

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah sebagai suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu.(Kristanti dkk., 2023). Menurut (Kasmir, 2019) manajemen sumber daya manusia adalah proses pengelolaan manusia melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan *stakeholder*.Manajemen sumber daya manusisa merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.(Sugawara & Nikaido, 2014)

2.1.1.2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia meliputi :

1. Memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan SDM untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerja yang bermotivasi dan

berkinerja yang tinggi, memiliki pekerja yang selalu siap mengatasi perubahan dan memenuhi kewajiban pekerjaan secara legal.

2. Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur SDM yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya.
3. Membantu dalam pengembangan arah keseluruhan organisasi dan strategis, khususnya yang berkaitan dengan implikasi SDM.
4. Memberi dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer lini mencapai tujuannya.
5. Menangani berbagai kritik dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja untuk menyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam tujuannya.
6. Menyediakan media komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi. Bertindak sebagai pemeliharaan standar organisasional dan nilai dalam manajemen SDM. (Sutrisno, 2020)

2.1.1.3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

1. **Perencanaan** (*planning*) adalah kegiatan memperkirakan atau menggambarkan di muka tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membantu terwujudnya tujuan.
2. **Pengorganisasian** (*organizing*) adalah kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi, dalam bentuk bagan organisasi.

3. **Pengarahan** (*directing*) adalah kegiatan memberi petunjuk kepada pegawai, agar mau kerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi.
 4. **Pengendalian** (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan pegawai agar mentaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana.
 5. **Pengembangan** (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan.
 6. **Kompensasi** (*compensation*) Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*) berupa uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi.
 7. **Pengintegrasian** (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan pegawai, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.
 8. **Pemeliharaan** (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas pegawai, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.
 9. **Kedisiplinan** merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan, karena tanpa adanya disiplin, maka sulit mewujudkan tujuan yang maksimal.
 10. **Pemberhentian** (*separation*) adalah putusnya hubungan kerja seorang pegawai dari suatu organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan pegawai, keinginan organisasi, berakhirnya kontrak kerja, pensiun, atau sebab lainnya.
- (Sutrisno, 2020)

2.1.2. Kecerdasan Emosional

2.1.2.1. Pengertian Kecerdasan Emosional

Menurut (Goleman, 2015) kecerdasan emosional adalah kemampuan seperti, kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdo'a. Kecerdasan emosional ialah kesanggupan seseorang dalam menilai emosi sendiri serta orang lain, mencerna definisi emosi, dan mengendalikan emosi secara terkendali, Kecerdasan emosional semacam sekumpulan kemampuan untuk merasakan dan mengutarakan emosi, menyerap emosi dalam berpikir, memahami dan menghubungkan emosi dalam diri sendiri dan orang lain. (Asrianingsih & Handayani, 2021)

Kecerdasan emosional adalah dua buah produk dan dua keterampilan utama, yaitu keterampilan kesadaran diri dan keterampilan manajemen diri yang termasuk dalam kompetensi personal dan yang kedua adalah keterampilan kesadaran sosial dan keterampilan manajemen hubungan sosial yang termasuk dalam kompetensi sosial. Kompetensi personal lebih terfokus pada diri sendiri sebagai seorang individu, sedangkan kompetensi sosial lebih terfokus pada suatu hubungan kepada orang lain. (Setyaningrum, 2023)

Berdasarkan paparan di atas dapat di simpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seorang individu untuk mengelola dan mengendalikan emosi dengan baik, baik emosi diri sendiri maupun orang lain.

Kecerdasan emosional sangat penting kerana memengaruhi cara kita dalam mengambil keputusan, berinteraksi dengan orang lain, dan menghadapi permasalahan yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari.

2.1.2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Terdapat dua faktor dalam mempengaruhi kecerdasan emosional seseorang, yakni:

a. Lingkungan keluarga

Keluarga merupakan tempat pembelajaran pertama dalam mempelajari emosi. Kecerdasan emosional dapat diajarkan melalui ekspresi pada saat masih bayi. Peristiwa dan pembelajaran emosional yang terjadi pada masa anak-anak akan melekat dan menetap secara permanen hingga dewasa. Kehidupan emosional yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi setiap individu kelak di masa yang akan datang.

b. Lingkungan non keluarga

Berkaitan dengan lingkungan masyarakat dan pendidikan. Kecerdasan emosional ini berkembang sejalan dengan pertumbuhan manusia termasuk perkembangan fisik dan mental. Pembelajaran ini biasanya ditujukan dalam suatu aktivitas seseorang diluar dirinya dengan emosi yang menyertai keadaan orang lain (Goleman, 2015).

2.1.2.3. Kecerdasan Emosional untuk Mencapai Sukses Pribadi dan Kerja

Menurut (Handayani & As, 2023) dalam pencapaian sukses pribadi dan kerja diperlukan pemahaman yang berkaitan dengan *Emotional Quotient* (EQ) atau kecerdasan emosional, antara lain:

1. Mengelola diri dan perilaku positif dalam mencapai kecerdasan emosional, yaitu:
 - a. Pemahaman tentang pentingnya peran emosi.
 - b. Mengekspresikan kenyataan bahwa tidak seorangpun memiliki perasaan yang sama tentang persoalan serupa.
 - c. Mengendalikan emosi dan bukan mengekang emosi.
 - d. Mempertajam intuisi pemecahan masalah
 - e. Mengetahui keterbatasan diri sendiri dan tahu kapan perlu mengubah strategi.
 - f. Memungkinkan orang lain menjadi dirinya sendiri tanpa memaksakan harapan kita kepadanya.
 - g. Menghargai potensi diri dan bekerja keras
 - h. Membina pelatihan dan kasih sayang dan berbagi rasa.
 - i. Bersikap terbuka tapi tidak kehilangan orientasi.
2. Mengelola 4 (empat) aspek utama untuk pencapaian sukses pribadi dan kerja, antara lain:
 - a. Ketekunan atau keteguhan hati merupakan kemampuan seseorang dalam menghadapi tantangan dan menganalisa untuk menentukan keputusan terbaik.
 - b. Mengelola ketidakpastian, dengan cara kita mau berdisiplin untuk mengubah cara berpikir dan bertanggung jawab terhadap kemungkinan kejadian dari ketidakpastian tersebut.

