pegawai pada BAPPEDA Kota Pekanbaru	Penelitian ini adalah variabel budaya organisasi, kemampuanbekerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh signifikan pada OCB PNS dalam konteks Bappeda Kota Pekanbaru dan variabel budaya organisasi memiliki pengaruh dominan pada OCB PNS.	Peneliti yaitu sama-sama menggunakan variabel kecerdasan emosional dan perilaku kewargaan organisasi (OCB)	Penelitian ini menggunakan 4 variabel
5	Dewa Putu Prasetya Cahya Utama, I Made Arta Wibawa, 2016, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, No. 4, 2016:2511-2453 ISSN : 2302-8912	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior pada Hotel.	Menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, Komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.	Penelitian yaitu sama-sama menggunakan variable (Y) (OCB).	Penelitian yaitu peneliti terdahulu melakukan penelitian dengan unit karyawan hotel, tetapi penulis menggunakan karyawan bank untuk dijadikan sebagai unit penelitian.
6	Sofiah Kadar Khan, M. Z. Abdul Rashid, 2015, <i>Internasional Journal of Recent Advances in organizational behavior and decision sciences (IJRAOB) an online internasional research journal</i> (ISSN: 2311-3197)	<i>The Mediating Effect of Organization Commitment in the Organization Culture, Leadership and Organization Justice Relationship with Organization Citizenship Behaviour in Private Higher</i>	Diantara seluruh variabel yang digunakan komitmen organisasional memiliki pengaruh yang paling positif signifikan. Komitmen Organisasi merupakan	Penelitian yaitu sama-sama menggunakan variable Budaya Organisasi dan (OCB)	Penelitian terdahulu menggunakan Kepemimpinan, Keadilan Organisasi dan Komitmen Organisasi untuk mengetahui pengaruh (OCB)

No.	Nama / Tahun / Sumber Jurnal	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	2015 Vol: 1 Issue: 2	<i>Learning Institutions.</i>	mediasi yang baik untuk mengetahui hubungan antara budaya organisasi, gaya kepemimpinan, dan keadilan organisasi terhadap OCB.		sedangkan penulis tidak.
7	Ali Ziaee, Najaf Aghaei, Kambiz Abdi, Morteza Bagheri Issue 3 volume 6, Nov.-Dec. 2013	Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior among Sport and Youth Head Offices of Western States of Iran	Kecerdasan Emosional dan Perilaku Kewargaan Organisasi meningkatkan kinerja karyawan	Penelitian yaitu sama-sama menggunakan variable Kecerdasan Emosional terhadap (OCB).	Penelitian ini bersifat deskriptif dan korelasional dengan desain cross sectional.
8	Mustafa Zeyada Vol. 8 , No.3, March 2018	Organizational Culture and its Impact on Organizational Citizenship Behavior	Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi	Penelitian yaitu sama-sama menggunakan variable Budaya Organisasi terhadap (OCB).	

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini dimaksudkan untuk menjelaskan, mengungkapkan dan menentukan persepsi-persepsi keterkaitan antara variabel yang akan diteliti yaitu kecerdasan emosional dan budaya organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi. Kecerdasan emosional merupakan komponen yang membuat seseorang menjadi pintar menggunakan emosi.

Budaya organisasi merupakan suatu sistem dari kepercayaan-kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam organisasi dan mengarahkan perilaku anggotanya. Budaya organisasi yang baik akan menciptakan suasana kerja yang

kondusif dan menyenangkan bagi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. perilaku kewargaan organisasi merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi.

Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional dan budaya organisasi yang tinggi, semakin tinggi pula perilaku kewargaan organisasi. Dengan seperti itu begitu banyak macam yang bisa dilakukan karyawan dalam mendukung dan memajukan kinerja organisasi. Jika karyawan dalam organisasi memiliki perilaku kewargaan organisasi, karyawan dapat mengendalikan perilakunya sendiri sehingga mampu memilih perilaku yang terbaik untuk kepentingan organisasinya.

Kapasitas-kapasitas seperti ini cenderung dimiliki dan merupakan ciri orang (karyawan) yang memiliki kecakapan emosi yang menonjol. Kecakapan emosi merupakan hasil belajar yang didasarkan pada kecerdasan emosi dan karena itu menghasilkan kinerja yang menonjol dalam pekerjaan. Perilaku kewargaan organisasi ini dipandang sebagai manifestasi dari kodrat manusia sebagai makhluk sosial.

2.2.1 Keterkaitan Kecerdasan Emosional dengan Perilaku Kewargaan Organisasi

Menurut Organ (dalam Muhdiyanto & Hidayati, 2008) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional dapat mendorong seorang karyawan dalam mengelola perasaan, memotivasi diri sendiri, berempati, dan bekerjasama dengan orang lain. Ketika seorang karyawan mempunyai motivasi diri dan keterampilan sosial yang

tinggi, tentunya akan mendorong berperilaku dalam organisasi secara kooperatif, suka menolong, perhatian, dan bersungguh-sungguh diluar persyaratan formal. Perilaku ini sering muncul dalam sebuah organisasi atau sering disebut dengan perilaku kewargaan organisasional.

Perilaku kewargaan organisasi didefinisikan sebagai perilaku individu yang bebas memilih, tidak diatur secara langsung atau eksplisit oleh sistem penghargaan formal, dan secara bertingkat mempromosikan fungsi organisasi yang efektif. (Muhdiyanto & Hidayati, 2008). Sesuai dengan pandangan di atas, maka terlihat dengan jelas bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi.

