

TESIS

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR

THE EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE WITH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AS INTERVENING VARIABLE IN THE POPULATION AND CIVIL REGISTRY SERVICE OFFICE OF MAKASSAR CITY

disusun dan diajukan oleh

**FAHRUNI KHAERUNNISA
A012192006**



kepada

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN
ORGANISASIONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIK KOTA MAKASSAR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Magister
Pada Program Studi Magister Manajemen

disusun dan diajukan oleh

**FAHRUNI KHAERUNNISA
A012192006**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN
ORGANISASIONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KOTA MAKASSAR**

disusun dan diajukan oleh :

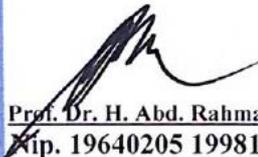
**FAHRUNI KHAERUNNISA
A012192006**

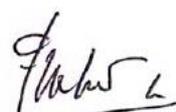
Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin
pada tanggal **30 JUNI 2022**
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

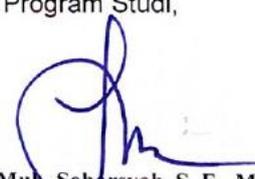
Pembimbing Pendamping,


Prof. Dr. H. Abd. Rahman Kadir, S. E., M. Si., CIPM
Nip. 19640205 199810 1 001


Dr. Wahda, S. E., M. Pd., M. Si.
Nip. 19760208 200312 2 001

Ketua Program Studi,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,


Dr. H. Muh. Sobarsyah, S. E., M. Si.
Nip. 19680629 199403 2 001


Prof. H. Dr. Abd. Rahman Kadir, S. E., M. Si., CIPM.
Nip. 19640205 199810 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Fahruni Khaerunnisa
Nim : A012192006
Program studi : Magister Manajemen
Jenjang : S2

Menyatakan dengan ini bahwa Tesis dengan **Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Pegawai dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel Intervening pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar**

Adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain. Apabila di kemudian hari Tesis karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau keseluruhannya adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan dengan cara melanggar hak cipta pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi

Makassar, 28 Juli 2022

Yang Menyatakan,



Fahruni Khaerunnisa

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puja dan puji syukur mendalam penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berjuta-juta kenikmatan, kelimpahan, dan keberkah yang luar biasa. Shalawat dan salam tercurah atas nama Baginda Rasullullah SAW, suri teladan terbaik sepanjang masa dan berkat rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan ini dengan baik sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi pada Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak yang telah memberikan waktu hingga motivasi kepada penulis. Oleh karena itu, penulis dengan sepenuh hati mengucapkan banyak terimakasih terutama kepada kedua orang tua penulis Ayahanda tercinta Drs. H. Taufan Ismail, S.Pd., M.Si dan Ibunda tercinta Dra. Hj. Salmah para inspirasi hidup yang bersedia membagi cinta tanpa pamrih kepada anak-anaknya dan semoga Allah SWT membalasnya dengan surga, Amin.

Penulis juga mengucapkan terimakasih dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, rasa terimakasih tersebut penulis hanturkan kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc. selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
2. Bapak Prof. Dr. H. Abd. Rahman Kadir, SE., M.Si, CIPM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
3. Bapak Dr. H. M. Sobarsyah, SE., M.Si., CIPM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
4. Bapak Prof. Dr. H. Abd. Rahman Kadir, SE., M.Si, CIPM selaku dosen pembimbing I dan Ibu Dr. Wahda, SE., M.Pd., M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, saran perbaikan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tesis ini.
5. Ibu Prof. Dr. Ria Mardiana Y, SE., M.Si, Ibu Dr. Hj. Nurdjanah Hamid, SE.,M.Agr, dan Ibu Dr. Fauziah Umar, SE., M.Si selaku penguji, terimakasih atas waktu dan telah memberikan saran dan masukan untuk perbaikan tesis ini.
6. Bapak/Ibu dosen pada Program Studi Magister Manajemen atas segala curahan ilmunya kepada penulis selama proses perkuliahan serta Pengelola Prodi Magister Manajemen yang telah banyak membantu dalam memberikan bimbingan dan arahan.

7. Seluruh pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar yang telah meluangkan waktu dan bersedia menjadi responden dalam penelitian tesis ini.
8. Seluruh rekan-rekan mahasiswa angkatan XLVII tahun 2020 Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.
9. Kakakku tercinta Fardhila Hurmayanti, SM serta sahabatku Nurkahfi Ramli, S.Pd terimakasih telah memberikan semangat dan motivasi.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu-persatu.

Tesis ini masih jauh dari kesempurnaan walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi setiap orang yang membacanya.

Makassar, Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	I
DAFTAR ISI	II
ABSTRAK	III
ABSTRACT	IV
DAFTAR ISI	V
DAFTAR TABEL	VI
DAFTAR GAMBAR	VII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	14
1.3. Tujuan Penelitian	15
1.4. Kegunaan Penelitian	16
1.5. Sistematika Penulisan	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1. Landasan Teori	18
2.2. Kecerdasan Emosional	20
2.3. Komitmen Organisasional	28
2.4. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	33
2.5. Kinerja Pegawai	38
2.6. Penelitian Terdahulu	42
BAB III KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	47
3.1. Kerangka Pemikiran	47
3.2. Hipotesis	55
BAB IV METODE PENELITIAN	57
4.1. Rancangan Penelitian	57
4.2. Waktu dan Lokasi Penelitian	57
4.3. Populasi dan sampel	58
4.4. Jenis dan Sumber Data	59
4.5. Metode Pengumpulan Data	59
4.6. Variabel penelitian dan Definisi Operasional	60
4.7. Instrumen Penelitian	66
4.8. Uji Validitas dan Reliabilitas	66
4.9. Metode Analisis Data	68
4.10. Uji Sobel	71

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	73
5. 1 Gambaran Umum Objek Penelitian	73
5. 2 Karakteristik Responden	84
5. 3 Deskripsi Variabel	90
5. 4 Uji Validitas dan Reliabilitas	101
5. 5 Analisis Data	104
5.5.1. Uji Analisis Jalur (Path Analysis)	103
5.5.2. Koefisien Determinasi (Uji R ²)	109
5.5.3. Diagram Jalur	110
5.6. Uji Sobel.....	113
5.7. Pembahasan	116
BAB VI PENUTUP	130
6. 1 Kesimpulan	130
6. 2 Saran	134
6. 3 Keterbatasan Penelitian	135
DAFTAR PUSTAKA	136
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Capaian Kinerja pegawai	3
2.1 Penelitian terdahulu	43
4.1 Definisi Operasional Variabel	63
5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	85
5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	86
5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	87
5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	88
5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	89
5.6 Kategori nilai rata-rata (mean) variabel penelitian.....	90
5.7 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel X1	90
5.8 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel X2	93
5.9 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Y1	95
5.10 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Kinerja Y2.....	98
5.11 Hasil Uji Validitas	101
5.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	104
5.13 Hasil analisis jalur model I.....	105
5.14 Hasil analisis jalur model II.....	107
5.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²) model I.....	109
5.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²) model II.....	110
5.17 Uji Sobel Pengaruh Tidak langsung I	114
5.18 Uji Sobel Pengaruh Tidak langsung II	115
5.19 Ringkasan Hasil pengujian hipotesis	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Pemikiran	55
5.1 Struktur Organisasi	83
5.2 Diagram jalur model struktur I	111
5.3 Diagram jalur model struktur II	112

ABSTRAK

FAHRUNI KHAERUNNISA. *Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Pegawai dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai Variabel Intervening di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar* (dibimbing oleh H. Abd Rahman Kadir dan Wahda).

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai dengan *organizational citizenship behavior* sebagai variabel intervening di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui kuisisioner. Sampel penelitian adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sebanyak 122 responden yang diperoleh dengan teknik penyampelan jenuh. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuisisioner yang kemudian diolah menggunakan analisis regresi linear dengan variabel intervening.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja melalui *organizational citizenship behavior*. Komitmen organisasional berpengaruh terhadap kinerja melalui *organizational citizenship behavior*.

Kata kunci: kecerdasan emosional, komitmen organisasional, *organizational citizenship behavior*, kinerja



ABSTRACT

FAHRUNI KHAERUNNISA. *The Effect of Emotional Intelligence and Organizational Commitment on Employee Performance with Organizational Citizenship Behavior as Intervening Variable in The Population and Civil Registry Service Office of Makassar City* (Supervised by **H. Abd. Rahman Kadir and Wahda**)

The aim of this research is to examine the effect of emotional intelligence and organizational commitment on employee performance with organizational citizenship behavior as intervening variable in The population and Civil Registry Service Office of Makassar City.

The data were primary data obtained from questionnaires. The samples of this study were the employee at The Population and Civil registry Service Office of Makassar City as many as 122 respondents obtained by distributing questionnaires then processed by linear regressive analysis with an intervening variable.

The results show that emotional intelligent has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior. Organizational commitment has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior. Emotional intelligent has a positive and significant effect on performance. Organizational commitment has a positive and significant effect on performance. Emotional intelligence affects the employee performance through organizational citizenship behavior. Organizational commitment affects the employee performance through organizational citizenship behavior.

Keywords: Emotional intelligence, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior, Performance



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aset potensial yang dimiliki organisasi dan berperan penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Sebuah organisasi tentunya dibentuk dengan berbagai tujuan dan dalam mencapai tujuan tersebut, organisasi bergantung pada ketersediaan dan efektifitas sumber daya yang dimiliki salah satunya yaitu kualitas sumber daya manusianya. Sumber daya manusia juga merupakan faktor utama keberhasilan suatu organisasi karena sumber daya manusia dapat melakukan berbagai hal yang dibutuhkan untuk mengikuti perkembangan dan persaingan dalam arus globalisasi yang semakin tidak terbendung seperti saat ini.

Bagi setiap organisasi, memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, mampu menyesuaikan diri, dan melakukan perubahan merupakan faktor untuk dapat tetap bertahan dari arus globalisasi yang semakin keras sehingga tidak tergerus oleh perkembangan zaman. Globalisasi mendorong setiap organisasi atau perusahaan baik organisasi bisnis maupun publik untuk berlomba-lomba menggunakan berbagai cara untuk bisa mendapatkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang dianggap paling berkompeten untuk tetap dapat menggerakkan roda organisasi demi mencapai tujuan yang diharapkan. Keberhasilan dan kesuksesan tujuan organisasi melalui sumber daya manusia tersebut dapat dilihat berdasarkan kinerja yang dihasilkan.

Kinerja diartikan sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Menurut Uha (2013) kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi yaitu kinerja secara individu dan kinerja organisasi, keduanya mempunyai keterkaitan erat untuk mencapai tujuan organisasi dimana kinerja secara individu berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Adapun menurut Hasibuan (2012) Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

Kinerja karyawan menjadi bahasan yang menjadi perhatian manajemen dalam organisasi karena kinerja karyawan yang semakin baik diharapkan dapat membawa dampak yang positif dalam meningkatkan kinerja organisasi. Oleh karena itu, penting bahwa sumber daya manusia dikelola secara efektif agar menghasilkan kinerja yang diinginkan demi untuk tercapainya tujuan organisasi. Permasalahan seputar sumber daya manusia dalam organisasi adalah hal yang perlu diperhatikan karena akan mempengaruhi kinerja karyawan dan hal tersebut tentu dialami oleh berbagai organisasi atau perusahaan salah satunya pada organisasi di bidang pelayanan publik.

Pelayanan publik khususnya pelayanan administratif merupakan tempat yang paling sibuk karena kebutuhan masyarakat dengan dokumen legal formal memang tidak ada habisnya karena harus terus diperbaharui dan diperbaiki agar memudahkan masyarakat itu sendiri. Hal tersebut juga terlihat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar yang

merupakan instansi pemerintah yang bertugas untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan dan pencatatan sipil seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta Kelahiran, Akta Kematian, perubahan data, kartu keluarga, surat pindah keluar dan pindah datang, akta perkawinan, maupun akta perceraian di Kota Makassar.

Melihat tugas dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Makassar tersebut merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat sehingga terselenggaranya *good governance* khususnya di kota Makassar salah satunya dilihat dari kinerja instansi tersebut karena berhubungan langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu kinerja dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota makassar merupakan faktor penting untuk melihat keberhasilan dan juga merupakan gambaran terhadap kepuasan masyarakat. Berikut adalah hasil dari pencapaian kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota makassar:

Tabel 1.1.
Hasil pencapaian kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Makassar tahun 2021

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target 2021	Realisasi
Meningkatnya capaian pelayanan administrasi kependudukan	Persentase penduduk usia 0-18 th ber akta kelahiran	90%	95,58%
	Persentase penduduk ber akta kematian	90%	100%
	Persentase Penduduk berKartu Keluarga	90%	93,24%
	Persentase penduduk berKTP-el	90%	94,81%
	Persentase anak memiliki KIA	45%	28,97%

	Persentase Inovasi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil	100%	100%
	Persentase OPD/Instansi yang memanfaatkan data kependudukan	20%	5,84%
Jumlah		90	74,06
Meningkatnya tata kelola organisasi perangkat	Persentase pemenuhan layanan umum kepegawaian perangkat daerah	100%	100%
	Persentase pemenuhan perencanaan dan keuangan perangkat daerah	100%	100%
Jumlah		100	100

Sumber: Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Makassar

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa sasaran kinerja pada meningkatkan capaian pelayanan administrasi kependudukan belum mencapai target yang telah ditetapkan yaitu 90 dengan realisasi hanya 74,06. Hal tersebut terlihat pada persentase realisasi kinerja terendah di beberapa indikator yaitu persentase anak memiliki KIA (kartu identitas anak) dan persentase OPD/Instansi yang memanfaatkan data kependudukan. Kartu identitas anak (KIA) adalah bukti identitas resmi untuk anak di bawah 17 tahun yang berlaku selayaknya KTP untuk orang dewasa pada umumnya, dimana dari jumlah anak usia 1-17 tahun (kurang 1 hari) yaitu 430.432 anak hanya sejumlah 124.732 KIA yang telah diterbitkan. Sedangkan pada OPD/Instansi yang memanfaatkan data kependudukan, dari 59 OPD di pemkot makassar hanya 3 OPD saja yang telah memanfaatkan data dari DUKCAPIL Kota makassar.

Pencapaian kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Makassar tersebut mengindikasikan bahwa kinerja pegawai secara umum sudah baik, namun melihat dari beberapa indikator yang belum mencapai target adalah hal yang sangat perlu di perhatikan dan di evaluasi kembali oleh instansi terkait. Selain itu, indikator kinerja yang dilihat berdasarkan persentase terselesaikannya proses administrasi masyarakat mengindikasikan banyaknya pekerjaan yang telah diselesaikan oleh pegawai dan belum tercapainya target kinerja tersebut disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya karena tingginya tuntutan pekerjaan tersebut di mana pegawai dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan yang begitu banyak dengan cepat dan sebaik mungkin.

Keadaan tersebut menuntut pegawai untuk dapat mengelola emosinya dengan baik agar bisa melayani masyarakat dengan karakteristik yang tentunya berbeda-beda karena salah satu hal yang mempengaruhi kinerja pegawai itu sendiri adalah kecerdasan emosionalnya. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Goleman (2015) menyatakan bahwa kecerdasan emosional bersumber dari kemampuan seseorang dalam memonitoring perasaan dan emosinya baik pada dirinya maupun orang lain kemudian menggunakan kemampuan tersebut untuk memengaruhi perilaku dan tindakannya sehingga seseorang dengan kecerdasan emosional yang baik akan meningkatkan kinerjanya karena mampu menguasai kebiasaan berpikir yang mendorong produktifitas.

Keterkaitan emosi dan kinerja tersebut menuntut kemampuan individu dalam organisasi untuk dapat menyadari dan mengelola emosinya dengan baik atau dengan kata lain memiliki kecerdasan emosional yang baik. Hal tersebut juga sejalan dengan penelitian oleh Chong et al (2020) yang pada hasil penelitiannya menjelaskan bahwa Kecerdasan Emosional secara umum berpengaruh positif terhadap Kinerja karena karyawan dengan kecerdasan emosi yang baik dapat melakukan pekerjaan dengan baik, memastikan bahwa keputusan mereka selalu rasional, mampu mengurangi kecemasan diri, serta mampu menyelesaikan masalah yang rumit dengan baik.

Emosi pada dasarnya merupakan reaksi atau perasaan intens terhadap seseorang atau sesuatu seperti seseorang akan menunjukkan emosi ketika merasa senang akan sesuatu, marah pada orang lain, ataupun takut akan sesuatu. Terkadang, individu dituntut untuk mampu mengelola emosinya misalnya seperti pegawai pelayanan yang dituntut untuk selalu tersenyum, dalam memberikan pelayanan dimana tampilan emosi tersebut diatur oleh norma tempat kerja dan tuntutan situasi tertentu untuk memaksimalkan produktivitas maupun kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Kecerdasan Emosional menurut Goleman (2015), yaitu dimana individu memiliki kecerdasan secara emosional yang mampu untuk merasakan dan memunculkan emosi positif dari dalam dirinya sehingga menjadi lebih mampu memahami atau berempati terhadap orang lain maupun lingkungannya dan akan menampakkan suasana hati yang baik dan dapat menjadikan seseorang memandang orang lain atau peristiwa dengan cara

yang lebih positif. Kecerdasan emosional tersebut juga dapat mendukung kesuksesan seseorang dalam karirnya karena seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan lebih mudah membangun relasi seperti yang dinyatakan oleh Goleman (2015) yang berpendapat bahwa 80% kesuksesan hidup seseorang termasuk keberhasilan di lingkungan kerja dipengaruhi oleh kecerdasan emosionalnya dan 20% lainnya ditentukan oleh kecerdasan intelektual.

Melihat pentingnya pengaruh kecerdasan emosional tersebut membuat kecerdasan emosional menjadi sangat dibutuhkan oleh pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Makassar terlebih dalam kondisi pandemi ini, dilihat dari tuntutan pekerjaan yang tinggi di mana pegawai dituntut untuk mampu menyelesaikan pekerjaan yang begitu banyak dengan cepat dan sebaik mungkin serta melayani masyarakat dengan karakter yang berbeda sehingga pegawai dituntut untuk mampu mengelola emosinya dengan baik. Namun, mengelola emosi terkadang memberikan dilema bagi pegawai ketika pekerjaan mereka mengharuskan untuk menunjukkan emosi yang tidak sesuai dengan perasaan mereka, adalah hal yang wajar bagi pegawai jika merasa marah, cemas, senang, bahkan takut akan sesuatu dan pada beberapa kasus salah satunya seperti pada pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Makassar ini tampilan emosi tersebut diatur oleh norma tempat kerja.