- c. Kesabaran atau ketabahan merupakan kekuatan pengendalian diri yang luar biasa.
- d. Menangani frustrasi dalam upaya peningkatan kecerdasan emosi, yaitu
 - 1) Tetap berpusat pada masalah bukan orangnya.
 - 2) Bertanggung jawab atas kesalahan sendiri.
 - 3) Mencari pemecahan yang adil dan penuh pertimbangan juga empati.
 - 4) Menceritakan penderitaan pada orang lain yang dapat dipercaya tanpa menuduh dan menyalahkan orang lain.
 - 5) Mendengarkan pendapat orang lain dan berusaha mengikhhlaskan persoalan yang terjadi.
 - 6) Memperkuat jati diri dan pengendalian diri serta berusaha untuk mengambil hikmah atas kejadian tersebut.

3. Kemenangan kompetensi melalui kecerdasan emosi

Individu yang memiliki kepribadian dewasa dan mental yang kuat akan mampu melakukan hubungan interpersonal yang sehat dan efektif. Sehingga mampu mengendalikan dirinya dalam menghadapi situasi apapun dalam organisasi.

2.1.2.4. Indikator Kecerdasan Emosional

Adapun indikator kecerdasan emosional yang dibagi menjadi 5 (lima) wilayah utama menurut (Goleman, 2015) sebagai berikut:

1. Mengenali emosi diri, kesadaran diri yaitu kemampuan mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi.
2. Mengelola emosi, pengaturan diri adalah suatu kemampuan untuk menangani

perasaan agar dapat terungkap dan pas seperti menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan, ketersinggungan, dan akibat-akibat yang akan timbul.

3. Memotivasi diri sendiri adalah hal yang sangat penting dalam kaitan untuk memberi perhatian, untuk memotivasi diri sendiri, menguasai diri sendiri dan berkreasi.
4. Mengelola emosi orang lain, empati adalah kemampuan dimana dapat mengenali emosi orang lain dan mampu menangani dan mengelola emosi tersebut.
5. Membina hubungan/kemampuan sosial adalah kemampuan meninjau keterampilan dan ketidakterampilan sosial, juga ketrampilan-keterampilan tertentu yang berkaitan seperti yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar pribadi.

2.1.3. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

2.1.3.1. Pengertian *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Organ menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior (OCB)* merupakan perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi (Naway, 2018).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan kinerja karyawan yang melebihi dari beban kerjanya, dan berdampak positif terhadap perkembangan perusahaan. Rata-rata perusahaan menginginkan adanya perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawannya untuk

mempermudah tercapainya tujuan perusahaan (Putra dkk., 2020).

2.1.3.2. Manfaat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut (Widyaningrum, 2019) manfaat *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap perusahaan adalah sebagai berikut :

1. OCB meningkatkan produktivitas rekan kerja. Pegawai yang menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya, dan pada gilirannya meningkatkan produktivitas rekan tersebut. Seiring denganberjalannya waktu, perilaku membantu yang ditunjukkan pegawai akan membantu menyebarkan praktek yang baik ke seluruh unit kerja atau kelompok.
2. OCB meningkatkan produktivitas pimpinan. Pegawai yang menampilkanperilaku partisipasi sukarela, akan membantu pimpinan mendapatkan saran dan umpanbalik yangberhargadaripegawaitersebut untukmeningkatkanefektivitasunit kerja. Pegawai yang sopan, yang menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja, akan menolong pimpinan terhindar dari krisis manajemen
3. OCB menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan. Jika Pegawai saling tolong menolong dalam menyelesaikan masalah dalam suatu pekerjaan sehingga tidak perlu melibatkan pimpinan, konsekuensinya pimpinan dapat memakai waktunya untuk melakukan tugas lain, seperti membuat perencanaan. Pegawai yang menampilkan *conscientiousness* yang tinggi hanya membutuhkan pengawasan minimal dari pimpinan sehingga pimpinan dapat mendelegasikan tanggung jawab yang lebih

besar kepadamereka. Ini berarti lebih banyak waktu yang diperoleh pimpinan untuk melakukan tugas yang lebih penting.

4. OCB membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok. Keuntungan dari perilaku menolong adalah meningkatkan semangat, moral, dan kerekatan kelompok, sehingga anggota kelompok (atau pimpinan) tidak perlu menghabiskan energi dan waktu untuk pemeliharaan fungsi kelompok. Pegawai yang menampilkan perilaku *courtesy* terhadap rekan kerja akan mengurangi konflik dalam kelompok, sehingga waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan konflik manajemen berkurang.
5. OCB menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan kelompok kerja. Menampilkan perilaku partisipasi sukarela (seperti menghadiri dan berpartisipasi aktif dalam pertemuan di unit kerjanya) akan membantu koordinasi di antara anggota kelompok, yang akhirnya secara potensial meningkatkan efektivitas dan efisiensi kelompok. Menampilkan perilaku *courtesy* (misalnya saling memberi informasi tentang pekerjaan dengan anggota dari tim lain) akan menghindari munculnya masalah yang membutuhkan waktu dan tenaga untuk diselesaikan.
6. OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan pegawai terbaik. Perilaku menolong dapat meningkatkan moral dan kerekatan serta perasaan saling memiliki di antara anggota kelompok, sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi dan membantu organisasi menarik dan mempertahankan pegawai yang baik. Memberi contoh pada pegawai lain dengan menampilkan perilaku *sportsmanship* (misalnya

tidak mengeluh karena permasalahan-permasalahan kecil) akan menumbuhkan loyalitas dan komitmen pada organisasi.