2.2.2 Keterkaitan Budaya Organisasi dengan Perilaku Kewargaan Organisasi

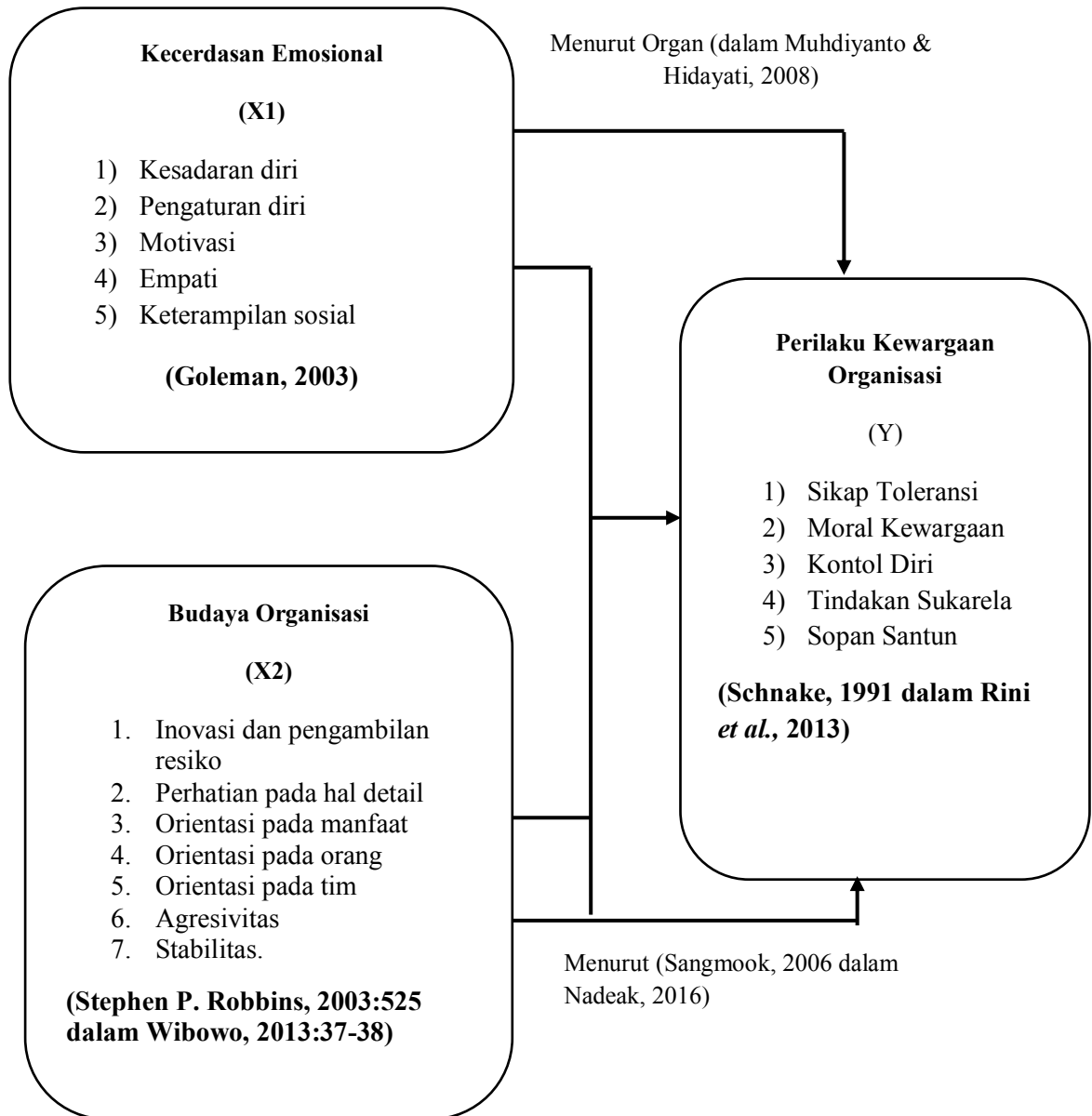
Menurut (Sangmook, 2006 dalam Nadeak, 2016) meningkatnya perilaku kewargaan organisasi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor yang berasal dari dalam diri karyawan (internal) seperti moral, rasa puas, sikap positif, dan sebagainya sedangkan faktor yang berasal dari luar karyawan (eksternal) seperti sistem manajemen, sistem kepemimpinan, budaya perusahaan.

Sesuai dengan pandangan di atas, maka terlihat dengan jelas bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap perilaku kewargaan organisasi. Budaya organisasi dapat dikategorikan sebagai faktor atau pengaruh perilaku kewargaan organisasi karyawan yang bersifat eksternal sedangkan kepuasan kerja merupakan faktor yang bersifat internal.

Hal ini dapat diartikan bahwa budaya organisasi adalah adanya kebersamaan para anggota organisasi untuk berperilaku sama, baik diluar maupun dalam organisasi dengan menggunakan ciri-ciri khas, berperilaku sama, berbeda dari organisasi lain dan diajarkan dari generasi ke generasi berikutnya.

2.2.3 Keterkaitan Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi dengan Perilaku Kewargaan Organisasi

Hardaningtyas, (2004 : 6) Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional dan budaya organisasi yang tinggi, semakin tinggi pula perilaku kewargaan organisasi (OCB). Dengan seperti itu begitu banyak macam yang bisa dilakukan karyawan dalam mendukung dan memajukan kinerja organisasi. Jika karyawan dalam organisasi memiliki perilaku kewargaan organisasi, karyawan dapat mengendalikan perilakunya sendiri sehingga mampu memilih perilaku yang terbaik untuk kepentingan organisasinya.



Gambar : 2.1 Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Menurut (Sugiyono, 2013:96) menyatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan.

Berdasarkan kerangka pemikiran dan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis mengambil hipotesis sementara dalam memecahkan masalah tersebut, bahwa :

- H1 : Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi
- H2 : Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi
- H3 : Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi