

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja perusahaan atau individu karyawan (Mangkunegara,2016:45). Setiap organisasi selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja masih merupakan permasalahan yang selalu dihadapi oleh pihak manajemen, sehingga manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan tersebut (Sedarmayanti (2017:231).

Sedarmayanti (2017:286) menyatakan kinerja adalah sesuatu yang secara aktual orang kerjakan dan dapat diobservasi. Selanjutnya dikatakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan. Kinerja mencakup tindakan dan perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi. Kinerja bukan konsekuensi atau hasil tindakan, melainkan tindakan itu sendiri. Menurut Rivai (2016:548) kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki dan derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Agar tercapainya kinerja yang diinginkan maka organisasi setidaknya selalu memperhatikan karakteristik individu guna menunjang kinerja karyawan.

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya

perusahaan untuk mencapai tujuannya. Kinerja yang lebih tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan efisiensi, efektivitas, atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian serangkaian tugas yang dibebankan kepada seorang karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan (Mangkunegara,2016).

Menurut Mangkunegara (2016) kinerja (*performance*) merupakan aktivitas seseorang dalam melaksanakan tugas pokok yang dibebankan kepadanya. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab tersebut merupakan pengekspresian seluruh potensi dan kemampuan yang dimiliki seseorang serta menuntut adanya kepemilikan yang penuh dan menyeluruh. Dengan demikian, munculnya kinerja seseorang merupakan akibat dari adanya suatu pekerjaan atau tugas yang dilakukan dalam kurun waktu tertentu sesuai dengan profesi dan job description individu yang bersangkutan.

Selanjutnya Mangkunegara (2016:67) menyatakan kinerja (*job performance*) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pegawai secara individu akan mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan. Semakin tinggi kinerja pegawai, maka semakin tinggi pula kinerja dari perusahaan tempat dimana pegawai tersebut bekerja.

Berdasarkan penjelasan di atas maka kinerja dapat dilihat dari hasil kerja secara kuantitas, dalam hal ini adalah pendapatan yang dicapai dalam kurun waktu tertentu. Terkait dengan penelitian ini fenomena yang terjadi adalah tidak terpenuhinya target pendapatan pada tahun 2019. Selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 1.1

**Tabel 1.1**  
**Target Dan Realisasi Pendapatan**  
**PT. Sejahtera Indobali Trada Denpasar**  
**Tahun 2019**

No.	Bulan	Jumlah Karyawan (orang)	Target Pendapatan (jutaan Rp.)	Realisasi Pendapatan (jutaann Rp.)	Persentase Realisasi (%)
1	Januari	140	1.500	1.372,65	91,51
2	Pebruari	140	1.500	1.296,75	86,45
3	Maret	140	1.500	1.308,75	87,25
4	April	140	1.500	1.345,80	89,72
5	Mei	140	1.500	1.346,70	89,78
6	Juni	140	1.500	1.336,80	89,12
7	Juli	140	1.500	1.386,75	92,45
8	Agustus	140	1.500	1.353,60	90,24
9	September	140	1.500	1.386,30	92,42
10	Oktober	140	1.500	1.283,40	85,56
11	Nopember	140	1.500	1.340,25	89,35
12	Desember	140	1.500	1.326,45	88,43
	Jumlah		18.000	16.084,80	89,36

Sumber: PT. Sejahtera Indobali Trada Denpasar

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa dari 140 karyawan tahun 2019 ternyata PT. Sejahtera Indobali Trada Denpasar tidak dapat memenuhi target penjualan yang telah ditentukan di mana hanya dapat dicapai 89,36 persen. Target bulanan juga tidak pernah tercapai di mana pencapaian target tertinggi adalah 92,45 persen pada bulan Juli dan terendah 85,56 persen pada bulan Oktober. Target (kuantitas) yang tidak tercapai ini sangat mungkin disebabkan oleh kurangnya kemampuan karyawan (kualitas kerja) dan penggunaan waktu kerja yang kureang efektif. Hal ini merupakan fenomena penting dalam kinerja, mengingat tujuan perusahaan adalah untuk memperoleh pendapatan yang optimal.

Kecerdasan emosional dalam hal ini sikap kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial akan melatih

kemampuan karyawan, yaitu kemampuan untuk menyadari emosi dirinya (kesadaran diri) dan mengelola perasaannya dalam hal ini mampu mengendalikan dorongan, mampu memotivasi diri dalam keadaan frustrasi, kesanggupan untuk tegar, mengatur suasana hati yang reaktif serta mampu berempati dan mempunyai keterampilan sosial dengan orang lain (Goleman (2017).

Menurut Goleman (2017: 14) kecerdasan emosional adalah kecakapan emosional yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri sendiri dan memiliki daya tahan ketika menghadapi rintangan, mampu mengendalikan impuls dan tidak cepat merasa puas, mampu mengatur suasana hati dan mampu mengelola kecemasan agar tidak mengganggu kemampuan berpikir, mampu berempati serta berharap. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional akan dapat mengendalikan diri sendiri, mengontrol diri sehingga dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik dan membantu kegiatan kinerja perusahaan lebih lancar (Goleman, 2017).

Kecerdasan emosional menjadikan seseorang mampu mengelola emosi dan mengenali perasaan diri sendiri dan orang lain. Termasuk di antaranya kemampuan memotivasi diri sendiri, kemampuan mengelola emosi pribadi, dan kemampuan berinteraksi sosial. Ulfah (2017) mendefinisikan pegawai yang mempunyai kecerdasan emosional akan lebih baik dibandingkan dengan pegawai yang tidak termotivasi karena kecerdasan emosi. Kecerdasan emosional mencakup pengendalian diri, semangat, ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, kesanggupan untuk mengendalikan dorongan hati dan emosi, tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan

menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, untuk membaca perasaan terdalam orang lain (empati) dan berdoa, untuk memelihara hubungan dengan sebaik-baiknya, kemampuan untuk menyelesaikan konflik, serta untuk memimpin.

Karyawan PT. Sejahtera Indobali Trada Denpasar dalam melayani pelanggan dinilai belum maksimal. Hal ini diketahui dari keluhan dari pelanggan seperti kurang ramah, sering marah, kurang empati dan sebagainya, yang menyebabkan pelanggan mengeluh. Hal seperti ini seharusnya tidak terjadi mengingat PT. Sejahtera Indobali Trada Denpasar adalah perusahaan yang mendambakan pelanggan sebagai sumber pendapatan. Keluhan yang terjadi berdasarkan isi kotak saran yang disediakan selama tahun 2019 adalah seperti pada Tabel 1.2.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Keluhan Pada PT. Sejahtera Indobali Trada Denpasar**  
**Tahun 2019**

No.	Bulan	Jumlah Keluhan	Keterangan
1.	Januari	4	3 layanan, 1 teknik
2.	Pebruari	3	1 admin, 2 teknik
3.	Maret	6	2 admin, 1 teknik, 3 layanan
4.	April	4	4 admin
5.	Mei	6	3 layanan, 3 teknik
6.	Juni	7	3 layanan, 2 teknik, 2 admin
7.	Juli	5	2 layanan, 3 admin
8.	Agustus	3	1 teknik, 2 layanan
9.	September	5	1 teknik, 3 layanan, 1 admin
10.	Oktober	4	2 layanan, 2 admin
11.	Nopember	5	3 admin, 2 teknik
12.	Desember	4	4 admin
	Jumlah	56	21 layanan, 13 teknik, 22 admin

Sumber: PT. Sejahtera Indobali Trada Denpasar (data diolah)

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa keluhan yang terjadi dikelompokkan menjadi 3 kelompok yaitu bidang administrasi (admin), bidang teknik dan bidang pelayanan. Pada tahun 2019 terjadi 56 keluhan sesuai dengan yang terdapat di kotak saran yang terdiri dari keluhan dibidang pelayanan 21

keluhan, dibidang teknik 13 keluhan dan 22 keluhan dibidang administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional karyawan belum dapat dikendalikan.

Sehubungan dengan pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja beberapa penelitian telah dilakukan diantaranya penelitian Bestyasamala dan Erika (2018) yang menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Artinya apabila kecerdasan emosional bertambah baik maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Penelitian Vasudevan (2017) menemukan bahwa kecerdasan emosional secara positif dan signifikan mempengaruhi kinerja karyawan. Artinya apabila kecerdasan emosional bertambah baik maka semakin meningkat pula kinerja karyawan. Kemudian penelitian Mohyi (2020) menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila kecerdasan emosional semakin baik maka semakin meningkat pula kinerja karyawan. Selanjutnya Witrisanti dan Sukarta (2019) yang menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila kecerdasan emosional bertambah baik maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Penelitian yang dilakukan oleh Mulyasari (2018) menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila kecerdasan emosional bertambah baik maka semakin meningkat pula kinerja karyawan

Selanjutnya penelitian Hasibuan (2019) menemukan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja auditor. Artinya apabila kecerdasan emosional bertambah baik maka kinerja auditor

akan semakin meningkat. Semua penelitian diatas menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, artinya semakin baik kecerdasan emosional karyawan akan mendorong peningkatan kinerja karyawan.

Variabel kedua yang diprediksi mempengaruhi kinerja adalah komitmen organisasi. Komitmen organisasi merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecendrungan karyawan untuk bertahan sebagai anggota organisasi (Mowday, dalam Sopiah, 2016:155). Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi merupakan karyawan yang lebih mengutamakan kepentingan organisasi daripada kepentingan diri sendiri, sehingga karyawan tersebut cenderung bekerja secara maksimal dan memiliki kinerja yang baik. Komitmen organisasi diperlukan sebagai salah satu indikator kinerja karyawan dimana penilaian kinerja merupakan faktor penting untuk kesuksesan suatu organisasi.

Fenomena yang terjadi pada PT. Sejahtera Indobali Trada Denpasar sehubungan dengan komitmen organisasi ditemukan karyawan yang bekerja tidak maksimal sehingga pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan dalam sehari akhirnya tertunda. Dari wawancara dengan beberapa karyawan malah ditemukan karyawan yang ingin meninggalkan perusahaan apabila menemukan tempat kerja yang lebih baik.

Sehubungan dengan pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja penelitian yang dilakukan oleh Anggapradja dan Wijaya (2017) menemukan bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila komitmen organisasi meningkat maka semakin meningkat pula kinerja karyawan. Penelitian Mohyi

(2020) menemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila komitmen organisasi meningkat maka semakin meningkat pula kinerja karyawan. Kemudian penelitian Ahmad, dkk. (2019) menemukan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru. Artinya apabila komitmen organisasi guru meningkat maka semakin meningkat pula kinerja guru. Demikian pula dengan penelitian Latief, dkk. (2019) yang menemukan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila komitmen organisasi meningkat maka semakin meningkat pula kinerja karyawan. Selanjutnya penelitian Effendi (2017) menemukan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila semakin tinggi komitmen karyawan terhadap perusahaan akan semakin meningkatkan kinerja karyawan.

Faktor lain yang diprediksi berpengaruh terhadap kinerja adalah *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan suatu perilaku sukarela yang tampak dan dapat diamati, dimana didasari oleh suatu motif atau nilai yang dominan juga dapat didasarkan pada *reward* dan *punishment* yang bersifat eksternal yang diberikan oleh perusahaan (Triyanto dan Elisabeth, 2016). Karyawan yang memiliki *Organizational citizenship behavior* yang tinggi akan menciptakan suasana perusahaan kondusif sehingga tidak ada yang merasa terganggu satu sama lain dan juga mengurangi terjadinya konflik antar karyawan. Berdasarkan uraian di atas dalam kaitan pentingnya kecerdasan emosional, komitmen organisasional, dan *organizational citizenship behavior* untuk

pekerja profesional sebagai salah satu elemen kunci untuk mencapai kinerja yang luar biasa dalam mendukung operasi perusahaan.

Karyawan PT. Sejahtera Indobali Trada Denpasar telah memiliki pembagian kerja yang pasti, namun masih ditemukan karyawan yang menganggur disaat jam kerja sedang berlangsung. Disisi lain ditemukan karyawan bekerja dengan susah payah, namun tidak dibantu oleh rekannya yang sedang menganggur alasannya karena bagian yang berbeda. Hal di atas menunjukkan kurangnya pelaksanaan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Penelitian yang dilakukan oleh Bestyasamala, Erika (2018) menemukan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Artinya semakin baik *Organizational Citizenship Behavior* yang dimiliki karyawan maka semakin meningkat kinerja karyawan. Penelitian Suwibawa, *et al.* (2018) menemukan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin baik *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dimiliki karyawan maka semakin meningkat kinerja karyawan. Demikian pula dengan penelitian Mohyi (2020) menemukan bahwa ada efek signifikan antara *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin baik *Organizational Citizenship Behavior* yang dimiliki karyawan maka semakin meningkat kinerja karyawan. Penelitian Al Mahasneh (2016) menemukan bahwa persepsi karyawan terhadap OCB memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin baik OCB yang dimiliki karyawan maka semakin meningkat kinerja karyawan. Selanjutnya penelitian

Fitriastuti (2017), menyatakan bahwa karyawan yang berperilaku OCB secara tidak langsung berpengaruh kinnerja karyawan. Artinya semakin baik *Organizational Citizenship Behavior* yang dimiliki karyawan maka secara langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Damaryanthi (2016) yang menemukan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin baik *Organizational Citizenship Behavior* yang dimiliki karyawan maka semakin meningkat kinerja karyawan.

PT. Sejahtera Indobali Trada Denpasar merupakan Dealer resmi kendaraan roda empat merk Suzuki berbagai tipe di wilayah Bali. Selain menjual produk kendaraan roda empat merk Suzuki, PT. Sejahtera Indobali Trada Denpasar juga menjual *spare part*, melayani *service* kendaraan roda empat merk Suzuki. PT. Sejahtera Indobali Trada Denpasar berdiri pada tahun 1994 dan masih beroperasi sampai saat ini sekaligus mampu bersaing dengan cabang-cabang PT. Sejahtera Indobali Trada yang tersebar di seluruh Bali. Penelitian ini difokuskan pada masalah kecerdasan emosional, komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dikaitkan dengan kinerja karyawan.

Dari uraian di atas, mengingat pentingnya kecerdasan emosional, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* (OCB) dalam proses kerja suatu perusahaan maka penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi Dan *Organization Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sejahtera Indobali Trada Denpasar”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan fenomena yang telah digambarkan secara singkat yang berdasarkan teori-teori, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Sejahtera Indobali Trada Denpasar?
2. Bagaimana pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan pada PT. Sejahtera Indobali Trada Denpasar?
3. Bagaimana pengaruh *organization citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan pada PT. Sejahtera Indobali Trada Denpasar?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Sejahtera Indobali Trada Denpasar.
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Sejahtera Indobali Trada Denpasar.
3. Untuk mengetahui pengaruh *organization citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan pada PT. Sejahtera Indobali Trada Denpasar.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis.

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan referensi dan pengembangan keilmuan Manajemen Sumber Daya Manajemen tentang kecerdasan emosional, komitmen organisasi, organizational citizenship behavior dan kinerja karyawan.

### 2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis bagi perusahaan ialah sebagai bahan referensi dalam kebijakan berkaitan dengan pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasi, organizational citizenship behavior dan kinerja karyawan pada PT. Sejahtera Indobali Trada Denpasar.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 E-R- G Theory (*Existence, Relatedness, Growth*)

Teori ini merupakan pengembangan dari teori hierarki kebutuhan Maslow oleh Clayton Alderfer dalam Melandy dan Aziza (2017) agar lebih bisa diterapkan dalam penelitian empiris. Revisi atas hierarki kebutuhan itu disebut teori ERG. Alderfer menyatakan bahwa ada tiga kelompok utama kebutuhan, *existence*, *relatedness*, dan *growth* (ERG). Kelompok *existence* berkaitan dengan penyediaan kebutuhan eksistensi bahan baku. Di sini *existence* dapat disejajarkan dengan kebutuhan *physiological* dan *safety* dari Maslow. Kelompok kedua adalah kebutuhan *relatedness*, yaitu hasrat yang dimiliki untuk mempertahankan hubungan penting dengan orang lain. Hasrat sosial dan status ini memerlukan interaksi dengan orang lain jika ingin dipuaskan, dan ini dapat disejajarkan dengan kebutuhan *social/love* Maslow dan komponen eksternal dari kelompok *esteem* Maslow. Terakhir, Alderfer memisahkan kebutuhan *growth*, yaitu suatu hasrat intrinsik untuk pengembangan pribadi. Ini antara lain adalah komponen intrinsik dari kategori *esteem* Maslow dan karakteristik yang termasuk ke dalam *selfactualization*.

Tampaknya teori ERG ini hanya menggantikan lima kebutuhan menjadi tiga kebutuhan saja. Namun demikian, yang membedakan teori ini dari teori hierarki kebutuhan Maslow adalah bahwa teori ERG ini menunjukkan bahwa (1) lebih dari satu kebutuhan akan berjalan pada waktu yang sama, dan (2) jika pemenuhan kebutuhan yang tingkatnya lebih tinggi

itu mandeg, keinginan untuk memuaskan kebutuhan yang lebih rendah semakin meningkat.

Lebih lanjut, teori ERG ini tidak berasumsi bahwa terdapat suatu hierarki yang kaku sehingga kebutuhan yang lebih rendah itu harus dipenuhi lebih dahulu sebelum bergerak ke tingkat yang lebih tinggi. Seseorang dapat saja bekerja untuk tingkat *growth* walaupun kebutuhan *existence* dan *relatedness* belum terpenuhi; atau bisa saja ketiga kelompok kebutuhan itu berjalan pada waktu yang bersamaan.

Teori ERG juga melibatkan dimensi halangan - kemunduran (*frustration-regression*). Tidak seperti teori Maslow, teori ERG menyatakan bahwa bila tingkat kebutuhan yang peringkatnya lebih tinggi itu terhalang, hasrat seseorang untuk meningkatkan kepuasan ke tingkat yang lebih rendah akan lebih menggebu. Ketidak-mampuan untuk memenuhi kebutuhan interaksi sosial, misalnya, akan meningkatkan keinginan untuk mendapatkan uang lebih banyak atau kondisi kerja yang lebih baik. Dengan demikian, halangan atau frustrasi tersebut dapat mengarah pada kemunduran atau regresi ke suatu kebutuhan yang lebih rendah.

Singkatnya, teori ERG ini menyatakan, seperti halnya Maslow, bahwa kebutuhan peringkat-rendah yang telah terpenuhi itu akan mengarah pada keinginan untuk memuaskan kebutuhan yang peringkatnya lebih tinggi. Namun, berbagai kebutuhan dapat bertindak sebagai motivator secara bersamaan, dan frustrasi dalam mencoba untuk memuaskan kebutuhan yang peringkatnya lebih tinggi dapat mengakibatkan kemunduran pada suatu kebutuhan yang peringkatnya lebih rendah.

Dalam hal ini, teori ERG bersifat lebih konsisten dengan pengetahuan mengenai perbedaan individu di antara manusia. Variabelvariabel seperti pendidikan, latar belakang pendidikan, dan lingkungan budaya dapat mengubah tingkat kepentingan atau pemicu (*driving force*) suatu kelompok kebutuhan bagi individu tertentu. Secara keseluruhan, teori ERG ini menunjukkan versi hierarki kebutuhan secara lebih valid.

## **2.2 Kecerdasan Emosional**

### **2.2.1 Pengertian Kecerdasan Emosional**

Istilah kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*), pertama kali dikemukakan oleh John Meyer dari Universitas New Hampshire dan Peter Salovey dari Universitas Yale dalam Goleman (2017), menjelaskan bahwa kemampuan untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya, dan mengendalikan perasaan secara mendalam sehingga membantu

perkembangan emosi dan intelektual. Dalam kamus besar bahasa Indonesia edisi ketiga, kecerdasan Emosional adalah kecerdasan yang berkenaan dengan hati dan kepedulian antar sesama manusia, makhluk lain dan alam sekitar. (Pusat Bahasa Depdiknas dalam Melandy dan Aziza, 2017)). Disamping pengertian tradisional yang menyatakan kecerdasan meliputi kemampuan membaca, menulis dan berhitung yang merupakan ketrampilan kata dan angka yang menjadi fokus di pendidikan formal (sekolah) dan sesungguhnya mengarahkan seseorang untuk mencapai sukses dibidang akademis. Tetapi definisi keberhasilan hidup tidak hanya itu saja. Pandangan baru yang berkembang mengatakan bahwa ada kecerdasan lain di luar kecerdasan intelektual (IQ) seperti bakat, ketajaman

sosial, hubungan sosial, kematangan emosi dan lain-lain yang harus dikembangkan juga.

Kecerdasan yang dimaksud adalah kecerdasan emosional (EQ) (Melandy dan Aziza,2017). Berikut ini adalah beberapa pendapat tentang kecerdasan emosional menurut para ahli. Salovey dan Mayer dalam Melandy dan Aziza (2017) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya, dan mengendalikan perasaan secara mendalam sehingga dapat membantu perkembangan emosi dan intelektual. Howes dan Herald dalam Mu'tadin (2017:1) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai komponen yang membuat seseorang menjadi pintar menggunakan emosinya. Lebih lanjut dijelaskan, bahwa emosi manusia berada di wilayah dari perasaan lubuk hati, naluri yang tersembunyi dan sensasi emosi yang apabila diakui dan dihormati, kecerdasan emosional akan menyediakan pemahaman yang lebih mendalam dan lebih utuh tentang diri sendiri dan orang lain. Goleman (2017:512), kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi (*to manage our emotional life with intelligence*); menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya (*the appropriateness of emotion and its expression*) melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial. Cooper dan Sawaf dalam Mu'tadin, 2017:1) kecerdasan emosional adalah "kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi, dan pengaruh yang manusiawi". Dari beberapa pendapat yang ada Melandy dan Aziza (2017) menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional menuntut diri untuk belajar mengakui dan menghargai perasaan diri sendiri dan orang

lain, dan untuk menanggapi dengan tepat, menerapkan dengan efektif energi emosi dalam kehidupan dan pekerjaan sehari-hari.

Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah komponen yang membuat seseorang menjadi pintar menggunakan emosinya, untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya, dan mengendalikan perasaan secara mendalam sehingga dapat membantu perkembangan emosi dan intelektual. Kecerdasan emosional menjadikan seseorang mampu mengelola emosi dan mengenali perasaan diri sendiri dan orang lain. Termasuk di antaranya kemampuan memotivasi diri sendiri, kemampuan mengelola emosi pribadi, dan kemampuan berinteraksi sosial. Mulyasari (2018) mengemukakan hasil penelitiannya membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai.

### **2.2.2 Indikator kecerdasan emosional**

Goleman (2017:513-514) membagi kecerdasan emosional menjadi lima bagian yaitu tiga komponen berupa kompetensi emosional (pengenalan diri, pengendalian diri dan motivasi) dan dua komponen berupa kompetensi sosial (empati dan keterampilan sosial). Lima komponen kecerdasan emosional tersebut adalah sebagai berikut :

#### **1) Pengenalan Diri (*Self Awareness*)**

Pengenalan diri adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui perasaan dalam dirinya dan digunakan untuk membuat keputusan bagi diri sendiri, memiliki tolok ukur yang realistis atas kemampuan diri dan memiliki kepercayaan diri yang kuat. Unsur-unsur kesadaran diri, yaitu :

- a) Kesadaran emosi (*emosional awareness*), yaitu mengenali emosinya sendiri dan efeknya.
- b) Penilaian diri secara teliti (*accurate self awareness*), yaitu mengetahui kekuatan dan batas-batas diri sendiri.
- c) Percaya diri (*self confidence*), yaitu keyakinan tentang harga diri dan kemampuan sendiri.

## 2) Pengendalian Diri (*Self Regulation*)

Pengendalian diri adalah kemampuan menangani emosi diri sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati, sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran, dan mampu segera pulih dari tekanan emosi. Unsur-unsur pengendalian diri yaitu :

- a) Kendali diri (*self-control*), yaitu mengelola emosi dan desakan hati yang merusak.
- b) Sifat dapat dipercaya (*trustworthiness*), yaitu memelihara norma kejujuran dan integritas.
- c) Kehati-hatian (*conscientiousness*), yaitu bertanggung jawab atas kinerja pribadi
- d) Adaptabilitas (*adaptability*), yaitu keluwesan dalam menghadapi perubahan.
- e.) Inovasi (*innovation*), yaitu mudah menerima dan terbuka terhadap gagasan, pendekatan, dan informasi-informasi baru.

## 3) Motivasi (*Motivation*)

Motivasi adalah kemampuan menggunakan hasrat agar setiap saat dapat membangkitkan semangat dan tenaga untuk mencapai keadaan yang

lebih baik, serta mampu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif.

Unsur-unsur motivasi, yaitu:

- a) Dorongan prestasi (*achievement drive*), yaitu dorongan untuk menjadi lebih baik atau memenuhi standar keberhasilan.
- b) Komitmen (*commitmen*), yaitu menyesuaikan diri dengan sasaran kelompok atau lembaga.
- c) Inisiatif (*initiative*), yaitu kesiapan untuk memanfaatkan kesempatan.
- d) Optimisme (*optimisme*), yaitu kegigihan dalam memperjuangkan asaran kendati ada halangan dan kegagalan.

#### 4) Empati (*Emphaty*)

Empati adalah kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. Mampu memahami perspektif orang lain dan menimbulkan hubungan saling percaya, serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe individu. Unsur-unsur empati, yaitu:

- a) Memahami orang lain (*understanding others*), yaitu mengindra perasaan dan perspektif orang lain dan menunjukkan minat aktif terhadap kepentingan mereka.
- b) Mengembangkan orang lain (*developing other*), yaitu merasakan kebutuhan perkembangan orang lain dan berusaha menumbuhkan kemampuan orang lain.
- c) Orientasi pelayanan (*service orientation*), yaitu mengantisipasi, mengenali, dan berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan.
- d) Memanfaatkan keragaman (*leveraging diversity*), yaitu menumbuhkan peluang melalui pergaulan dengan bermacam-macam orang.

- e) Kesadaran politis (*political awareness*), yaitu mampu membaca arus-arus emosi sebuah kelompok dan hubungannya dengan perasaan.

#### 5) Ketrampilan Sosial (*Social Skills*)

Ketrampilan sosial adalah kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain, bisa mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan, dan bekerjasama dalam tim. Unsur - unsur ketrampilan social yaitu :

- a) Pengaruh (*influence*), yaitu memiliki taktik untuk melakukan persuasi.
- b) Komunikasi (*communication*), yaitu mengirim pesan yang jelas dan meyakinkan.
- c) Manajemen konflik (*conflict management*), yaitu negosiasi dan pemecahan silang pendapat.
- d) Kepemimpinan (*leadership*), yaitu membangkitkan inspirasi dan memandu kelompok dan orang lain.
- e) Katalisator perubahan (*change catalyst*), yaitu memulai dan mengelola perusahaan.
- f) Membangun hubungan (*building bond*), yaitu menumbuhkan hubungan yang bermanfaat.
- g) Kolaborasi dan kooperasi (*collaboration and cooperation*), yaitu kerjasama dengan orang lain demi tujuan bersama.
- h) Kemampuan team (*team capabilities*), yaitu menciptakan sinergi kelompok dalam memperjuangkan tujuan bersama.

## **2.3 Komitmen Organisasional**

### **2.3.1 Pengertian Komitmen Organisasi**

Menurut Wati (2017) komitmen organisasi adalah derajat sejauh mana keterlibatan seseorang dalam organisasinya dan kekuatan identifikasinya terhadap suatu organisasi tertentu. Komitmen organisasi juga ditandai dengan tiga hal, yaitu suatu kepercayaan yang kuat terhadap organisasi juga penerimaan terhadap tujuan-tujuan dan nilai-nilai sebuah organisasi, keinginan kuat untuk memelihara hubungan yang kuat dengan organisasi dan kesiapan serta kesediaan untuk menyerahkan usaha.

Mathins dan Jackson (2016:122) mengemukakan bahwa komitmen organisasi adalah tingkat sampai dimana seorang karyawan yakin dan menerima tujuan organisasional serta berkeinginan untuk tinggal bersama organisasi tersebut. Dengan adanya komitmen, maka karyawan akan memiliki sikap loyalitas juga berkeinginan untuk mencapai tujuan organisasinya dengan baik.

Komitmen organisasi juga dapat diartikan sebagai derajat dimana seseorang terlibat dalam organisasinya dan berkeinginan untuk tetap menjadi anggotanya, dimana di dalamnya mengandung sikap kesetiaan dan kesediaan seseorang untuk bekerja secara maksimal bagi organisasi tempat seorang tersebut bekerja. Komitmen yang tinggi menjadikan seseorang lebih mementingkan organisasi daripada kepentingan pribadi dan berusaha menjadikan organisasi menjadi lebih baik. Sedangkan komitmen organisasi yang rendah akan membuat seseorang untuk berbuat demi kepentingan pribadinya (Greenberg dan Baron, 2013:160).

Matteson et al (2018:234) menyatakan bahwa komitmen terhadap organisasi melibatkan tiga sikap, yaitu identifikasi dengan tujuan organisasi, perasaan keterlibatan dalam tugas-tugas organisasi, dan perasaan setia terhadap organisasi. Pekerjaan yang menjadi tugasnya dipahami sebagai kepentingan organisasi, dan memiliki keinginan untuk selalu loyal demi kemajuan organisasi.

Selanjutnya McShane dan Glinow (2016:119) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai pengaruh yang paling kuat, dimana orang mengidentifikasi terhadap permintaan dan sangat termotivasi untuk melaksanakannya, bahkan ketika sumber motivasi tidak lagi hadir. Komitmen organisasi juga mengacu kepada ikatan emosional seorang untuk diidentifikasi dan keterlibatan dalam organisasi tertentu.

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasional adalah suatu ikatan psikologis karyawan pada organisasi yang ditandai dengan adanya :

- 1) Sebuah kepercayaan dan penerimaan terhadap tujuan dan nilai - nilai dari organisasi
- 2) Sebuah kemauan untuk menggunakan usaha yang bersungguh-sungguh guna kepentingan organisasi
- 3) Sebuah keinginan untuk menjaga keanggotaan dalam organisasi

### **2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi**

Menurut Januarti dalam Yudhaningsih (2018:43) mengemukakan komitmen organisasi terbangun bila tiap individu mengembangkan tiga sikap yang saling berhubungan terhadap organisasi dan profesi meliputi *identification* yaitu pemahaman atau penghayatan dari tujuan organisasi,

*involment* yaitu perasaan terlibat dalam suatu pekerjaan atau perasaan bahwa pekerjaannya adalah menyenangkan, dan *loyalty* yaitu perasaan bahwa organisasi adalah tempat bekerja dan tempat tinggal.

Menurut David dalam Sopiah, (2018:163) mengemukakan empat faktor yang mengaruhi komitmen karyawan pada organisasi, yaitu:

- 1) Faktor personal, misalnya usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, kepribadian, dll.
- 2) Karakteristik pekerjaan, misalnya lingkup jabatan, tantangan dalam pekerjaan, konflik peran dalam pekerjaan, tingkat kesulitan dalam pekerjaan dan lain – lain.
- 3) Karakteristik struktur, misalnya besar/kecihiya organisasi, bentuk organisasi seperti sentralisasi atau desentralisasi, kehadiran serikat pekerja dan tingkat pengendalian yang dilakukan organisasi terhadap karyawan.
- 4) Pengalaman kerja. Pengalaman kerja karyawan sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen karyawan pada organisasi. Karyawan yang baru beberapa tahun bekerja dan karyawan yang sudah puluhan tahun bekerja dalam organisasi tentu memiliki tingkat komitmen yang berlainan.

### **2.3.3 Indikator Komitmen Organisasi**

Kris (2018) mengemukakan bahwa ada tiga komponen indikator komitmen organisasional yaitu :

- 1) *Affective Commitment* (Komitmen Afektif)

Mengacu pada emosi yang melekat pada karyawan untuk mengidentifikasikan dan melibatkan dirinya dengan organisasi.

Karyawan dengan komitmen afektif yang kuat cenderung secara terus menerus akan setia pada organisasi.

2) *Continuance Commitment* (Komitmen Berkelanjutan)

Muncul apabila karyawan tetap bertahan pada suatu organisasi karena membutuhkan gaji dan keuntungan-keuntungan lain, atau karena karyawan tersebut tidak menemukan pekerjaan lain.

3) *Normative Commitment* (Komitmen Normatif)

Mengacu pada refleksi perasaan akan kewajiban untuk menjadi karyawan perusahaan. Karyawan dengan komitmen normatif yang tinggi merasa bahwa mereka memang seharusnya tetap bekerja pada organisasi tempat mereka bekerja sekarang.

Menurut Sopiah (2018), komitmen organisasi memiliki tiga indikator yaitu :

1) Kemauan Karyawan

Rasa atau keinginan karyawan untuk bekerja dan mengabdikan kepada suatu organisasi.

2) Kesetiaan Karyawan

Suatu hal yang dimiliki setiap individu yang merupakan keinginan untuk tetap bertahan pada suatu organisasi meski banyak tawaran dari perusahaan lain.

3) Kebanggaan Karyawan Pada Organisasi

Dimana seorang karyawan mampu mengapresiasi rasa kecintaannya kepada organisasi dengan cara lebih menghargai pada setiap komitmen yang dimiliki suatu organisasi tersebut.

Dalam penelitian ini yang digunakan sebagai indikator adalah pendapat dari Sopiah (2018:165).

## 2.4 Organizational Citizenship Behavior (OCB)

### 2.4.1 Pengertian Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Pengertian *Organizational Citizenship Behaviour* adalah perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem imbal hasil (*reward*) dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi

(Wibowo, 2016). Sedangkan Robbins dan Judge (2016:4) mendefinisikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Garay dalam Waspodo (2016) menjelaskan bahwa OCB merupakan perilaku sukarela dari seseorang pekerja untuk mau melakukan tugas atau pekerjaan di luar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan atau keuntungan organisasinya.

Sedangkan, Waspodo (2016) menjelaskan bahwa OCB merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan insiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem reward formal organisasi. Ini berarti, perilaku tersebut tidak termasuk dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberi hukuman. *Organizational citizenship behavior (OCB)* merupakan sikap perilaku karyawan yang dilakukan dengan sukarela, tulus, senang hati tanpa harus diperintah dan dikendalikan oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan (Nielsen, 2017). Perilaku sumber daya manusia dalam organisasi sangat menentukan berhasil tidaknya organisasi mencapai tujuan. Oleh karena itu diperlukan ketulusan, perasaan senang hati dan timbulnya suatu budaya

dimana karyawan akan bekerja sama saling tolong menolong demi memberikan yang terbaik kepada pelanggan.

*Organizational citizenship behavior (OCB)* juga sering diartikan sebagai perilaku yang melebihi kewajiban formal (*ekstra role*) yang tidak berhubungan dengan kompensasi langsung (Robbins, 2018:30). Artinya, seseorang yang memiliki *organizational citizenship behavior (OCB)* tinggi rela tidak dibayar dalam bentuk uang atau bonus tertentu, namun lebih kepada perilaku sosial dari masing-masing individu untuk bekerja melebihi apa yang diharapkan, seperti membantu rekan disaat jam istirahat dengan sukarela (Ahdiyana, 2017).

*Organizational citizenship behavior (OCB)* merupakan aspek yang unik dari aktivitas individual dalam bekerja (Wibowo, 2016). 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. Perilaku prososial atau tindakan ekstra yang melebihi deskripsi peran yang ditentukan dalam organisasi atau perusahaan itu disebut sebagai *organizational citizenship behavior (OCB)*.

Sementara itu, Waspodo (2016) mengatakan bahwa OCB atau yang disebutnya sebagai *extra-role behavior (ERB)*, adalah perilaku yang menguntungkan organisasi atau diarahkan untuk menguntungkan organisasi, dilakukan secara sukarela, dan melebihi ekspektasi peran yang ada. Artinya, OCB secara sederhana dapat dikatakan sebagai perilaku

individu yang berakar dari kerelaan dirinya untuk memberikan kontribusi melebihi peran inti atau tugasnya terhadap perusahaannya. Perilaku tersebut dilakukannya, baik secara disadari maupun tidak disadari, diarahkan maupun tidak diarahkan, untuk dapat memberikan manfaat dan keuntungan bagi perusahaannya.

Dipola dan Hoy (2017) menjelaskan bahwa OCB adalah perilaku karyawan yang mempraktikkan peranan tambahan dan menunjukkan sumbangannya kepada organisasi melebihi peran spesifikasinya dalam kerja. Menurut mereka juga, kesediaan dan keikutsertaan untuk melakukan usaha yang melebihi tanggung jawab formal dalam organisasi merupakan sesuatu yang efektif untuk meningkatkan fungsi sebuah organisasi.

Berdasarkan definisi-definisi beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah bentuk perilaku atau kontribusi karyawan yang bukan merupakan kewajiban kerja formalnya. Namun merupakan pekerjaan yang dimiliki orang lain yang dikerjakan secara sukarela.

#### **2.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)**

Ariani (2018) mengemukakan bahwa motif organisasi dan kepribadian evaluasi diri merupakan faktor inti yang dapat mendorong *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) anggota organisasi secara individual. Sedangkan Ahdiyana (2017) mengemukakan bahwa kepuasan terhadap kualitas kehidupan kerja adalah penentuan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dari seorang karyawan. Organ dan Sloat

(2016), mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) sebagai berikut :

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

Berbeda dengan pendapat di atas, menurut Zurasaka (2017), *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) lebih dipengaruhi oleh kepribadian atau lebih tepatnya kecerdasan emosi dibandingkan faktor-faktor tersebut. Karena berdasarkan pengalaman kerja selama ini, dapat dilihat bahwa banyak karyawan yang puas dengan kondisi dan situasi kerja mereka namun tetap tidak memiliki perilaku ekstra seperti ini.

#### **2.4.3 Indikator *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)**

Menurut Organ dalam Wibowo (2016) indikator yang dapat digunakan untuk menilai *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) adalah:

1. *Altruism* yaitu membantu rekan kerja dalam tugas.
2. *Courtesy* yaitu menggantikan orang lain dalam organisasi, tentang perubahan yang mempengaruhi kerja mereka.
3. *Conscientiousness* yaitu melaksanakan tugas melebihi kerja mereka.
4. *Sportmanship* yaitu menahan diri dari keluhan tentang hal-hal yang tidak berarti.
5. *Civic virtue* yaitu partisipasi dalam organisasi kewargaan.

## 2.5 Kinerja

### 2.5.1 Pengertian Kinerja

Menurut Efendy (2017:194), Kinerja adalah unjuk kerja yang merupakan hasil kerja dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi, sedangkan menurut Bernadin dan Russel yang dikutip Faustino (2016:135), Kinerja adalah *outcome* yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama satu periode tertentu. Kinerja bagian produktivitas kerja, produktivitas berasal dari kata " Produktif " Artinya sesuatu yang mengandung potensi untuk digali, sehingga produktivitas dapatlah dikatakan sesuatu proses kegiatan yang terstruktur guna menggali potensi yang ada dalam sebuah komoditi atau objek. Filosofi produktivitas sebenarnya dapat mengandung arti keinginan dan usaha dari setiap manusia ( individu maupun kelompok ) untuk selalu meningkatkan mutu kehidupan dan penghidupannya, untuk dapat mengetahui lebih jelas lagi dalam penjelasan mengenai kinerja berikut ini ada beberapa pengertian kinerja menurut para ahli.

Menurut Mangkunegara (2016:67), hasil kinerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, sedangkan menurut Hasibuan (2018:94), kinerja adalah pengorbanan jasa ,jasmani dan pikiran untuk menghasilkan barang dan Jasa dengan memperoleh imbalan prestasi tertentu. Menurut Sedarmayanti (2016:50 ) kinerja adalah *output drive from processes, human or otherwise*, jadi dikatakannya bahwa kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses.

Hasibuan (2018:94) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Kinerja adalah kelakuan atau kegiatan yang berhubungan dengan tujuan organisasi, dimana organisasi tersebut merupakan keputusan dari pimpinan. Begitu juga menurut Sulistiyani dan Rosidah (2017:224) Kinerja merupakan catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu, sedangkan kinerja suatu jabatan secara keseluruhan sama dengan jumlah (rata-rata) dari kinerja fungsi pegawai atau kegiatan yang dilakukan. Pengertian kinerja disini tidak bermaksud menilai karakteristik individu tetapi mengacu pada serangkaian hasil yang di peroleh selama periode waktu tertentu.

Berdasarkan keseluruhan definisi diatas dapat dilihat bahwa kinerja karyawan merupakan *output* dari penggabungan faktor-faktor yang penting yakni kemampuan dan minat, penerimaan seorang pekerja atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat seorang pekerja atas penjelasan delegasi tugas. Semakin tinggi faktor-faktor diatas, maka semakin besarlah kinerja karyawan yang bersangkutan.

### **2.5.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Menurut Mathis dan Jackson (2016:82), faktor-faktor yang memengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu Kemampuan mereka Motivasi Dukungan yang diterima, Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan dan hubungan mereka dengan organisasi. Berdasarkan pengertian di atas, penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (*output*) individu maupun kelompok dalam

suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi.

Menurut Mangkunegara (2016:68), berpendapat bahwa “Ada hubungan yang positif antara motif berprestasi dengan pencapaian kerja”.  
Motif berprestasi dengan pencapaian kerja. Motif berprestasi adalah suatu dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik baiknya agar mampu mencapai prestasi kerja (kinerja) dengan predikat terpuji. Menurut Mc. Clelland (2017), mengemukakan 6 karakteristik dari seseorang yang memiliki motif yang tinggi yaitu memiliki tanggung jawab yang tinggi, berani mengambil risiko, memiliki tujuan yang realistis, memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuan, memanfaatkan umpan balik yang kongkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukan dan mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

Menurut Gibson (2017) ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja antara lain:

- 1) Faktor individu : kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.
- 2) Faktor psikologis : persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja.
- 3) Faktor organisasi : struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (reward system).

### 2.5.3 Indikator Kinerja

Ukuran secara kualitatif dan kuantitatif yang menunjukkan tingkatan pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan adalah merupakan sesuatu yang dapat dihitung serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat bahwa kinerja setiap hari dalam perusahaan dan perseorangan terus mengalami peningkatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Sastrohadiwiryono (2017:44) menyatakan sebagai alat ukur atau indikator untuk menilai kinerja karyawan adalah :

- 1) Kuantitas dan kualitas, adalah jumlah dan kualitas pekerjaan yang dapat ditangani karyawan pada ditangani.
- 2) Kerapian dalam mengerjakan suatu pekerjaan, adalah tingkat kerapian hasil yang diperoleh karyawan.
- 3) Pengalaman, adalah pengalaman karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan.
- 4) Ketelitian didalam mengerjakan pekerjaan, adalah tingkat ketelitian karyawan dalam mengerjakan tugas sehingga hasil kerja tidak cacat.
- 5) Kesesuaian, adalah adanya kesesuaian hasil kerja dengan standar yang telah ditetapkan.
- 6) Ketepatan waktu, adalah karyawan dapat melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Hal ini dilakukan dengan evaluasi yang menggunakan tolak ukur tertentu dengan objektif dan dilakukan secara berkala. Kegiatan dimaksudkan untuk mengukur kinerja masing-masing tenaga kerja dalam mengembangkan kualitas kerja, pembinaan selanjutnya, tindakan perbaikan atas pekerjaan yang kurang sesuai dengan deskripsi pekerjaan,

serta untuk keperluan yang berhubungan dengan masalah ketenagakerjaan lainnya.

Menurut Mathis (2016: 78) kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi yang merupakan indikator antara lain termasuk :

1) Kuantitas Kerja Standar ini dilakukan dengan cara membandingkan antara besarnya volume kerja yang seharusnya (standar kerja normal) dengan kemampuan sebenarnya.

2) Kualitas Kerja

Standar ini lebih menekankan pada mutu kerja yang dihasilkan dibanding volume kerja.

3) Pemanfaatan Waktu

Pemanfaatan waktu yaitu penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijaksanaan perusahaan.

## **2.6 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang terkait dengan pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan OCB terhadap kinerja karyawan sebagai berikut :

1. Witrisanti dan Sukarta (2019) melakukan penelitian dengan judul pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual pemilik pada kinerja UMKM di Kabupaten Gianyar dengan menggunakan 100 UMKM sebagai sampel dengan jumlah 71 pernyataan, pengambilan sampel menggunakan teknik random sederhana. berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa kecerdasan kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif pada kinerja usaha kecil menengah di kabupaten

gianyar, apabila kecerdasan intelektual, emosional dan spiritual meningkat maka kinerja usaha mikro kecil menengah di kabupaten gianyar juga akan mengalami peningkatan.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah samasama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya adalah jumlah sampel yang digunakan, waktu dan tempat penelitian.

2. Mulyasari (2018) melakukan penelitian dengan judul pengaruh kecerdasan emosional dan kompetensi terhadap kinerja pegawai dengan subjek penelitian adalah pegawai penyuluh badan keluarga berencana dan pemberdayaan perempuan (BKBPP) Kabupaten Garut. Alat pengumpulan data menggunakan teknik observasi dengan objek penelitiannya adalah kecerdasan Emosional (x1), dan Kompensasi (x2) serta Kinerja Pegawai (y). Populasi dalam penelitian ini berjumlah 237 Pegawai dengan hasil kecerdasan Emosional dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya semakin baik kecerdasan emosional dan kompetensi maka semakin meningkat pula kinerja pada Penyuluh Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan (BKBPP) Kabupaten Garut.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah samasama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya adalah jumlah sampel yang digunakan, waktu dan tempat penelitian.

3. Hasibuan (2019) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional, Intelektual dan etika profesi terhadap kinerja auditor pada kantor akuntan publik jakarta timur. Pengumpulan data dilakukan melalui kuisioner dengan populasi sebanyak 70 orang dan menggunakan 49 sample, yang dikumpulkan terhadap auditor junior maupun senior yang tersebar di kantor akuntan public Jakarta timur yang terdaftar pada otoritas jasa keuangan. Dengan hasil penelitian menyimpulkan bahwa faktor kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual dan etika profesi sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja auditor.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah samasama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaanya adalah jumlah sampel yang digunakan, waktu dan tempat penelitian.

4. Ahmad, dkk. (2019) melakukan penenelitian dengan judul Pengaruh budaya organisasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja guru sekolah menengah atas di makasar. Pengumpulan data yang digunakan menggunakan kuisioner kepada responden secara langsung dalam hal ini adalah guru-guru pada sekolah menengah atas se kecamatan tamalantea. Yang menggunakan popiulasi berjumlah 115 guru dangan sample sebanyak 89 guru. Dengan hasil penelitian budaya organisasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru sekolah menengah atas dim makasar.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah samasama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya adalah jumlah sampel yang digunakan, waktu dan tempat penelitian.

5. Latief, dkk. (2019) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling menggunakan sampling jenuh, dengan populasi pada penelitian ini adalah karyawan tetap pada BPJS kesehatan cabang langsa yang berjumlah 31 responden dengan menggunakan alat uji SPSS. Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan BPJS kesehatan kota langsa.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah samasama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya adalah jumlah sampel yang digunakan, waktu dan tempat penelitian.

6. Effendi (2017) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, Kompensasi, dan Etos kerja terhadap Kinerja Pegawai kementerian Ketenagakerjaan republic Indonesia. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai biro Organisasi dan Kepegawaian Kementerian ketenagakerjaan republic Indonesia yang

terdiri dari 162 pegawai. Dengan menggunakan rumus solvin, sample dalam penelitian ini terdiri dari 115 responden. Metode yang digunakan adalah regresi linier berganda. Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa budaya organisasi, komitmen organisasi, kompensasi dan etos kerja secara parisal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai biro organisasi dan kepegawaian kementerian ketenagakerjaan republic Indonesia.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah samasama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaanya adalah jumlah sampel yang digunakan, waktu dan tempat penelitian.

7. Dewi (2017) melakukan penelitian dengan judul pengaruh gaya kepemimpinan, budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai dinas pertanian kabupaten mamuju. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai dinas pertanian kabupaten mamuju pada tahun 2017 yaitu berjumlah 35 pegawai. pengumpulan data menggunakan kuisisioner atau daftar pertanyaan dengan analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa variable, budaya organisasi dan komitmen organisasi secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dinas pertanian kabupaten mamuju. Dari kedua variable yang diteliti variable komitmen organisasi mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kinerja pegawai dinas pertanian kabupaten mamuju.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah samasama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya adalah jumlah sampel yang digunakan, waktu dan tempat penelitian.

8. Fidiyanto, dkk. (2019). Melakukan penelitian dengan judul Analisis Pengaruh Organizational Citizenship Behavior dan Kompensasi Terhadap kinerja Karyawan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuisisioner atau angket. Teknik pengambilan sample yang digunakan adalah teknik sample incidental. Populasi yang menjadi objek penelitian adalah karyawan PT Hop Lun Indonesia dengan populasi sebanyak 1240 orang yang menggunakan sample sebanyak 93 orang karyawan bagian produksi. Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis uji parsial dan melalui program SPSS. Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Organizational citizenship behavior dan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Hop Lun Indonesia.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah samasama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh Organizational Citizenship Behavior terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya adalah jumlah sampel yang digunakan, waktu dan tempat penelitian.

9. Uman dan Setiawan (2019) melakukan penelitian dengan judul Analisis simultan komitmen organisasional dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian ini populasi yang

digunakan adalah karyawan perusahaan PT.XYZ (yang bergerak di bidang konveksi/ garment) yang terletak di kabupaten wonogiri (jawa tengah), yang bekerja di factory 1 (sejumlah 2.309 orang) dan factory 2 (sejumlah 1.741 orang), sehingga totalnya adalah 4.050 orang. Dengan menggunakan sampel sebanyak 300 orang responden. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah teknik propability sampling dengan data yang diambil melalui survey kuisisioner. Dengan hasil penelitian Komitmen organisasional dan *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT XYZ kabupaten wonogiri.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah samasama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh komitmen organisasional dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya adalah jumlah sampel yang digunakan, waktu dan tempat penelitian.

10. Lestari dan Ghaby (2018) melakukan penelitian dengan judul pengaruh *organizational citizenship behavior (OCB)* terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Penelitian dilakukan di PG Kerebet Baru Malang, dengan populasi penelitian ini adalah karyawan tetap dengan masa kerja lebih besar sama dengan 3 tahun berjumlah 417 karyawan, dengan pendidikan minimal SMA/SMK/Sederajat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik stratified random sampling. Dengan hasil penelitian disimpulkan bahwa semakin baik *organizational citizenship behavior (OCB)* karyawan PG Kerebet Baru Malang maka akan dapat meningkatkan kepuasan kerja maupun kinerja karyawan, sehingga

semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan akan mampu meningkatkan kinerja.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah samasama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh komitmen organisasional dan *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan. Sedangkan perbedaannya adalah jumlah sampel yang digunakan, alat analisis, waktu dan tempat penelitian.

11. Penelitian Noviyanti, dkk. (2018) dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Afektif Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Chakra Naga Furniture Jepara. Hasil dari penelitian menunjukkan kecerdasan emosional, komitmen afektif, dan *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Penelitian ini menunjukkan karyawan yang memiliki kecerdasan yang tinggi akan lebih optimal dalam menunjukkan kinerja mereka. Pegawai yang memiliki komitmen afektif yang tinggi terhadap tempat ia berkerja akan menunjukkan kinerja yang mengalami peningkatan. Keadaan ini juga dibarengi dengan sikap karyawan yang memiliki *organizational citizenship behavior* (OCB) yang tinggi terhadap tempat ia berkerja maupun pada karyawan lainnya akan menunjukkan kinerja yang meningkat serta sikap yang lebih mudah bergaul, ramah, dan lebih dapat menerima pekerjaan yang ia dapatkan tanpa banyak mengeluh dan membantah.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah samasama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh Kecerdasan Emosional Dan *Organizational*

*Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya adalah jumlah sampel yang digunakan, waktu dan tempat penelitian.

12. Penelitian Bestyasamala (2018) dengan judul *The Influence Of Emotionalintelligence And Organizational Citizenship Behavior Towards Officer Performance With The Organization And Religiosity As A Moderating Variable (Study On The Employees Of The Education And Culture Department In Demak)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja, Organizational Citizenship Behavior signifikan berpengaruh negatif terhadap kinerja, kecerdasan emosional signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, Organisasi Iklim memperkuat pengaruh kecerdasan emosional kinerja karyawan, Religiusitas memperlemah pengaruh kecerdasan emosional untuk meningkatkan Kinerja Karyawan, memperkuat pengaruh Religiosity Organizational Citizenship Perilaku (OCB) terhadap peningkatan kinerja Kantor Pejabat pendidikan dan budaya Kabupaten Demak.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah samasama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh Kecerdasan Emosional Dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya adalah jumlah sampel yang digunakan, waktu dan tempat penelitian.

13. Penelitian Anggapradja dan Wijaya (2017) dengan judul *Effect Of Commitment Organization, Organizational Culture, And Motivation To Performance Of Employees*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sumber data penelitian ini berupa data primer. Data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang ditujukan kepada karyawan PT. INTI. Responden penelitian ini adalah karyawan dari PT. INTI yang jumlahnya 78 orang. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa variabel komitmen organisasi, budaya organisasi, dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. INTI.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh Komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya adalah jumlah sampel yang digunakan, waktu dan tempat penelitian.

14. Penelitian Suwibawa, Anom; Anak Agung Putu Agung; I Ketut Setia Saptana (2018) yang berjudul *Effect of Organizational Culture and Organizational Commitment to Employee Performance through Organizational Citizenship Behavior (OCB) as Intervening Variables (Study on Bappeda Litbang Provinsi Bali)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB); 2) Organizational Commitment berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB); 3) Organizational Citizenship Behavior karyawan, 4) budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, baik secara parsial

maupun melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB), 5) Komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah samasama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaanya adalah jumlah sampel yang digunakan, waktu dan tempat penelitian.

15. Penelitian Vasudevan (2017) dengan judul *The Influence of Emotional Intelligence and Creativity on Employee's Work Commitment and Performance*. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional (self awareness, pengendalian diri/manajemen diri, kesadaran sosial, dan keterampilan sosial), dan kreativitas secara positif dan signifikan mempengaruhi komitmen dan kinerja kerja karyawan dalam suatu organisasi.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah samasama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Sedangkan perbedaanya adalah jumlah sampel yang digunakan, alat analisis, waktu dan tempat penelitian.

16. Penelitian Mohyi (2020) yang berjudul *The Effect of Emotional Intelligence, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior on Employee Performance*. Penelitian ini menyimpulkan bahwa ada efek signifikan antara kecerdasan emosional, komitmen, dan Organizational Citizenship Behavior terhadap kinerja karyawan. Penelitian makalah ini menyarankan penelitian lebih lanjut memeriksa variabel lain dengan objek penelitian yang berbeda.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasi dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya adalah jumlah sampel yang digunakan, waktu dan tempat penelitian.

17. Penelitian Al-Mahasneh (2015) yang berjudul *The impact of Organizational Citizenship Behavior on Job Performance at Greater Amman Municipality*. Temuan penelitian ini mendukung hipotesis bahwa (OCB) berdampak positif pada Greater Amman Municipality. Faktor OCB berdampak pada kinerja pekerjaan. Ini berarti bahwa persepsi karyawan terhadap OCB memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah samasama mengkaji masalah manajemen sumber daya manusia khususnya pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan, dengan menggunakan alat analisis regresi linier sederhana. Sedangkan perbedaannya adalah jumlah sampel yang digunakan, waktu dan tempat penelitian.

**Tabel 2.1**  
**Mapping Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Variabel				Hasil penelitian
		X1	X2	X3	Y	
1	Witrisanti dan Sukarta (2019) Pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual pemilik pada kinerja UMKM di Kabupaten Gianyar	√	-	-	√	Kecerdasan kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif pada kinerja usaha kecil menengah di kabupaten Gianyar, apabila kecerdasan intelektual, emosional dan spiritual meningkat maka kinerja usaha mikro kecil menengah di kabupaten Gianyar juga akan mengalami peningkatan.
2	Mulyasari (2018) Pengaruh kecerdasan emosional dan kompetensi terhadap kinerja pegawai dengan subjek penelitian adalah pegawai penyuluh badan keluarga berencana dan pemberdayaan perempuan (BKBPP) Kabupaten Garut.	√	-		√	Kecerdasan Emosional dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya semakin baik kecerdasan emosional dan kopetensi maka semakin meningkat pula kinerja pada Penyuluh Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan (BKBPP) Kabupaten Garut.
3	Hasibuan (2019) Pengaruh Kecerdasan Emosional, Intelektual dan etika profesi terhadap kinerja auditor pada kantor akuntan publik Jakarta timur.	√	-	-	√	Dengan hasil penelitian menyimpulkan bahwa faktor kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual dan etika profesi sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja auditor.

4	Ahmad, dkk. (2019) Pengaruh budaya organisasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja guru sekolah menengah atas di Makasar	-	√	-	√	Hasil penelitian budaya organisasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru sekolah menengah atas di makasar
5	Latief, dkk. (2019) Pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan badan penyelenggara jaminan sosial kesehatan	-	√	-	√	Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan BPJS kesehatan kota langsa.
6	Effendi (2017) Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi, Kompensasi, dan Etos kerja terhadap Kinerja Pegawai kementerian Ketenagakerjaan republic Indonesia	-	√	-	√	Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa budaya organisasi, komitmen organisasi, kompensasi dan etos kerja secara parisal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai biro organisasi dan kepegawaian kementerian ketenagakerjaan republic Indonesia.
7	Dewi (2017) Pengaruh gaya kepemimpinan, budaya organisasi	-	√	-	√	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable, budaya organisasi dan komitmen organisasi
	dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai dinas pertanian kabupaten mamuju					secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dinas pertanian kabupaten mamuju. Dari kedua variable yang diteliti variable komitmen organisasi mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kinerja pegawai

						dinas pertanian kabupaten mamuju.
8	Fidiyanto, dkk. (2019). Analisis Pengaruh Organizational Citizenship Behavior dan Kompensasi Terhadap kinerja Karyawan.	-	-	√	√	Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Organizational citizenship behavior dan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Hop Lun Indonesia.
9	Uman dan Setiawan (2019) Analisis simultan komitmen organisasional dan organizational citizenship behavior terhadap kinerja karyawan.	-	√	√	√	Hasil penelitian Komitmen organisasional dan organizational citizenship behavior berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT XYZ kabupaten wonogiri.
10	Lestari dan Ghaby (2018) Pengaruh organizational citizenship behavior (OCB) terhadap kepuasan kerja dan kineja karyawan.	-	-	√	√	Hasil penelitian disimpulkan bahwa semakin baik organizational citizenship behavior (OCB) karyawan PG Krebet Baru Malang maka akan dapat meningkatkan kepuasan kerja maupun kinerja karyawan, sehingga semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan akan mampu meningkatkan kinerja.
11	Bestyasamala, Erika (2018) The Influence Of	√	-	√	√	Kecerdasan Emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja,

	Emotionalintelligence And Organizational Citizenship Behavior Towards Officer Performance With The Organization And Religiosity As A Moderating Variable (Study On The Employees Of The Education And Culture Department In Demak)					Organizational Citizenship Behavior berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja, Iklim Organisasi memperkuat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, Religiusitas memperlemah pengaruh kecerdasan emosional untuk meningkatkan Kinerja Karyawan,
12	Suwibawa, dkk. (2018) Effect of Organizational Culture and Organizational Commitment to Employee Performance through Organizational Citizenship Behavior (OCB) as Intervening Variables (Study on Bappeda Litbang Provinsi Bali)	-	√	√	√	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB); 2) Organizational Citizenship Behavior (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan; 3) Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior karyawan, 4) budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, baik secara parsial maupun melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB), 5) Komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

13	Noviyanti, dkk. (2018) Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Afektif Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Chakra Naga Furniture Jepara.	√	√	√	√	Hasil dari penelitian menunjukkan kecerdasan emosional, komitmen afektif, dan organizational citizenship behavior (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.
14	Anggapradja dan Wijaya (2017) Effect Of Commitment Organization, Organizational Culture, And Motivation To Performance Of Employees.	-	√	-	√	Kesimpulan dari penelitian ini bahwa variabel komitmen organisasi, budaya organisasi, dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. INTI.
15	Vasudevan (2017) The Influence of Emotional Intelligence and Creativity on Employee's Work Commitment and Performance	V	V	-	V	Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional (self awareness, pengendalian diri/manajemen diri, kesadaran sosial, dan keterampilan sosial), dan kreativitas secara positif dan signifikan mempengaruhi komitmen dan kinerja kerja karyawan dalam suatu organisasi.
16	Mohyi (2020) The Effect of Emotional Intelligence, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior on	V	V	V	V	Penelitian ini menyimpulkan bahwa ada efek signifikan antara kecerdasan emosional, komitmen, dan Organizational Citizenship Behavior terhadap kinerja karyawan. Penelitian makalah ini menyarankan penelitian lebih lanjut memeriksa
	Employee Performance					variabel lain dengan objek penelitian yang berbeda.

17	Al-Mahasneh (2015) The impact of Organizational Citizenship Behavior on Job Performance at Greater Amman Municipality	-	-	V	V	Temuan penelitian ini mendukung hipotesis bahwa (OCB) berdampak positif pada Greater Amman Municipality. Faktor OCB berdampak pada kinerja pekerjaan. Ini berarti bahwa persepsi karyawan terhadap OCB memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
----	---	---	---	---	---	--

Sumber: Penelitian terdahulu.