7. OCB meningkatkan stabilitas kinerja organisasi. Membantu tugas Pegawai yang tidak hadir di tempat kerja atau yang mempunyai beban kerja berat akan meningkatkan stabilitas (dengan cara mengurangi variabilitas) dari kinerja unit kerja. Pegawai yang *conscientious* cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten, sehingga mengurangi variabilitas pada kinerja unit kerja.
8. OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Pegawai yang mempunyai hubungan yang dekat dengan pasar dengan sukarela memberi informasi tentang perubahan yang terjadi di lingkungan dan memberi saran tentang bagaimana merespon perubahan tersebut, sehingga organisasi dapat beradaptasi dengan cepat.

2.1.3.3. Jenis-Jenis *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut (Widyaningrum, 2019) *organizational citizenship behaviour* (OCB) dibagi menjadi dua, yaitu OCB-O dan OCB-I.

1. OCB-O adalah perilaku yang memberikan manfaat bagi organisasi pada umumnya, seperti kehadiran ditempat kerja melebihi norma yang berlaku dan mentaati peraturan-peraturan informal yang ada untuk memelihara ketertiban
2. OCB-I adalah perilaku-perilaku secara langsung memberikan manfaat bagi individu lain dan secara tidak langsung juga memberikan kontribusi pada organisasi, seperti membantu rekan yang tidak masuk kerja dan mempunyai perhatian secara pribadi pada pegawai lain. Kedua bentuk perilaku tersebut

akan meningkatkan fungsi keorganisasian dan berjalan melebihi jangkauan dari diskripsi pekerjaan yang resmi.

2.1.3.4. Indikator *Organizational Citizenship Behavior*(OCB)

Menurut (Widyaningrum, 2019) dimensi dan indikator pengukuran *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah sebagai berikut:

1. *Altruism* (Membantu orang lain), adalah perilaku sukarela untuk membantu pegawai lainnya menyelesaikan pekerjaan yang bukan tanggung jawabnya, meliputi:
 - a. Sukarela membantu tanpa diminta.
 - b. Menggantikan rekan kerja yang tidak hadir.
 - c. Membantu rekan kerja yang pekerjaannya banyak.
 - d. Membantu orientasi pegawai baru meski tidak diminta.
 - e. Meluangkan waktu membantu rekan kerja.
 - f. Membantu permasalahan rekan kerja.
 - g. Membantu rekan kerja jika mereka membutuhkan.
2. *Conscientiousness* (Hati nurani), adalah perilaku sukarela yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan (standar minimum), meliputi:
 - a. Tepat waktu setiap saat.
 - b. Berbicara seperlunya.
 - c. Datang segera jika diminta.
 - d. Tidak banyak izin dan cuti
 - e. Tidak menghabiskan waktu untuk urusan diluar pekerjaan.
3. *Sportmanship* (Toleransi), yaitu perilaku yang menunjukkan toleransi

terhadap keadaan yang tidak diharapkan atau kurang disukai tanpa mengeluh, meliputi:

- a. Tidak mengeluh dengan keadaan organisasi.
 - b. Tidak membesar-besarkan masalah.
4. *Civic Virtue* (Partisipasi sukarela), adalah perilaku pegawai secara sukarela berpartisipasi dalam praktik organisasi untuk menjaga keberlangsungan kehidupan organisasi, meliputi:
- a. Memberikan perhatian lebih terhadap perusahaan.
 - b. Membantu mengatur kebersamaan dalam perusahaan.
5. *Courtesy* (Kesopanan dan rasa hormat), perilaku yang merujuk kepada menjaga hubungan baik dengan rekan kerja agar terhindar dari konflik interpersonal dan rasa hormat untuk tidak menciptakan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan orang lain, meliputi:
- a. Mengikuti perkembangan dan perubahan organisasi.
 - b. Membuat pertimbangan dalam memutuskan hal baik dan hal buruk.

2.1.4. Kinerja Karyawan

2.1.4.1. Pengertian Kinerja Karyawan

(Kasmir, 2019) mengatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.

Menurut (Harras dkk., 2020) kinerja karyawan dapat diartikan sebagai keberhasilan. Namun kondisinya tidak berhenti sampai disitu ada sesuatu yang melekat pada keberhasilan itu sendiri, yakni perilaku kerja. Artinya keberhasilan

adalah kata benda yang dapat diwujudkan dari sejumlah upaya tertentu (kerja keras, integritas, dukungan, dll). Maka dapat di definisikan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang baik melalui proses kerja.

2.1.4.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut (Kasmir, 2019) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan dan keahlian

Merupakan kemampuan atau skilil yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaan secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan.

2. Pengetahuan

Maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya.

3. Rancangan kerja

Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar. Sebaliknya jika suatu pekerjaan tidak memiliki rancangan pekerjaan yang baik maka akan sulit untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat dan benar.

4. Kepribadian

Yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lainnya. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik, akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaannya juga baik.

5. Motivasi kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya (misalnya dari pihak perusahaan), maka karyawan akan terangsang atau terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik.

6. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perilaku seseorang pemimpin dalam mengatur mengelola, dan memerintah bawahannya untuk menegerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

7. Gaya kepemimpinan

Gaya kepemimpinan atau sikap seseorang memimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya. Sebagai contoh gaya atau sikap seorang pemimpin yang demokratis tentu berbeda dengan gaya pemimpin yang otoriter.

8. Budaya organisasi

Merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan. Kebiasaan-kebiasaan atau norma-

norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan atau organisasi.

9. Kepuasan kerja

Merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan merasa senang atau gembira atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaannya pun akan berhasil baik.

10. Lingkungan kerja

Merupakan suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana, serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja.

11. Loyalitas

Merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempat nya bekerja. Kesetiaan ini di tunjukan dengan terus bekerja sungguh-sungguh sekalipun perusahaannya dalam kondisi yang kurang baik.

12. Komitmen

Merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakannya atau peraturan perusahaan dalam bekerja. Komitmen juga diartikan kepatuhan karyawan kepada janji-janji yang telah dibuatnya.

13. Disiplin kerja

Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh, disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu.

2.1.4.3. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut (Harras dkk, 2020) ada ukuran yang jelas untuk dapat menilai apakah seseorang karyawan atau pegawai bekerja. Ukuran tersebut dapat dilihat dari indikator hasil kerja, sikap kerja, perilaku kerja dan manfaat. Hal tersebut dilakukan sebagai evaluasi terhadap tujuan organisasi dan kesejahteraan karyawan itu sendiri, di antaranya dapat dilihat dari indikator kinerja karyawan yaitu :

1. Hasil kerja

Ciri pertama dari kinerja adalah hasil kerja. Jika ada seseorang yang mencapai target maka orang tersebut telah berkinerja. Dengan kata lain, hasil kerja yang dimaksud adalah target atau tujuan yang tercapai baik secara jumlah (kuantitas) maupun mutu (kualitas).

2. Sikap kerja

Hal kedua seseorang dikatakan berkinerja adalah memiliki sikap kerja yang dibutuhkan dalam mencapai target atau tujuan. Dengan kata lain, sikap kerja yang dimaksud adalah sikap taat di dalam mengikuti berbagai kebijakan, aturan, prosedur dan perintah organisasi, contohnya kedisiplinan, tanggung jawab, komitmen, motivasi dan lain sebagainya.

3. Perilaku kerja

Hal ketiga seorang karyawan atau pegawai dikatakan berkinerja adalah memiliki perilaku kerja profesional. Artinya dalam menjalankan kerja dibutuhkan perilaku kerja yang terampil/terlatih, teratur, dan cermat. Dengan

perilaku tersebut, sangat dimungkinkan seorang pegawai mampu mencapai tujuan.

4. Manfaat

Ukuran yang terakhir seseorang dapat dikatakan berkinerja adalah manfaat atau dampak. Hasil kerja yang telah dicapai memberikan pengaruh terhadap kebaikan organisasi seperti pencapaian prestasi, kemajuan, dan kesejahteraan bagi *stakeholder*. Lebih lanjut, manfaat berarti kebaikan yang diakibatkan oleh sebuah hasil kerja.

2.2. Hubungan Antar Variabel

2.2.1. Hubungan Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Sesuai teori (Goleman, 2015) dalam mengukur tingkat kecerdasan emosional dengan membagi ke dalam berbagai dimensi meliputi pengenalan diri, regulasi diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial. Karyawan yang sudah kenal dengan karakteristik dirinya akan memunculkan rasa percaya terhadap dirinya, sehingga mampu menimbulkan motivasi dalam diri karyawan. Hal itu dapat mempermudah karyawan dalam menyesuaikan diri terhadap semua tipe karyawan yang ada pada perusahaan, alhasil interaksi hubungan antar karyawan akan semakin baik yang berdampak pada hubungan kerja yang lebih baik antar karyawan dan juga antar karyawan dengan perusahaan. Situasi tersebut membuat hubungan batin karyawan lebih erat, sehingga rasa toleransi maupun saling tolong-menolong antar karyawan akan mudah tercapai. Hasilnya karyawan akan memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada setiap diri

mereka. Jika hal-hal tersebut dapat selalu diterapkan oleh setiap karyawan maka perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang tinggi dapat mudah tercapai (Putra dkk., 2020).

Kecerdasan emosional dapat membantu seorang karyawan dalam melaksanakan atau menjalankan pekerjaannya, selain itu dapat pula memotivasi karyawan untuk melakukan perilaku kerja positif yang ekstra secara tulus dan membantu membangun relasi sosial akan meningkatkan kinerja tim dan menciptakan lingkungan kerja yang psikologis yang kondusif (Handayani & As, 2023)

Hal ini di dukung oleh penelitian (Syahraya, 2019) yang menemukan adanya hubungan positif antara kecerdasan emosional dan OCB. Karyawan dengan kecerdasan emosional yang baik lebih proaktif dalam membantu rekan kerja, menjaga hubungan interpersonal, serta mampu menangani konflik dengan konstruktif.

2.2.2. Hubungan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Kecerdasan emosional seorang karyawan merupakan faktor penentu keberhasilan kinerja, karna dalam kecerdasan emosional seorang karyawan mampu mengendalikan segala ego dan keinginannya serta mampu memahami orang lain atau rekan kerjanya sehingga terciptanya suasana kelompok kerja yang dinamis. Membangun dan menerapkan sistem manajemen SDM berbasis kompetensi dalam kecerdasan emosional merupakan salah satu langkah penting untuk mengembangkan keunggulan kompetitif bisnis dalam mencapai target

atau tujuan perusahaan dalam upaya pemberdayaan manajemen sumber daya manusia dalam suatu perusahaan. (Jaya dkk., 2012)

Secara umum, kecerdasan emosional dapat memperbaiki kinerja karyawan dengan mempengaruhi bagaimana mereka berinteraksi dengan orang lain, mengelola stres, dan mengambil keputusan. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi dapat beradaptasi lebih baik dengan perubahan, bekerja secara kolaboratif, dan menunjukkan komitmen yang lebih tinggi terhadap tujuan organisasi.

Studi yang dilakukan oleh Husain (2013) di Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang juga menyatakan bahwa kecerdasan emosional memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan di sektor publik. Penelitian ini menemukan bahwa pengelolaan emosi yang efektif dapat membantu karyawan menghadapi tekanan kerja yang tinggi, sehingga meningkatkan kinerja

Penelitian lain yang dilakukan di PT. Indonesia Comnets Plus menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memberikan kontribusi besar (60,4%) terhadap peningkatan kinerja karyawan. Karyawan yang mampu mengelola emosinya lebih baik cenderung memiliki tingkat produktivitas yang lebih tinggi serta hubungan kerja yang lebih harmonis (Amilia & Purnama, 2016)

2.2.3. Hubungan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap

Kinerja Karyawan

Hubungan antara OCB dengan kinerja dalam jurnal yang dikemukakan oleh Waltz dan Niehoff (2004) menunjukkan adanya tingkat efektifitas dalam organisasi dengan adanya karyawan dengan OCB. Hal ini mendukung

perkembangan kinerja karyawan seperti yang diungkapkan oleh (Nufus, 2011) dalam penelitiannya yang membahas mengenai OCB terhadap kinerja. Dalam penelitiannya yang dilakukan di PT Putra Pertiwi Karya Utama mengungkapkan sebuah pengaruh signifikan antara aspek OCB dengan kinerja karyawan.

OCB berperan penting dalam menciptakan suasana kerja yang produktif dan mendukung peningkatan kinerja karyawan. Karyawan yang sering melakukan OCB cenderung lebih proaktif, bekerja sama dengan rekan kerja, dan membantu organisasi dalam mencapai tujuan tanpa mengharapkan imbalan langsung. Hal ini di dukung oleh penelitian (Pratama, 2016), OCB memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan di perusahaan Bersatu Sukses Group. Penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang sering melakukan OCB, seperti membantu rekan kerja dan berkontribusi di luar tanggung jawab utama, cenderung memiliki kinerja yang lebih baik. OCB membantu meningkatkan efektivitas tim dan meningkatkan komitmen terhadap pekerjaan

2.2.4. Hubungan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* sebagai Variabel Intervening

Kecerdasan emosional dapat meningkatkan kecenderungan karyawan untuk terlibat dalam OCB. Karyawan dengan kecerdasan emosional yang baik lebih cenderung menunjukkan perilaku altruistik, seperti membantu rekan kerja, dan bersikap lebih sabar dalam menghadapi situasi sulit. Hal ini disebabkan kemampuan mereka untuk mengelola dan mengarahkan emosi dengan baik. OCB bertindak sebagai variabel intervening dalam hubungan antara kecerdasan

emosional dan kinerja karyawan. Artinya, kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan, tetapi pengaruh ini diperkuat atau dimediasi oleh OCB. Karyawan dengan kecerdasan emosional tinggi cenderung terlibat dalam OCB, yang kemudian meningkatkan kinerja mereka.

Hal ini di dukung oleh penelitian (Pratama, 2016) yang mengatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behavior*. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional yang baik akan menghasilkan *organizational citizenship behavior* yang baik sehingga meningkatkan kinerja karyawan. Pendapat lain (Putra dkk., 2020) juga mengatakan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Roxy Square Mall Jember. Artinya bahwa semakin karyawan memiliki kecerdasan emosional dalam mengenali dirinya, mengontrol dirinya, memotivasi dirinya, berempati terhadap sesama serta mampu berhubungan baik dengan sesama, maka kecerdasan emosional yang sudah diterapkan dan dipersepsi baik oleh karyawan akan meningkatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dirasakan oleh karyawan selama bekerja di dalam perusahaan.

2.3. Penelitian Terdahulu

Sesuai dengan judul penelitian yang penulis lakukan, banyak peneliti yang telah melakukan penelitian terlebih dahulu yang hasilnya sebagai berikut :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti | Judul Penelitian, Jurnal, Volume, Nomor, Tahun | Variabel yang diteliti, alat analisis, hasil penelitian | Persamaan | Perbedaan |
|----|--------------------|---|---|--|---|
| 1. | (Handayani , 2023) | Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Pada Laz Al Bunyan Bogor. Skripsi Universitas Pakuan Bogor Tahun 2022. | Variabel Bebas : • Kecerdasan Emosional Variabel Terikat: • Kinerja Karyawan Variabel Mediasi: • <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB). | • Meneliti variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) sebagai variabel intervening. • Menggunakan metode kuantitatif Analisis | • Lokasi penelitiandi Laz Al Bunyan Bogor. • Jumlah responden sebanyak 32 Karyawan • Tahun Penelitian |

| | | | | | |
|--|--|--|---|-------|--|
| | | | <p>Alat Analisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teknik Analisis Jalur <p>Hasil Penelitian :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kecerdasan emosional berpengaruh langsung positif terhadap kinerja karyawan Laz Al Bunyan Bogor. • <i>Organizational citizenship behavior</i> (OCB) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Laz Al Bunyan Bogor. • Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap <i>Organizational citizenship behavior</i> (OCB). • Kecerdasan emosional berpengaruh tidak langsung positif | Jalur | |
|--|--|--|---|-------|--|

| | | | | | |
|----|--------------------|---|--|--|--|
| | | | terhadap kinerja karyawan melalui Organizational citizenship behavior (OCB). | | |
| 2. | (Putra dkk., 2020) | Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Busana Roxy Square Mall Jember dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Sebagai Variabel Intervening. Volume. 19, No. 1, April 2020 ISSN : 1412-5366 e-ISSN : 2459-9816 | <p>Variabel Bebas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kecerdasan Emosional • Komitmen Organisasi <p>Variable Terikat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kinerja Karyawan <p>Variabel Mediasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB). <p>Alat Analisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teknik Analisis Jalur <p>Hasil Penelitian :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Meneliti variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) sebagai variabel intervening. • Menggunakan metode kuantitatif Analisis Jalur | <ul style="list-style-type: none"> • Lokasi penelitian di Roxy Square Mall Jember. • Jumlah responden sebanyak 138 Karyawan • Memiliki 2 variabel bebas • Tahun Penelitian |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | | | <p>(OCB) Pada Karyawan Roxy Square Mall Jember.</p> <ul style="list-style-type: none">•Komitmen Organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada karyawan Roxy Square Mall Jember.•Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Roxy Square Mall Jember.•Komitmen Organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Roxy Square Mall Jember. | | |
|--|--|--|---|--|--|

| | | | | | |
|----|------------------|---|---|---|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. • Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional berpengaruh tidak langsung terhadap Kinerja Karyawan melalui <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB). | | |
| 3. | (Pratama , 2022) | Pengaruh Kecerdasan Budaya Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Karyawan Supermarket Bravo Cepu Dengan Menggunakan <i>Organizational</i> | <p>Variabel Bebas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kecerdasan Budaya • Kecerdasan Emosional <p>Variabel Terikat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kinerja Karyawan <p>Variabel Mediasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Organizational</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Meneliti variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) sebagai variabel intervening. | <ul style="list-style-type: none"> • Lokasi penelitian Supermarket Bravo Cepu • Jumlah responden sebanyak 96 Karyawan |

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|---|
| | | <p><i>Citizenship Behavior</i> (OCB) Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Supermarket Bravo Cepu). Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun 2022.</p> | <p><i>Citizenship Behavior</i> (OCB).</p> <p>Alat Analisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teknik Analisis Jalur <p>Hasil Penelitian :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kecerdasan budaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada karyawan Supermarket Bravo Cepu. • Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada karyawan Supermarket Bravo Cepu. • Kecerdasan budaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada karyawan | <ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan metode kuantitatif Analisis Jalur | <ul style="list-style-type: none"> • Memiliki 2 variabel bebas • Tahun Penelitian |
|--|--|--|---|---|---|

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | <p>Supermarket Bravo Cepu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada karyawan Supermarket Bravo Cepu. • <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada karyawan Supermarket Bravo Cepu. • <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) memediasi pengaruh kecerdasan budaya terhadap kinerja karyawan pada karyawan Supermarket | | |
|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | |
|----|--------------------------|--|--|---|--|
| | | | <p>Bravo Cepu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada karyawan Supermarket Bravo Cepu. | | |
| 4. | (Yulianti R. dkk., 2023) | <p>Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, dan Kecerdasan Emosional terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Karyawan Generasi Zillennial Hotel Ijen Resort and Villas Banyuwangi. Volume. 8. 2023.</p> | <p>Variabel Bebas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Budaya Organisasi, Motivasi Kerja dan Kecerdasan Emosional <p>Variable Terikat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB). <p>Alat Analisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regresi Linear Berganda <p>Hasil Penelitian :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kecerdasan emosional | <ul style="list-style-type: none"> • Meneliti variabel kecerdasan emosional • Meneliti Variabel OCB • Menggunakan metode kuantitatif | <ul style="list-style-type: none"> • Lokasi penelitian di Generasi Zillennial Hotel Ijen Resort and Villas Banyuwangi • Variabel Budaya Organisasi dan Motivasi kerja • Menggunakan regresi linier berganda • Punya 3 Variabel bebas • Jumlah |

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | <p>secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Organization Citizenship Behaviour (OCB) karyawan generasi zillennial hotel ijen resort and villas Banyuwangi. Variabel OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan CV. Gulon Teknik.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Variabel budaya organisasi (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Organization Citizenship Behaviour (OCB) (Y) karyawan generasi zillennial hotel ijen resort and villas Banyuwangi. • Variabel motivasi kerja | <p>responden sebanyak 37 Karyawan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tahun Penelitian |
|--|--|--|---|--|

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | <p>(X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Organization Citizenship Behaviour (OCB) karyawan generasi zillennial hotel ijen resort and villas Banyuwangi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Variabel kecerdasan emosional (X3) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Organization Citizenship Behaviour (OCB) karyawan generasi zillennial hotel ijen resort and villas Banyuwangi. | |
|--|--|--|--|--|

| | | | | | |
|----|--------------------|---|--|--|--|
| 5. | (Putra dkk., 2020) | Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> pada Perusahaan Bersatu Sukses Group Surabaya | <p>Variabel Bebas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kecerdasan Emosional <p>Variable Terikat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kinerja Karyawan <p>Variabel Mediasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB). <p>Alat Analisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teknik Analisis Jalur <p>Hasil Penelitian :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan namun tidak signifikan. • Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan positif terhadap <i>organizational citizenship behavior</i>. | <ul style="list-style-type: none"> • Meneliti variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) sebagai variabel intervening. • Menggunakan metode kuantitatif Analisis Jalur | <ul style="list-style-type: none"> • Lokasi penelitian di Perusahaan Bersatu Sukses Group Surabaya • Jumlah responden sebanyak 52 Karyawan • Tahun Penelitian |
|----|--------------------|---|--|--|--|

| | | | | | |
|----|--------------------|--|--|--|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Organizational citizenship behavior berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan. • Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan melalui <i>organizational citizenship behavior</i>. | | |
| 6. | (Irfan dkk., 2021) | Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Mandiri Cabang Bone. Volume. 16, No. 1 p-ISSN : 1979-0643 e-ISSN : 2685-7324 | <p>Variabel Bebas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kecerdasan Emosional <p>Variable Terikat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kinerja Karyawan <p>Alat Analisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regresi Linier Sederhana <p>Hasil Penelitian :</p> <p>Dalam hasil penelitian mengenai pengaruh kecerdasan emosional</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Meneliti variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan • Menggunakan metode kuantitatif | <ul style="list-style-type: none"> • Lokasi penelitian di Bank Mandiri Cabang Bone • Jumlah responden sebanyak 30 Karyawan • Tidak menggunakan variabel mediasi • Tahun Penelitian |

| | | | | | |
|----|-------------------|---|---|--|--|
| | | | terhadap kinerja maka sebagai penulis dapat menyimpulkan bahwa pengaruh kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Mandiri cabang Bone. | | |
| 7. | (Salsabila, 2022) | Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan melalui <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) sebagai Variabel Mediasi (Studi empiris pada KSPPS BMT Marhamah di Kabupaten Wonosobo). Universitas Muhammadiyah Magelang. Tahun 2022. | <p>Variabel Bebas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kecerdasan Emosional • Budaya Organisasi <p>Variable Terikat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kinerja Karyawan <p>Variabel Mediasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) <p>Alat Analisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teknik Analisis Jalur <p>Hasil Penelitian :</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Meneliti variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) sebagai variabel intervening. • Menggunakan metode kuantitatif Analisis Jalur | <ul style="list-style-type: none"> • Lokasi penelitian di KSPPS BMT Marhamah Kabupaten Wonogiri • Variabel Budaya Organisasi • Punya 2 Variabel bebas • Jumlah responden sebanyak 52 Karyawan • Tahun |

| | | | | |
|--|--|--|--|------------|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, artinya peningkatan kecerdasan emosional akan meningkatkan kinerja pegawai dalam suatu organisasi. • Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, artinya budaya organisasi yang meningkat akan meningkatkan kinerja pegawai dalam organisasi. • OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, artinya dengan meningkatnya OCB akan | Penelitian |
|--|--|--|--|------------|

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | <p>meningkatkan kinerja pegawai dalam organisasi.</p> <ul style="list-style-type: none">• Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, artinya peningkatan OCB akan meningkatkan kinerja pegawai dalam organisasi.• Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, artinya budaya organisasi yang meningkat akan meningkatkan perilaku OCB antar pegawai dalam suatu organisasi.• OCB tidak memiliki pengaruh dalam memediasi pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap | |
|--|--|--|--|--|

| | | | | | |
|----|---------------------------|--|---|---|--|
| | | | <p>kinerja pegawai.</p> <ul style="list-style-type: none"> • OCB memediasi hubungan antara budaya organisasi dan kinerja karyawan, artinya budaya organisasi dapat mendorong karyawan untuk mengambil tanggung jawab dan bekerja melebihi tujuan yang dibuat organisasi sehingga karyawan dapat mencapai kinerja terbaiknya. | | |
| 8. | (Khairul Umam dkk., 2021) | <p>Pengaruh <i>Job Competency</i> dan <i>Emotional Intelligence</i> Terhadap <i>Employee Performance</i> melalui <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Studi pada Karyawan Hotel Horison Pekalongan). Volume 10.</p> | <p>Variabel Bebas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Job Competency</i> • <i>Emotional Intelligence</i> <p>Variable Terikat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Employee Performance</i> <p>Variabel Mediasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Meneliti variabel kecerdasan emosional • Menggunakan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) sebagai variabel intervening. • Menggunakan metode kuantitatif Analisis Jalur | <ul style="list-style-type: none"> • Lokasi penelitian di Hotel Harison Pekalongan. • Variabel bebas <i>Job Competency</i> • Variabel terikat <i>Employee Performance</i> |

| | | | | | |
|--|--|-------------------|--|--|--|
| | | No. 2. Tahun 2021 | <p>(OCB)</p> <p>Alat Analisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teknik Analisis Jalur <p>Hasil Penelitian :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaruh job competency terhadap employee performance menyatakan bahwa hasil penelitian ini adalah positif dan signifikan. • Pengaruh job competency terhadap OCB menyatakan bahwa hasil penelitian ini adalah positif dan signifikan. • Pengaruh emotional intelligence terhadap employee performance menyatakan bahwa hasil penelitian ini adalah positif dan | | <ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan regresi linier berganda • Jumlah responden sebanyak 44 Karyawan • Tahun Penelitian |
|--|--|-------------------|--|--|--|

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | <p>signifikan.</p> <ul style="list-style-type: none">• Pengaruh emotional intelligence terhadap OCB menyatakan bahwa hasil penelitian ini adalah positif dan signifikan.• Pengaruh OCB terhadap employee performance menyatakan bahwa hasil penelitian ini adalah positif dan signifikan.• Hasil analisis jalur dan uji sobel menjelaskan bahwa job competency memiliki pengaruh signifikan terhadap employee performance melalui OCB sebagai variabel intervening (Studi Pada Karyawan Hotel Horison Pekalongan). | | |
|--|--|--|--|--|--|

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none">• Hasil analisis jalur dan uji sobel menjelaskan bahwa emotional intelligence tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap employee performance melalui OCB sebagai variabel intervening (Studi Pada Karyawan Hotel Horison Pekalongan).• Dengan adanya sikap percaya diri terhadap kompetensi kerja pada diri karyawan, maka dapat memunculkan sifat dan perilaku OCB yang kemudian dapat memberikan kontribusi kepada kinerja karyawan. Sedangkan untuk EI dapat membangun perilaku OCB dan | |
|--|--|--|---|--|

| | | | | | |
|----|-----------------------|--|---|--|---|
| | | | meningkatkan EP secara langsung tanpa menggunakan intervening. | | |
| 9. | (Goller & Dewi, 2021) | Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi, dan Budaya Organisasi terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> di Fullmoon Vila Ubud. Volume 9. No.7. ISSN: 2302-8912. Tahun 2020 | <p>Variabel Bebas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kecerdasan Emosional • Budaya Organisasi • Komitmen Organisasi <p>Variable Terikat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Organizational Citizenship Behavior</i> <p>Alat Analisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regresi linier berganda <p>Hasil Penelitian :</p> <p>Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan yang telah dipaparkan adalah sebagai berikut: Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Meneliti variabel kecerdasan emosional • Meneliti variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) | <ul style="list-style-type: none"> • Lokasi penelitian di Fullmoon Vila Ubud. • Variabel bebas Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi • Menggunakan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) sebagai variabel terikat. • Menggunakan regresi linier berganda • Menggunakan regresi linier berganda. • Jumlah |

| | | | | | |
|----|----------------------|--|---|---|--|
| | | | <p>OCB karyawan Fullmoon Villa Ubud. Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan Fullmoon Villa Ubud. Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan Fullmoon Villa Ubud.</p> | | <p>responden sebanyak 43 Karyawan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tahun Penelitian |
| 10 | (Atihuta dkk., 2023) | <p>Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Perawat dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Sebagai Variabel Pemediasi di Rumah Sakit Daerah Dr. M. Haulussy Ambon. Volume 7. No. 2. Tahun</p> | <p>Variabel Bebas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kecerdasan Emosional <p>Variable Terikat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kinerja Perawat <p>Alat Analisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teknik Analisis Jalur | <ul style="list-style-type: none"> • Meneliti variabel kecerdasan emosional • Menggunakan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) sebagai variabel intervening. • Menggunakan metode kuantitatif Analisis Jalur | <ul style="list-style-type: none"> • Lokasi penelitian di Fullmoon Vila Ubud. • Variabel terikat kinerja perawat • Jumlah responden sebanyak 82 Karyawan • Tahun |

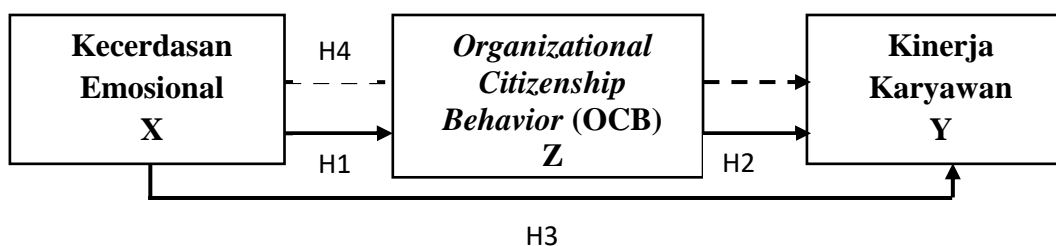
| | | | | | |
|--|--|------|---|--|------------|
| | | 2023 | <p>Hasil Penelitian :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat pada RSUD Dr.M.Haulussy Ambon. Hasil mengindikasikan bahwa semakin tinggi kecerdasan Emosional maka semakin meningkatnya Kinerja perawat. • Kecerdasan Emosional berpengaruh Positif dan signifikan terhadap OCB perawat pada RSUD Dr.M.Haulussy Ambon. Hasil mengindikasikan bahwa semakin tinggi Kecerdasan emosional dalam diri perawat sangat baik sehingga OCB perawat semakin | | Penelitian |
|--|--|------|---|--|------------|

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | | | <p>baik dan meningkat.</p> <ul style="list-style-type: none"> •OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat pada RSUD DR.M.Haulussy Ambon. Hasil mengindikasikan bahwa makin baik OCB dalam diri perawat maka semakin meningkat Kinerja perawat. •OCB memediasi kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat pada RSUD Dr.M.Haulussy Ambon. Hasil Mengindikasikan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional dalam diri perawat maka perawat dengan mudah menerapkan | | |
|--|--|--|---|--|--|

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | | | sikap OCB saat melakukan pekerjaan hal ini akan berdampak pada peningkatan Kinerja perawat yang semakin baik. | | |
|--|--|--|---|--|--|

2.4. Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir merupakan sebuah model atau gambaran yang berupa konsep yang didalamnya menjelaskan tentang hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lainnya (Hardani dkk., 2020)



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

2.5. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Berdasarkan batasan dan rumusan masalah, maka hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: Diduga ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja.

H2: Diduga ada pengaruh langsung *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan pada Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja.

H3: Diduga ada pengaruh langsung antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja.

H4: Diduga ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behavior* (OCB) sebagai variabel intervening pada Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja.