BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Dalam melakukan suatu penelitian kita perlu menjelaskan tentang apa yang akan diteliti, hal tersebut untuk memudahkan dan menjelaskan lebih jelas tentang variabel yang akan diteliti.

2.1.1 Kinerja Karyawan

2.1.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Adapun pendapat para ahli mengenai pengertian kinerja sebagai berikut :

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:67) mengemukakan bahwa: Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Rivai dan Basri, (2005:50). Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang di hasilkan selama satu periode waktu Fahmi (2011:2). Sedangkan menurut Mondy (2008:23) manajemen kinerja (performance management) adalah proses berorientasinya tujuan yang diarahkan untuk memastikan bahwa proses-proses keorganisasian ada pada tempatnya untuk memaksimalkan produktivitas para karyawan, tim, dan akhirnya organisasi.

Manajemen kinerja juga merupakan proses mengonsolidasikan penetapan tujuan, penilaian, dan pengembangan kinerja kedalam satu system tunggal bersama, yang bertujuan memastikan kinerja karyawan mendukung tujuan strategis perusahaan (Dessler 2006: 322).

Tujuan-tujuan manajemen kinerja ada tiga macam menurut Raymond, dkk (2011:456-459) strategis, administrasi, dan pengembangan. Kinerja diartikan sebagai hasil dari usaha seseorang yang telah dicapainya dengan kemampuan yang telah dimilikinya pada kondisi tertentu. Dengan demikian kinerja merupakan hasil keterkaitan antara usaha, kemampuan, dan persepsi tugas yang telah dibebankan (Timpe, 2002).

Berdasarkan dari beberapa definisi diatas mengenai pengertian kinerja karyawan, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai karyawan dalam melakukan tugas maupun peranannya dalam suatu perusahaan.

2.1.1.2 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009 : 75) indikator dari kinerja yaitu:

1. Kualitas

   Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2. Kuantitas

   Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

3. Pelaksanaan tugas

   Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

4. Tanggung Jawab

   Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

2.1.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Gibson et. Al (Mangkunegara, 2009:10) terdapat tiga faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu:

1. Atribut Individu.

   Dengan adanya berbagai atribut yang melekat pada individu akan dapat membedakan individu yang satu dengan yang lainnya. Faktor ini merupakan kecakapan individu untuk menyelesaikan tugas-tugas yang telah ditentukan (capacity to perform) terdiri dari:

   a. Karakteristik demografi, misalnya: umur, jenis kelamin dan lain-lain.

b. Karakteristik kompetisi, misalnya: bakat, kecerdasan, kemampuan dan keterampilan.
c. Karakteristik psikologi, yaitu niliai-nilai yang dianut, sikap dan kepribadian.

2. Kemampuan untuk Bekerja.

   Dengan berbagai atribut yang melekat pada individu menunjukan adanya kesempatan yang sama untuk mencapai suatu prestasi, hanya untuk mencapai kinerja yang baik diperlukan usaha atau kemauan untuk bekerja keras karena kemauan merupakan suatu kekuatan pada individu yang dapat memacu usaha kerja serta dapat memberikan suatu arah dan ketekunan.

3. Dukungan Organisasi.

   Dalam mencapai kinerja karyawan yang tinggi diperlukan juga adanya dukungan atau kesempatan dari organisasi/perusahaan. Hal ini untuk mengantisipasi keterbatasan baik dari karyawan maupun perusahaan. Misalnya kelengkapan peralatan dan perlengkapan kejelasan dalam memberikan informasi.

2.1.1.4 Pengukuran Kinerja Karyawan

Selanjutnya peneliti akan mengemukakan ukuran-ukuran dari kinerja karyawan yang dikemukakan oleh Junaedi (2002 : 380-381) “ Pengukuran kinerja merupakan proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi melalui hasil-hasil yang ditampilkan berupa produk,

jasa, ataupun proses ". Artinya, setiap kegiatan perusahaan harus dapat diukur dan dinyatakan keterkaitannya dengan pencapaian arah perusahaan di masa yang akan datang yang dinyatakan dalam misi dan visi perusahaan.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa sistem pengukuran kinerja adalah suatu sistem yang bertujuan untuk membantu manajer perusahaan menilai pencapaian suatu strategi melalui alat ukur keuangan dan non keuangan. Hasil pengukuran tersebut kemudian digunakan sebagai umpan balik yang akan memberikan informasi tentang prestasi pelaksanaan suatu rencana dan titik dimana perusahaan memerlukan penyesuaian-penyesuaian atas aktivitas perencanaan dan pengendalian.

Adapun aspek-aspek standar kinerja menurut Mangkunegara (2007 : 19) terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif.

1. Aspek kuantitatif meliputi :
   a. Proses kerja dan kondisi pekerjaan.
   b. Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekejaan.
   c. Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan, dan
   d. Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja.
2. Aspek kualitatif meliputi :
   a. Ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan.
   b. Tingkat kemampuan dalam bekerja.
   c. Kemampuan menganalisis data/informasi, kemampuan/kegagalan menggunakan mesin/peralatan, dan
   d. Kemampuan mengevakuasi (keluhan/keberatan konsumen).

2.1.2 Kecerdasan Emosional

2.1.2.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Istilah “kecerdasan emosional” pertama kali dilontarkan pada tahun 1990 oleh psikolog Peter Salovey dari Harvard University dan John Mayer dari University of New Hampshire untuk menerangkan kualitas-kualitas emo-sional yang tampaknya penting bagi keber-hasilan individu.

Salovey dan Mayer (dalam Shapiro, 2003) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemam-puan memantau perasaan dan emosi baik pada diri sendiri maupun pada orang lain, memilah-milah semuanya, dan menggunakan informasi ini untuk mengembangkan pikiran dan tindakan.

Definisi tersebut menjelaskan bahwa kecerdasan emosional berkaitan dengan pengarahan tindakan seseorang dalam kehidupan pribadi maupun sosial. Goleman (2005) membagi aspek kecerdasan emosional menjadi lima aspek dasar, meliputi:

1. Kesadaran Diri, kemampuan mengetahui yang dirasakan.
2. Pengaturan Diri, kemampuan mengatur emosinya sendiri sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas.
3. Motivasi, kemampuan menggunakan hasrat untuk menggerakkan dan menuntun diri menuju sasaran.
4. Empati, kemampuan merasakan perasaan orang lain dan mampu memahami pers-pektif orang lain.
5. Keterampilan Sosial, kemampuan untuk menanggapi emosi dengan baik ketika berhubungan orang lain, mampu membaca situasi dan jaringan sosial secara cermat, dapat berinteraksi atau bekerja sama dengan lancar.

Boyatzis et al. (2000) membagi dua wilayah kecerdasan emosional, yaitu kompetensi pribadi (personal competence) dan empati. Kompetensi pribadi adalah kemampuan individu, yang meliputi kesadaran diri (self awareness), kemampuan mengatur diri sendiri (self regulation/self management), dan kesadaran sosial (social awareness).

Individu perlu memiliki kecerdasan emosional karena kondisi emosional dapat mempeng-aruhi pikiran, perkataan, maupun perilaku, termasuk dalam pekerjaan. Individu yang memiliki kecerdasan emosional akan mampu meng-etahui kondisi emosionalnya dan cara meng-ekspresikan emosinya secara tepat sehingga emosinya dapat dikontrol dan memberikan banyak manfaat dalam kehidupan sehari-hari. Banyak orang cerdas secara aka-demik tetapi kurang mempunyai kecerdasan emosional, ternyata gagal dalam meraih ke-suksesan di tempat kerja (Goleman, 2005). Kecerdasan emosional juga mampu menentukan potensi seseorang untuk mempelajari ketrampilan-ketrampilan praktis dan mendu-kung kinerja (Goleman, 2005).

Kecerdasan emosional bekerja secara sinergi dengan keterampilan kognitif, orang yang berprestasi tinggi memiliki keduanya. Tanpa adanya kecerdasan emosional maka orang tidak akan mampu menggunakan keterampilan kognitif mereka sesuai dengan potensinya yang maksimal. Kecerdasan emosional lebih memungkinkan seorang karyawan mencapai tujuannya. Kesadaran diri, penguasaan diri, empati dan kemampuan sosial yang baik merupakan kemampuan yang sangat mendukung karyawan didalam pekerjaan-nya yang penuh tantangan serta persaingan diantara rekan kerja. Sehingga dapat dikatakan bahwa kecerdasan

emosional sangat dibutuhkan oleh setiap karyawan untuk meningkatkan kinerjanya.

2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (dalam Ifham, 2002) terdapat dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional, yaitu:

1. Faktor internal, merupakan faktor yang timbul dari dalam diri individu yang dipengaruhi oleh keadaan otak emosional seseorang. Otak emosional dipengaruhi oleh amygdala, neokorteks, sistem limbik, lobus prrefrontal dan hal-hal yang berada pada otak emosional.
2. Faktor eksternal, merupakan faktor yang datang dari luar individu dan mempengaruhi atau mengubah sikap pengaruh luar yang bersifat individu dapat secara perorangan, secara kelompok, antara individu dipengaruhi kelompok atau sebaliknya, juga dapat bersifat tidak langsung yaitu melalui perantara misalnya media massa baik cetak maupun elektronik serta informasi yang canggih lewat jasa satelit.

2.1.2.3 Komponen-Komponen Kecerdasan Emosional

Daniel Goleman mengklasifikasikan kecerdasan emosional menjadi lima komponen penting yaitu: mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain dan membina hubungan.

a. Mengenali emosi diri

Mengenali emosi diri adalah mengetahui apa yang dirasakan seseorang pada suatu saat dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri. Orang yang memiliki keyakinan yang lebih tentang perasaannya adalah orang yang handal bagi kehidupan mereka, karena memiliki perasaan lebih tinggi akan perasaan mereka yang sesungguhnya, atas pengambilan keputusan masalah pribadi.

Kemampuan mengenali emosi diri juga merupakan kemampuan seseorang dalam mengenali perasaannya sendiri sewaktu perasaan atau emosi itu muncul.Ini sering dikatakan sebagai dasar dari kecerdasan emosional. Seseorang yang mampu mengenali emosinya sendiri adalah bila ia memiliki kepekaan yang tajam atas perasaan mereka yang sesungguhnya dan kemudian mengambil keputusan-keputusan secara mantap. Misalnya sikap yang diambil dalam menentukan berbagai pilihan, seperti memilih sekolah, sahabat, pekerjaan, sampai kepada pemilihan pasangan hidup.

b. Mengelola Emosi

Mengelola emosi yaitu menangani perasaan agar perasaan dapat terungkap dengan pas. Kecakapan inin bergantung pula pada kesadaran diri. Mengelola emosi berhubungan dengan kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang timbul karena gagalnya keterampilan emosional dasar. Orang-orang yang buruk kemampuannya dalam keterampilan ini

akan terus menerus bertarung melawan perasaan murung, sementara mereka yang pintar dapat bangkit kembali jauh lebih cepat dari kemerosotan dan kejatuhan dalam kehidupan.

c. Memotivasi diri sendiri

Memotivasi diri sendiri adalah kemampuan menata emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan dalam kaitan untuk memberi perhatian, untuk memotivasi diri sendiri dan menguasai diri sendiri.Orang-orang yang memiliki keterampilan ini cenderung jauh lebih produktif dan efektif dalam hal apapun yang mereka kerjakan. Menurut Goleman, motivasi dan emosi pada dasarnya memiliki kesamaan yaitu sama-sama menggerakkan. Motivasi menggerakkan manusia untuk meraih sasaran sedangkan emosi menjadi bahan bakar untuk memotivasi, dan motivasi pada gilirannya menggerakkan persepsi dan membentuk tindakan-tindakan.

d. Mengenali emosi orang lain

Mengenali emosi orang lain atau empati adalah kemampuan untuk merasakan orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan orang banyak atau masyarakat. Orang yang memiliki empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.

e. Membina hubungan

Membina hubungan yaitu kemampuan mengendalikan dan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain,

cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar, memahami dan bertindak bijaksana dalam hubungan antar manusia. Singkatnya keterampilan sosial merupakan seni mempengaruhi orang lain. Memperhatikan kelima komponen kecerdasan emosi diatas, dapat dipahami bahwa kecerdasan emosi sangat dibutuhkan oleh manusia dalam rangka mencapai kesuksesan, baik dibidang akademis, karir maupun dalam kehidupan sosial.

2.1.2.4 Aspek-Aspek Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2005) mengemukakan bahwa ada aspek kecerdasan emosional yaitu :

1. Kesadaran diri, yaitu kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang dia rasakan pada suatu saat dan menggunakannya untuk memandu dalam pengambilan keputusan bagi diri sendiri.
2. Pengaturan diri yaitu kemampuan seseorang menangani emosinya sendiri sehingga berdampak positif terhadap pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati, sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran, dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi.
3. Motivasi diri, kemampuan menggunakan hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun menuju sasaran, mampu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif serta mampu bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

4. Empati yaitu kemampuan untuk merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, menumbuhkan hubungan saling percaya dan mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe orang.
5. Ketrampilan sosial yaitu kemampuan untuk mengendalikan emosi dengan baik ketika berhubungan sosial dengan cermat dapat berinteraksi dengan lancar, menggunakan ketrampilan ini untuk mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan permasalahan dan bekerja sama dengan tim.

2.1.3 Perilaku Kewargaan Organisasi (OCB)

2.1.3.1 Pengertian Perilaku Kewargaan Organisasi (OCB)

Perilaku kewargaan organisasi (OCB) adalah sikap membantumyang ditunjukkan oleh anggota organisasi, yang sifatnya konstruktif, dihargai oleh perusahaan tapi tidak secara langsung berhubungan dengan produktivitas individu. Organ (2005 : 79), menyatakan OCB merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem reward formal organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi.

OCB juga sering diartikan sebagai perilaku yang melebihi kewajiban formal (ekstra role) yang tidak berhubungan dengan kompensasi langsung. Artinya, seseorang yang mempunyai OCB tinggi tidak akan dibayar dengan bentuk uang atau bonus tertentu, namun OCB lebih kepada perilaku sosial dari

masing-masing individu untuk bekerja lebih dari apa yang diharapkan, seperti membantu rekan pada jam istirahat dengan suka rela.

Mengetahui pentingnya OCB para karyawan bagi kemajuan dan keberlangsungan per-usahaan, maka OCB perlu untuk dimunculkan dan ditingkatkan. Pemimpin organisasi harus memberikan contoh dan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kemunculan OCB karyawan. Secara garis besar terdapat dua faktor yang berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kemunculan OCB para karyawan, yakni faktor dari dalam diri individu dan faktor dari luar diri individu. Hasil dari beberapa studi analisis mengidentifikasikan bahwa faktor dari luar yang berpengaruh terhadap OCB diantaranya adalah kepuasan kerja, komitmen organisasi, maupun kepemimpinan. Karyawan yang merasa puas akan memiliki kinerja dan kehadiran yang lebih baik daripada karyawan yang kepuasan kerjanya rendah (Luthans, 2006).

Menurut Kuntjoro (dalam Teresia & Suyasa, 2008), karyawan yang berkomitmen tinggi ber keinginan untuk memberikan tenaga dan tang-gung jawabnya dalam menyokong kesejah-teraan dan keberhasilan organisasi tempatnya bekerja.

2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi OCB

Faktor-faktor yang mempengaruhi OCB cukup kompleks dan saling terkait satu sama lain. Diantara faktor-faktor tersebut yang memberikan dampak yang cukup signifikan sehingga perkembangnya perlu untuk diperhatikan yaitu:

1. Budaya dan Iklim Organisasi.

   Menurut Organ (2006), terdapat bukti-bukti kuat yang mengemukakan bahwa budaya organisasi merupakan suatu kondisi awal yang utama memicu terjadinya OCB. Iklim organisasi dan budaya organisasi dapat menjadi penyebab kuat atas berkembangnya OCB dalam suatu organisasi. Di dalam iklim organisasi yang positif, karyawan merasa lebih ingin melakukan pekerjaannya melebihi apa yang telah disyaratkan dalam uraian pekerjaan, dan akan selalu mendukung tujuan organisasi jika mereka diperlakukan oleh para atasan dengan sportif dan dengan penuh kesadaran serta percaya bahwa mereka diperlakukan secara adil oleh perusahaannya.

2. Kepribadian dan suasana hati (mood).

   Kepribadian dan suasana hati (mood) mempunyai pengaruh terhadap timbulnya perilaku OCB secara individual maupun kelompok. George dan Brief (dalam Emanuel, 2011) berpendapat bahwa kemauan seseorang untuk membantu orang lain juga dipengaruhi oleh mood. Meskipun suasana hati sebagian dipengaruhi oleh kepribadian, ia juga dipengaruhi oleh situasi, misalnya iklim kelompok kerja dan faktor-faktor keorganisasian. Jadi jika organisasi menghargai karyawannya dan memperlakukan mereka secara adil serta iklim kelompok kerja berjalan positif, maka karyawan cenderung berada dalam suasana hati yang bagus. Konsekuensinya, mereka akan secara sukarela memberikan bantuan kepada orang lain.

3. Persepsi terhadap Perceived Organizational Support.

   Studi Shore dan Wayne (dalam Emanuel, 2011) mengemukakan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasional (Perceived Organizational Support/ POS) dapat menjadi prediktor OCB. Pekerja yang merasa didukung organisasi, akan memberikan timbal baliknya (feed back) dan menurunkan ketidak seimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku citizenship.

4. Persepsi terhadap kualitas hubungan atau interaksi atasan bawahan.

   Miner (dalam Emanuel, 2011) mengemukakan bahwa interaksi atasan bawahan yang berkualitas akan berdampak pada meningkatnya kepuasan kerja, produktifitas, dan kinerja karyawan.

5. Masa Kerja.

   Greenberg dan Baron (2000) mengemukakan bahwa karakteristik personal seperti masa kerja dan jenis kelamin berpengaruh pada OCB. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Sommers et (dalam Emanuel, 2011). Masa kerja dapat berfungsi sebagai prediktor OCB karena variabel-variabel tersebut mewakili “pengukuran” terhadap “ investasi” karyawan di organisasi.

6. Jenis Kelamin (gender).

   Konrad (2000) mengemukakan bahwa perilaku-perilaku kerja seperti menolong orang lain, bersahabat dan bekerja sama dengan orang lain lebih menonjol dilakukan oleh wanita dari pada pria.

2.1.3.3 Dimensi-Dimensi OCB

Terdapat lima dimensi OCB menurut Organ (2006) adalah sebagai berikut :

1. *Altruism,* Perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain. Dimensi ini mengarah kepada memberi pertolongan yang bukan merupakan kewajiban yang ditanggungnya.
2. *Conscientiousness,* Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan. Perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan. Dimensi ini menjangkau jauh diatas dan jauh ke depan dari panggilan tugas.
3. *Sportmanship,* Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan-keberatan. Seseorang yang mempunyai tingkatan yang tinggi dalam spotmanship akan meningkatkan iklim yang positif diantara karyawan, karyawan akan lebih sopan dan bekerja sama dengan yang lain sehingga akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih menyenangkan.
4. *Courtessy,* Menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya agar terhindar dari masalah- masalah interpersonal. Seseorang yang memiliki dimensi ini adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.
5. *Civic Virtue,* Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil

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

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 variabel penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Wiwik Sumiyarsih, Endah Mujiasih, Jati Ariati (2012)	Hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada Karyawan CV. ANEKA ILMU SEMARANG	Berdasarkan hasil uji hipotesis melalui teknik analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kecerdasan emosional dengan OCB pada karyawan CV.	Ketiga variabel yang diteliti sama	Tempat penelitian

2	Linda Kartini Ticoalu (2013)	Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Komitmen Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan	*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan karena tingkat signifikansi yang ditunjukkan lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,044. Hal ini berarti bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB),* sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) cabang Manado.	Dua variabel yang diteliti sama yaitu OCB dan Kinerja karyawan	1.Tempat penelitian 2.Variabel independen 2
3	Triana Fitriastuti (2013)	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan	Berdasarkan hasil penelitian ditemukan, bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Peningkatan kinerja karyawan dipengaruhi oleh tinggi rendahnya tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan.	Ketiga variabel yang diteliti sama	Penelitian terdahulu menggunakan 4 variabel
4	Reni Hidayati1 Yadi Purwanto2 Susatyo Yuwono3 (2008)	Kecerdasan Emosi, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan	Berdasarkan hasil perhitungan uji hipotesis diperoleh nilai koefisien kore-lasi R = 0.580, Fregresi = 11.909, p < .01. Hasil ini menunjukkan ada hubungan yang sangat signifikan antara kecerdasan emosi dan stres kerja dengan kinerja.	Dua variabel penelitian memiliki persamaan dengan penelitian ini, yaitu kecerdasan emosional dan kinerja karyawan	Variabel independen 2
5	Marita Ahdiyana (2010)	Dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam Kinerja Organisasi	OCB mempunyai pengaruh yang signifikan pada kinerja organisasi dan keberhasilan organisasi mencapai tujuannya.	Sama-sama menggunakan variabel OCB sebagai variabel independen	Penelitian terdahulu menggunakan 2 variabel
6	Arla L. Daya,*, Sarah A. Carrollb (2004)	Using an ability-based measure of emotional intelligence to predict individual performance, group performance, and	Meskipun kami menemukan beberapa bukti untuk validitas konstruk MSCEIT, validitas terkait kriteria yang lemah. Oleh karena itu, mungkin terlalu dini untuk menggunakan	Sama-sama menggunakan variabel kecerdasan emosional sebagai variabel independen	Tempat penelitian

		group citizenship behaviours	MSCEIT sebagai alat pengambilan keputusan dalam pengaturan organisasi sampai keabsahannya sebagai prediktor perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan didirikan.		

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 perilaku kewargaan organisasi (OCB) dalam menigkatkan kinerja karyawan.

Perilaku kewargaan organisasi (OCB) merupakan kontribusi individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. Kecerdasan emosional merupakan komponen yang membuat seseorang menjadi pintar menggunakan emosi. Dapat dilihat dari kinerja karyawan tidak semua karyawan mampu membantu karyawan lainnya. Adapun variabel yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosional (X_1) dan Perilaku kewargaan organisasi (OCB) (X_2), kinerja karyawan (Y).

2.2.1 Peningkatan Kinerja Karyawan (y) melalui Kecerdasan Emosional (x_1).

Kecerdasan emosi menentukan po-tensi individu untuk mempelajari kete-rampilan praktis yang didasarkan pada lima unsur yaitu kesadaran diri, motivasi, pengaturan diri, empati, dan kecakapan dalam membina hubungan dengan orang

lain. Kecakapan emosi adalah kecakapan hasil belajar yang didasarkan pada kecer-dasan emosi dan karena itu menghasilkan kinerja menonjol dalam pekerjaan. Inti kecakapan ini adalah dua kemampuan yaitu empati, yang melibatkan kemam-puan membaca perasaan orang lain dan ketrampilan sosial, yang berarti mampu mengelola perasaan orang lain dengan baik sehingga akan meningkatkan kinerja karyawan.

2.2.2 Peningkatan Kinerja Karyawan (y) melalui Perilaku Kewargaan Organisasi (OCB) (x_2).

Mengetahui pentingnya OCB para karyawan bagi kemajuan dan keberlangsungan per-usahaan, maka OCB perlu untuk dimunculkan dan ditingkatkan. Pemimpin organisasi harus memberikan contoh dan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kemunculan OCB karyawan. Secara garis besar terdapat dua faktor yang berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kemunculan OCB para karyawan, yakni: faktor dari dalam diri individu dan faktor dari luar diri individu. Hasil dari beberapa studi analisis mengidentifikasikan bahwa faktor dari luar yang berpengaruh terhadap OCB diantaranya adalah kepuasan kerja, komitmen organisasi, maupun kepemimpinan. Karyawan yang merasa puas akan memiliki kinerja dan kehadiran yang le-bih baik daripada karyawan yang kepuasan kerjanya rendah (Luthans, 2006).

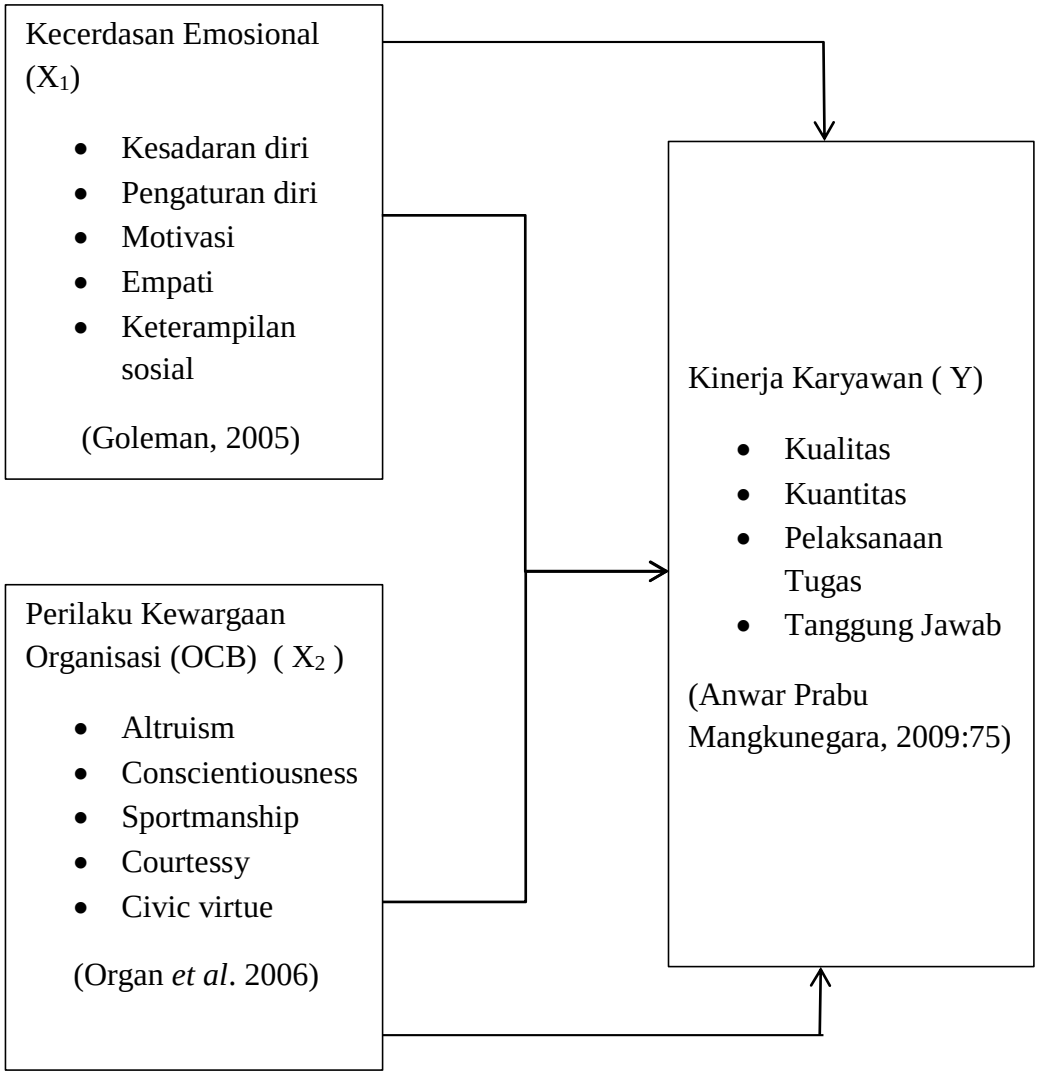
2.2.3 Peningkatan Kinerja Karyawan (y) melalui Kecerdasan Emosional (x_1) , Perilaku Kewargaan Organisasi (OCB) (x_2).

Setiap organisasi memiliki ketentuan yang mengatur kerja setiap karyawan agar pekerjaan dapat terkoordinir dengan baik. Organisasi mengaturnya dengan menetapkan diskripsi pekerjaan yang harus dikerjakan oleh karyawan. Deskripsi pekerjaan merupakan pernyataan yang disusun secara terorganisir mengenai tugas-tugas dan tanggung jawab dari suatu pekerjaan tertentu (Flippo, 2005). Deskripsi pekerjaan menentukan divisi-divisi yang melaksanakan pekerjaan sehingga perusahaan mampu mencapai tujuannya secara efisien. Idealnya, OCB para karyawan sangat dibutuhkan oleh organisasi atau perusahaan untuk mencapai efektivitas dan tujuan perusahaan.

Kesuksesan seseorang dalam bekerja bukan semata-mata didasarkan pada ketrampilan dan intelektualitas yang tinggi, tetapi juga di-dasarkan pada kecerdasan emosional. Per-nyataan tersebut diperkuat oleh Goleman (2005) yang mengatakan bahwa 80% ke-suksesan hidup seseorang, termasuk keber-hasilan di lingkungan bisnis atau kerja, dipengaruhi oleh kecerdasan emosionalnya. Kecerdasan emosional dapat membantu se-orang karyawan dalam melaksanakan atau menjalankan pekerjaannya, selain itu dapat pula memotivasi para karyawan melakukan perilaku kerja positif yang ekstra secara tulus dan membantu membangun relasi sosial dalam lingkungan keluarga, lingkungan kerja atau kantor, maupun lingkungan sosial masyarakat. Terciptanya relasi sosial akan meningkatkan kinerja tim dan menciptakan lingkungan kerja psikologis yang

kondusif. Kondisi tersebut dapat meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas yang akhirnya akan mewujudkan tujuan dan kesuksesan organisasi.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat digambarkan paradigma penelitian sebagai berikut :



Gambar 2.1 Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Berdasarkan uraian dari kinerja karyawan melalui kecerdasan emosional dengan perilaku kewargaan organisasi (OCB), maka dapat ditarik sebuah hipotesa sebagai jawaban sementara dari pertanyaan penelitian ini. Adapun hipotesa dalam penelitian ini adalah :

H1. Kinerja karyawan pada PT. Pos PC (Processing Center) telah memenuhi standar perusahaan, kecerdasan emosional berjalan dengan efektif, dan perilaku kewargaan organisasi (OCB) sudah memenuhi kebutuhan perusahaan.

H2. kinerja karyawan pada PT. Pos PC (Processing Center) secara signifikan ditentukan oleh kecerdasan emosional.

H3. kinerja karyawan pada PT. Pos PC (Processing Center) secara signifikan ditentukan oleh perilaku kewargaan organisasi (OCB).

H4. Kinerja karyawan pada PT. Pos PC (Processing Center) ditentukan secara simultan oleh kecerdasan emosional dan perilaku kewargaan organisasi (OCB).