Selain kecerdasan emosional, hal yang juga dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah Komitmen Organisasional. Menurut Mangkunegara (2013) penumbuhan komitmen organisasional dianggap mampu memberikan ikatan kuat antara individu dengan organisasi sehingga mampu menjalankan kewajiban dengan baik sesuai dengan peran dan jabatannya didalam organisasi. Sejalan dengan pendapat tersebut Beer (2010) juga menyatakan bahwa didalam sebuah organisasi, individu yang memiliki komitmen yang tinggi akan merasa bangga pada organisasinya dan akan memberikan kinerja yang maksimal. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa komitmen organisasional merupakan salah satu faktor bagaimana karyawan menjalankan tugas dan tanggung jawab pada pekerjaannya sehingga menghasilkan kinerja yang diharapkan.

Individu yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi merupakan suatu hal yang sangat diharapkan oleh organisasi karena akan menghasilkan sesuatu yang positif melalui rasa keterikatannya terhadap organisasi. Komitmen organisasional merupakan faktor penting dalam hubungan antara pegawai dan organisasi, komitmen yang kuat terhadap organisasi khususnya di bidang pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Makassar akan mendorong pegawai untuk memberikan pelayanan terbaiknya. Menurut Colquitt et al (2011), komitmen organisasional dapat dilihat dari keinginan kuat pegawai untuk tetap menjadi anggota dan terlibat dalam organisasi, baik itu karena merasa perlu (komitmen

berkelanjutan), merasa wajib (komitmen normatif), ataupun karena memiliki kelekatan emosional dengan organisasi (afektif komitmen).

Hubungan antar pegawai maupun atasan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan komitmen organisasional pegawai itu sendiri karena dengan adanya rasa kekeluargaan dengan rekan kerja akan meningkatkan lingkungan kerja yang menyenangkan hingga membantu pegawai dalam beradaptasi dengan perubahan-perubahan.

Kecerdasan Emosional yang baik serta Komitmen organisasional yang dimiliki pegawai membuat pegawai lebih cenderung menampilkan *organizational citizenship behavior* sehingga memberikan peluang yang baik untuk mencapai kinerja yang diinginkan. Menurut Goleman (2015) Kecerdasan emosional dapat membantu seorang karyawan dalam melaksanakan atau menjalankan pekerjaannya dan dapat pula memotivasi para karyawan melakukan perilaku kerja positif yang ekstra secara tulus dan membantu membangun relasi sosial dalam lingkungan keluarga, lingkungan kerja atau kantor, maupun lingkungan sosial masyarakat. Sedangkan pada Komitmen organisasional, Robbins (2003) berpendapat bahwa meningkatkan kinerja karyawan dengan komitmen organisasional sangat terkait dengan apakah karyawan tersebut menganggap pekerjaan itu menarik dan ketika individu memiliki komitmen organisasional yang tinggi mereka cenderung terlibat dalam lebih banyak terhadap *organizational citizenship behavior*.

Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian oleh Fatmawati (2020), bahwa Kecerdasan Emosional memberi pengaruh signifikan positif terhadap kinerja melalui *Organizational Citizenship Behavior*, dimana dapat diketahui bahwa kecerdasan emosional yang baik akan berdampak pada baiknya perilaku *organizational citizenship behavior* sehingga kinerja dapat ditingkatkan. Meskipun hasil penelitian berbeda oleh Aziza dan Andriany (2020) yang pada hasil penelitiannya memaparkan bahwa Kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja perawat melalui *organizational citizenship behavior*.

Penelitian mengenai Komitmen Organisasional oleh A'syah dan Suhaeli (2020), juga menunjukkan bahwa Variabel *Organizational Citizenship Behavior* tidak mampu menjadi mediasi dari pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Namun, pendapat lain menurut penelitian Mandi dan Harsono (2019) menjelaskan bahwa *organizational citizenship behavior* dapat memoderasi pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan, artinya *organizational citizenship behavior* yang baik akan mendorong komitmen karyawan yang diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan.

Organizational citizenship behavior didefinisikan oleh Mcshane dan Mary (2010) sebagai kontribusi positif individu terhadap perusahaan yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan karyawan yang menunjukkan perilaku tersebut akan dapat mengendalikan perilakunya sendiri sehingga dapat memilih perilaku yang terbaik untuk kepentingan organisasinya.

Menurut Robbins (2003) pada organisasi yang dinamis saat ini, organisasi membutuhkan karyawan yang mau terlibat dalam perilaku *organizational citizenship* seperti membantu orang lain dalam tim mereka, menjadi sukarelawan untuk kegiatan pekerjaan tambahan, menghindari konflik yang tidak perlu, menunjukkan kepedulian terhadap organisasi, menghormati peraturan, dan menoleransi gangguan yang terkait dengan pekerjaan.

Organisasi yang sukses tentunya memerlukan pegawai yang mempunyai *organizational citizenship behavior* begitupun dengan organisasi pelayanan seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dilihat dari tingginya tuntutan pekerjaan, karena pegawai yang memiliki *Organizational citizenship behavior* cenderung bersedia untuk membantu dan bekerjasama lebih untuk ikut mengerjakan pekerjaan lain meskipun diluar dari tugas mereka. *Organizational citizenship behavior* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dapat dilihat dari kesungguhan pegawai dalam bekerja dan menyelesaikan pekerjaan. Namun, untuk mengoptimalkan tampilan *Organizational citizenship behavior* tersebut, perlu bagi pegawai untuk merasa terikat secara emosional dan lebih menumbuhkan rasa saling bantu dan mendukung sehingga menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan akan mengoptimalkan OCB.

Penelitian ini pada dasarnya termotivasi pada diri peneliti sendiri dimana telah melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek dalam penelitian ini yaitu pada Dinas Kependudukan dan Cacatan Sipil Kota Makassar dan berdasarkan kepada adanya *Gap* penelitian atau adanya hasil

penelitian terdahulu yang berbeda terhadap beberapa variabel pada penelitian ini. Selain itu, peneliti melihat bahwa variabel-variabel pada penelitian ini dapat memberikan dampak yang besar terhadap kinerja dan dinamika organisasi terlebih dalam kondisi pandemi seperti sekarang ini memang sulit untuk melayani pelanggan atau masyarakat hingga puas namun dengan stabilitas emosional yang baik dan rasa komitmen organisasional melalui *organizational citizenship behavior* yang dimiliki pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Pegawai dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai Variabel Intervening pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar?
2. Apakah Komitmen Organisasional berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar?

3. Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar?
4. Apakah Komitmen Organisasional berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar?
5. Apakah *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar?
6. Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel intervening?
7. Apakah Komitmen Organisasional berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel intervening?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

3. Untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.
4. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.
6. Untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar melalui *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel intervening.
7. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar melalui *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel intervening.

1.4. Kegunaan Penelitian

Terdapat kegunaan yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini, antara lain :

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan pengembangan bagi kajian ilmu manajemen dalam mengelola sumber daya manusia dan juga pada penelitian sejenis mengenai bagaimana pengaruh dari kecerdasan emosional dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan melalui *Organizational citizenship behavior* dalam sebuah organisasi atau dalam penelitian ini yaitu pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Makassar. Penelitian ini juga diharapkan menambah konsep baru yang dapat dijadikan sebagai bahan rujukan penelitian lebih lanjut bagi pengembangan ilmu manajemen, khususnya manajemen sumber daya manusia.

1.4.2. Kegunaan Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi bagi perusahaan untuk lebih memahami pentingnya kecerdasan emosional, komitmen organisasional, dan *organizational citizenship behavior* pada karyawan terhadap peningkatan kinerja karyawan itu sendiri. Penelitian ini juga diharapkan sebagai bahan masukan pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar untuk lebih mampu mengelola emosi dan memahami pentingnya memiliki komitmen organisasional melalui *Organizational citizenship behavior* untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang tentunya akan menghasilkan kinerja yang diharapkan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan kepada peneliti mengenai Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organizaional terhadap peningkatan Kinerja melalui *Organizational Citizenship behavior*.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembahasan masalah dalam penulisan, penulis membagi kedalam beberapa bab yang didalamnya terdiri dari beberapa sub bab yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tinjauan teori dan konseptual mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia, Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional, *Organizational Citizenship Behavior*, Kinerja pegawai, dan penelitian Pendukung.

BAB III KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Pada Bab ini berisi tentang kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian

BAB IV METODE PENELITIAN

Pada bab ini mencakup tentang rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, banyaknya populasi dan sampel, jenis data dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data, variabel dan definisi operasional, metode dan analisis data yang digunakan.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari ilmu manajemen yang memfokuskan perhatiannya pada pengaturan peranan sumber daya manusia dalam kegiatan suatu organisasi. Menurut Hasibuan (2012) Manajemen sumber daya manusia merupakan bidang ilmu manajemen yang secara khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia didalam sebuah organisasi

Sule dan Saefullah (2005) menjelaskan manajemen sumber daya manusia sebagai proses serta upaya untuk merekrut, mengembangkan, memotivasi, serta mengevaluasi keseluruhan sumber daya manusia yang diperlukan perusahaan dalam pencapaian tujuannya. Adapun menurut Bangun (2012) mengungkapkan bahwa manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan pengelolaan manusia melalui aktifitas-aktifitas organisasi dan fungsi-fungsi operasionalnya. Lebih lanjut, Zainal dkk (2015) menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan pelaksanaan fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk membantu mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Daryanto dan Abdullah (2013), manajemen sumber daya manusia adalah segenap aktivitas yang bersangkutan paut dengan masalah penggunaan tenaga kerja manusia dalam suatu usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Torrington *et al* (2020) juga menjelaskan lebih lanjut bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan dasar dari semua aktivitas manajemen dimana basis manajemen selalu sama yaitu membuat orang-orang dalam organisasi untuk membuat sesuatu terjadi dengan cara yang produktif sehingga organisasi dapat maju dan orang-orang dapat berkembang.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa Manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu yang mengelola dan mengoptimalkan unsur manusia dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan proses yang berkelanjutan sehingga perhatian terhadap manajemen sumber daya manusia tersebut memiliki tempat yang khusus dalam organisasi. Oleh karena itu, kesuksesan manajemen sumber daya manusia sangat memegang peranan kunci dan sangat vital bagi terwujudnya tenaga kerja yang produktif, efektif, dan efisien.

2.1.2. *Affective Events Theory*

Dalam *Affective Events Theory* oleh Robbins dan Judge (2011) menjelaskan bahwa emosi dapat merespon pada kejadian dalam lingkungan kerja yang kemudian lingkungan kerja tersebut menciptakan kejadian kerja yang memicu reaksi emosional positif ataupun negatif dimana orang yang

mempunyai stabilitas emosi yang rendah lebih mungkin bereaksi negatif yang pada akhirnya emosi dapat mempengaruhi kinerja maupun sejumlah variabel kinerja seperti *organizational citizenship behavior*, komitmen organisasional, tingkat usaha, keinginan untuk keluar, dan penyimpangan di tempat kerja.

2.2. Kecerdasan Emosional

2.2.1. Pengertian Emosi

Kata emosi berasal dari bahasa latin yaitu *emovere* yang berarti bergerak menjauh, arti kata tersebut yaitu kecenderungan untuk bertindak. Emosi pada dasarnya merupakan reaksi atau perasaan intens terhadap seseorang atau sesuatu seperti seseorang akan menunjukkan emosi ketika merasa senang akan sesuatu, marah pada orang lain, ataupun takut akan sesuatu. McShane dan Von Glinow (2010) memberikan pengertian emosi sebagai peristiwa pengalaman fisiologis, perilaku, dan psikologis terhadap suatu objek, orang atau kejadian yang menciptakan keadaan kesiapan. Sedangkan menurut Kreitner dan Kinicki (2010) emosi merupakan reaksi yang kompleks, terpola, organismik pada bagaimana kita berpikir dan melakukan usaha dalam jangka panjang untuk bertahan dan tumbuh subur serta mencapai apa yang kita harapkan untuk diri kita.

Lebih lanjut Greenberg dan Baron (2003) mengidentifikasi enam macam emosi yaitu *anger* (kemarahan), *fear* (ketakutan), *joy* (kesenangan), *love* (cinta), *sadness* (kesedihan), dan *surprise* (terkejut). Terkadang, individu dituntut untuk mampu mengelola emosinya misalnya pramugari yang dituntut untuk selalu tersenyum, dimana tampilan emosi tersebut diatur oleh norma

tempat kerja dan tuntutan situasi tertentu untuk memaksimalkan produktivitas maupun kepuasan pelanggan. Namun, mengelola emosi terkadang memberikan dilema bagi karyawan ketika pekerjaan mereka mengharuskan untuk menunjukkan emosi yang tidak sesuai dengan perasaan mereka yang sebenarnya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa emosi berperan penting baik dalam kehidupan manusia sehari-hari maupun pada kehidupan kerja.

2.2.2. Pengertian Kecerdasan Emosional

Menurut Mayer, et al (2004), Kecerdasan emosional adalah kemampuan individu untuk mengenali, menggunakan, mengekspresikan emosi sehingga memudahkan dalam melakukan proses berpikir dan menampilkan tingkah laku yang sesuai dengan tuntutan lingkungan. Sedangkan Kecerdasan Emosional menurut Goleman (2015), yaitu dimana individu memiliki kecerdasan secara emosional yang mampu untuk merasakan dan memunculkan emosi positif dari dalam dirinya sehingga menjadi lebih mampu memahami atau berempati terhadap orang lain maupun lingkungannya dan akan menampakkan suasana hati yang baik dan dapat menjadikan seseorang memandang orang lain atau peristiwa dengan cara yang lebih positif.

Staff (2011) menyatakan bahwa kecerdasan emosional adalah keterampilan emosional dan sosial yang mempengaruhi cara kita memandang dan mengekspresikan diri, mengembangkan dan memelihara hubungan sosial, serta menghadapi tantangan dan menggunakan informasi emosional

secara efektif. Sejalan dengan pendapat tersebut, Robbins dan Judge (2011) mengemukakan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang dalam menilai emosi diri sendiri dan orang lain, memahami emosi, dan mampu mengelola emosi tersebut secara teratur. Sedangkan menurut Wibowo (2016) Kecerdasan emosional merupakan kelompok keterampilan yang berhubungan dengan sisi emosional dari kehidupan untuk mengenal dan mengatur emosi diri sendiri dan orang lain sehingga dapat mendorong kepada keberhasilan.

Pendapat-pendapat tersebut menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional sangat penting dimiliki individu untuk mengenali perasaan dalam diri sendiri dan orang lain serta memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi dalam diri sendiri serta dalam hubungan dengan orang lain. Dimana ketika seseorang dapat menyesuaikan diri dengan emosi individu yang lain dan dapat berempati, individu tersebut memiliki tingkat emosional yang baik dan lebih mudah menyesuaikan diri dalam pergaulan serta lingkungannya.

2.2.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2015) faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional yaitu:

1. Lingkungan keluarga

Keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Peran serta orang tua sangat dibutuhkan karena orang tua adalah subyek pertama yang perilakunya diidentifikasi, diinternalisasi yang pada akhirnya akan menjadi bagian dari kepribadian. Kecerdasan emosi ini

dapat diajarkan pada saat seseorang masih bayi dengan contoh-contoh ekspresi. Kehidupan emosi yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi individu kelak dikemudian hari, sebagai contoh: melatih kebiasaan hidup disiplin dan bertanggung jawab, kemampuan berempati, kepedulian, dan sebagainya. Hal ini akan menjadikan individu menjadi lebih mudah untuk menangani dan menenangkan diri dalam menghadapi permasalahan, sehingga dapat berkonsentrasi dengan baik dan tidak memiliki banyak masalah tingkah laku seperti tingkah laku kasar dan negatif.

2. Lingkungan non keluarga

Dalam hal ini adalah lingkungan masyarakat dan lingkungan penduduk serta lembaga pendidikan. Kecerdasan emosi ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental seseorang. Ada saat dimana manusia akan berinteraksi di luar lingkungan keluarganya sehingga kita dituntut untuk dapat menyesuaikan diri secara efektif sehingga dengan sendirinya emosi akan terbentuk. Dalam lembaga pendidikan, terdapat sistem pembelajaran yang mencakup kognitif, afektif, dan psikomotorik yang akan terserap ke dalam diri seseorang dan kemudian turut berkontribusi dalam pembentukan dirinya. Pengembangan kecerdasan emosi juga dapat ditingkatkan melalui berbagai macam bentuk pelatihan diantaranya adalah pelatihan asertivitas, empati dan masih banyak lagi bentuk pelatihan yang lainnya

2.2.1. Dimensi Kecerdasan Emosional

Goleman (2015) mengklasifikasikan kecerdasan emosional menjadi dua bagian komponen, komponen yang pertama mengenai kompetensi emosional yang terdiri dari pengenalan diri, pengendalian diri dan motivasi. Sedangkan komponen bagian kedua yakni komponen berupa kompetensi sosial yang terdiri dari empati dan keterampilan sosial. Lima komponen kecerdasan emosional tersebut sebagai berikut :

1. Pengenalan Diri (*Self Awareness*), adalah kemampuan seseorang untuk mengenali atau mengetahui perasaan didalam dirinya dan digunakan untuk pengambilan keputusan dalam diri sendiri dengan tolak ukur yang realistis, kemampuan diri dan memiliki kepercayaan diri yang kuat.
2. Regulasi Diri (*Self Regulation*) adalah kemampuan dalam menangani emosi diri sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas yang diberikan, peka terhadap kata hati, sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran tujuan, dan mampu segera pulih dari tekanan emosi.
3. Motivasi (*Motivation*), 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.
4. Empati (*Empathy*), 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.

5. Keterampilan Sosial (*Social Skills*), Keterampilan sosial adalah kemampuan menangani emosi dengan baik ketika sedang berhubungan dengan orang lain, bias dari sikap memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan, dan bekerjasama dalam tim.

2.2.2. Pengukuran Kecerdasan Emosional

Menurut Ciarrochi, et al (2001) terdapat dua jenis alat ukur kecerdasan emosional, antara lain:

1. *Performance test*, yaitu serangkaian tes dengan penilaian secara objektif dengan cara mengidentifikasi emosi seseorang melalui ekspresi wajah, dimana *performance test* dapat mengukur kecerdasan emosi secara aktual namun membutuhkan waktu yang lama karena menuntut observasi selama beberapa kali. Adapun yang termasuk *performance tests* dalam pengukuran kecerdasan emosional yaitu MEIS (*Multifactor Emotional Intelligence Scale*), MSCEIT (*Mayer-Saiovey-Caruso Emotional Intelligence Test*), dan LEAS (*Levels of Emotional Awareness Scale*).
2. *Self-report questionnaires*, yaitu mengukur kecerdasan emosi seseorang dengan cara menilai suatu pernyataan-pernyataan yang menggambarkan tingkat kecerdasan emosionalnya. *Self-report questionnaires* tidak membutuhkan waktu yang lama tetapi menuntut kemampuan lebih dalam mengenal diri karena kecerdasan emosi

merupakan hasil persepsi sehingga jawaban bisa lebih baik atau lebih buruk dari kemampuan yang sebenarnya. Adapun yang termasuk *Self-report questionnaires* dalam pengukuran kecerdasan emosional yaitu EQ-i (*Bar-On Emotional Quotient Inventory*), TMMS (*Trait Meta Mood Scale*), SSEI (*Schutte Self-Report Emotional Intelligence*), WLEIS (*Wong and Law Emotional Intelligence Scale*), ESCI (*Emotional and Social Competency Inventory*), dan ECI (*Emotional Competence Inventory*).

Dalam penelitian ini, pengukuran kecerdasan emosional yang digunakan oleh peneliti adalah *Self-report questionnaires* dengan menggunakan WLEIS (*Wong and Law Emotional Intelligence Scale*). *Wong and Law Emotional Intelligence Scale* (WLEIS) adalah alat pengukuran kecerdasan emosional yang banyak digunakan dalam psikologi organisasi. WLEIS ditekankan dan dirancang oleh Wong dan Law (2002) dan dikembangkan untuk memberikan ukuran singkat kecerdasan emosional yang cocok untuk penelitian di organisasi atau tempat kerja. Definisi Kecerdasan emosional yang digunakan WLEIS adalah definisi dari Mayer dan Salovey (1997), alat ukur ini dirancang khusus untuk digunakan dalam organisasi dan telah diuji dan diuji ulang oleh banyak peneliti dalam budaya yang berbeda serta demografi yang berbeda. Di Indonesia, *Wong and Law Emotional Intelligence Scale* (WLEIS) juga telah digunakan oleh peneliti dan telah diadaptasi ke dalam bahasa Indonesia sehingga peneliti menggunakan pengukuran WLEIS yang telah diadaptasi dan dimodifikasi oleh Hatiningsih (2020).

Wong and Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS)

mengungkapkan empat dimensi dari kecerdasan emosional yaitu sebagai berikut:

1. Penilaian Emosi diri (*self-emotional appraisal*), menjelaskan mengenai kemampuan individu untuk mengerti emosi pada dirinya sendiri. Penilaian Emosi diri (*self-emotional appraisal*) meliputi :
 - a. Mengetahui penyebab dari perasaan tertentu yang dialami;
 - b. Mengetahui apakah merasa bahagia atau tidak.
2. Penilaian emosi orang lain (*other's emotional appraisal*), menjelaskan mengenai kemampuan seseorang untuk mengenali dan memahami emosi orang lain. Penilaian emosi orang lain (*other's emotional appraisal*) meliputi:
 - a. Peka dengan perasaan orang lain;
 - b. Dapat memahami perasaan orang-orang di sekitar.
3. Pengaturan Emosi (*Regulation of emotion*), menjelaskan kemampuan individu untuk mengatur emosinya. Pengaturan Emosi (*Regulation of emotion*) meliputi:
 - a. Menetapkan tujuan pada diri sendiri dan melakukan yang terbaik untuk mencapainya;
 - b. Selalu mengatakan pada diri sendiri bahwa dirinya adalah orang yang kompeten;
 - c. Mampu memotivasi diri sendiri;

4. Penggunaan emosi (*use of emotion*), menjelaskan mengenai kecenderungan individu memotivasi diri sendiri untuk meningkatkan kinerja. Penggunaan emosi (*use of emotion*) meliputi:
 - a. Mampu mengatasi kesulitan dengan rasional;
 - b. Dapat menenangkan diri ketika sedang marah;
 - c. Memiliki kontrol yang baik atas emosi diri.

2.3. Komitmen Organisasional

2.3.1. Pengertian Komitmen Organisasional

Setiap organisasi berusaha mencapai tujuannya dengan menggunakan segenap sumber daya manusia yang dimiliki sehingga sumber daya manusia perlu untuk merasakan keterikatan dengan organisasi, keadaan tersebut menunjukkan sumber daya manusia mempunyai komitmen terhadap organisasi. Konsep komitmen organisasional berkaitan dengan organisasi dimana mereka bekerja dan tertarik untuk tetap tinggal dalam organisasi tersebut. Pandangan para pakar terkait dengan komitmen organisasional sangat bervariasi. Seperti yang dinyatakan oleh Colquitt *et al* (2011) Komitmen organisasional didefinisikan sebagai keinginan dari seorang karyawan untuk tetap menjadi anggota organisasi, komitmen organisasional mempengaruhi apakah seorang karyawan tetap menjadi anggota organisasi atau pergi untuk mengejar pekerjaan lain. Karyawan yang tidak berkomitmen pada organisasinya terlibat dalam perilaku penarikan diri yang didefinisikan sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan karyawan untuk menghindari situasi

kerja atau perilaku yang pada akhirnya dapat berujung pada keluar dari organisasi.

Sementara itu, pendapat lain oleh Luthans (2016) mengemukakan bahwa komitmen organisasional didefinisikan sebagai sebuah keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi tertentu, keinginan untuk mendesak usaha pada tingkat tinggi atas nama organisasi, dan keyakinan yang pasti dalam dan penerimaan atas nilai-nilai dan tujuan organisasi, dengan kata lain komitmen adalah suatu sikap yang mencerminkan loyalitas pekerja pada organisasi dan merupakan suatu proses yang sedang berjalan melalui mana peserta organisasi menyatakan perhatian mereka terhadap organisasi dan kelanjutan keberhasilan dan kesejahteranya.

Edison et al (2017) mendefinisikan komitmen karyawan dengan perusahaan sebagai bentuk dimana karyawan memiliki keterlibatan, menerima kondisi lingkungan yang ada, serta berusaha untuk berprestasi dan mengabdikan sehingga karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan akan senantiasa setia dan cenderung akan memiliki kinerja yang baik terhadap perusahaan. Adapun menurut Wibowo (2016) Komitmen organisasional merupakan perasaan, sikap, dan perilaku individu mengidentifikasi dirinya sebagai bagian dari organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli mengenai Komitmen Organisasional tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa komitmen Organisasional adalah suatu perasaan atau sikap individu untuk tetap menjadi

anggota atau bekerja di organisasi karena keterlibatan dengan organisasi, merasa perlu, dan setia pada organisasi dimana hal tersebut mencerminkan loyalitasnya pada organisasi.

2.3.1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasional

Mengingat pentingnya keterlibatan karyawan, pengetahuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhinya akan sangat membantu. McShane dan Von Glinow (2010) menghubungkan antara faktor-faktor yang memengaruhi Komitmen Organisasional tersebut, antara lain :

1. *Justice and Support* (Keadilan dan Dukungan). Tingkat emosi positif dimana pekerja ingin menekan usaha dan memilih untuk tetap tinggal dengan organisasi akan lebih tinggi pada organisasi yang memenuhi kewajibannya pada pekerja dan tinggal dengan nilai-nilai humanitarian seperti kejujuran, kehormatana, kemauan memaafkan dan integritas moral. Organisasi yang mendukung kesejahteraan pekerja cenderung menuai tingkat loyalitas lebih tinggi.
2. *Shared Values* (nilai bersama). Keinginan pekerja yang memilih untuk tetap dengan organisasi menunjukkan identitas pada organisasi, an identifikasi mencapai tingkat tertinggi ketika pekerja yakin nilai-nilai mereka sesuai dengan nilai-nilai dominan organisasi. Pengalaman pekerja yang lebih nyaman dan dapat diduga ketika mereka sepakat dengan nilai-nilai mendasari keputusan korporasi.
3. *Trust* (Kepercayaan). Kepercayaan menunjukkan harapan positif seseorang terhadap orang lain dalam situasi yang melibatkan risiko.

Kepercayaan berarti menempatkan nasib pada orang lain atau suatu kelompok. Untuk menerima kepercayaan, maka kita juga harus menunjukkan kepercayaan. Pekerja memperkenalkan dengan dan merasa berkewajiban bekerja untuk organisasi hanya apabila mereka memercayai pimpinan mereka.

4. *Organizational Comprehension* (Pemahaman Organisasi). Pemahaman organisasioanal menunjukkan seberapa baik pekerja memahami organisasi, termasuk arah strategis, dinamika sosial, dan tata ruang fisik.
5. *Employee Involvement* (Pelibatan Pekerja). Pelibatan pekerja meningkatkan komitmen dengan memperkuat identitas sosial pekerja dengan organisasi. Pekerja merasa bahwa mereka menjadi bagian dari organisasi apabila mereka berpartisipasi dalam keputusan yang mengarahkan masa depan organisasi.

2.3.2. Dimensi Komitmen Organisasional

Terdapat tiga indikator Komitmen Organisasional menurut Colquitt *et al* (2011), antara lain sebagai berikut:

1. *Affective Commitment* (Komitmen Afektif), adalah sebagai keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi karena keterikatan emosional dan keterlibatan dengan organisasi dimana individu dalam organisasi tetap tinggal karena mereka menginginkannya sebagai alasan emosional atau *emotional-based*. Indikator *Affective commitment* meliputi karyawan merasa senang bekerja di organisasi, merasa keterikatan dengan

organisasi, merasa menjadi bagian dari keluarga dengan organisasi, dan merasa kelekatan emosional dengan organisasi

2. *Continuance Commitment* (Komitmen Berkelanjutan), adalah sebagai keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi karena kepedulian atas biaya yang berkaitan apabila meninggalkannya dimana individu dalam organisasi tinggal karena merasa perlu. Hal tersebut merupakan *cost-based* reason untuk tetap. Indikator *Continuance Commitment* meliputi karyawan merasa berat untuk meninggalkan organisasi, merasa membutuhkan bekerja di organisasi, dan merasa akan membutuhkan pengorbanan pribadi yang besar jika meninggalkan organisasi
3. *Normative Commitment* (Komitmen Normatif), adalah sebagai keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi karena merasa sebagai kewajiban dimana individu dalam organisasi tinggal karena memang seharusnya. dengan demikian, merupakan alasan *obligation-based* untuk tetap dalam organisasi. Indikator *normative commitment* meliputi Melakukan yang terbaik karena merasa bahagia berada di organisasi, merasa memiliki kewajiban untuk setia pada organisasi, dan merasa sungkan apabila keluar dari organisasi.

1.4. Organizational Citizenship Behavior

1.4.1. Pengertian Organizational Citizenship Behavior

Sebuah perilaku kewarganegaraan organisasi seseorang adalah sejauh mana perilakunya membuat kontribusi positif secara keseluruhan untuk organisasi. Dunia industri semakin mengglobal hari demi hari, organisasi perlu

untuk memberikan perhatian khusus terkait inovasi, fleksibilitas, produktivitas dan tanggap terhadap perubahan kondisi eksternal untuk kelangsungan hidup mereka dan menjadi sukses. Hal tersebut semakin menyadarkan bahwa karyawan yang memiliki perilaku kinerja di luar ukuran pekerjaannya, seperti *organizational citizenship behavior* yang menjanjikan keberhasilan bagi organisasi dalam jangka panjang.

Colquitt *et al* (2011) berpendapat bahwa *Organizational citizenship behavior* adalah perilaku yang menguntungkan organisasi yang lebih besar karena dengan mendukung dan membela organisasi, bekerja untuk meningkatkan operasinya, dan setia pada organisasi misalnya, melibatkan berbicara dan menawarkan saran mengenai peluang untuk meningkatkan fungsi unit atau organisasi atau untuk mengatasi masalah yang dapat menyebabkan konsekuensi negatif bagi organisasi. Adapun *Organizational citizenship behavior* didefinisikan oleh Mcshane dan Mary (2010) sebagai kontribusi positif individu terhadap perusahaan yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan karyawan yang menunjukkan perilaku *organizational citizenship behavior* akan dapat mengendalikan perilakunya sendiri sehingga dapat memilih perilaku yang terbaik untuk kepentingan organisasinya.

Menurut Griffin *et al* (2017) *Organizational citizenship behavior* adalah perilaku individu yang memberikan kontribusi positif secara keseluruhan bagi organisasi dimana penentu *Organizational citizenship behavior* cenderung menjadi kompleks mosaik variabel individu, sosial, dan organisasi seperti kepribadian, sikap, dan kebutuhan individu yang harus konsisten dengan

Organizational citizenship behavior dan organisasi itu sendiri terutama budayanya yang harus mampu mempromosikan, mengenali, dan menghargai jenis perilaku ini jika ingin mempertahankan karena memainkan peran penting dalam efektivitas organisasi. Adapun *organizational citizenship behavior* menurut

Menurut Robbins (2003) pada organisasi yang dinamis saat ini, organisasi membutuhkan karyawan yang mau terlibat dalam perilaku *organizational citizenship* seperti membantu orang lain dalam tim mereka, menjadi sukarelawan untuk kegiatan pekerjaan tambahan, menghindari konflik yang tidak perlu, menunjukkan kepedulian terhadap organisasi, menghormati peraturan, dan menoleransi gangguan yang terkait dengan pekerjaan. Adapun Menurut Podsakoff et al (2000), Bentuk *organizational citizenship behavior* adalah *extra*-peran dalam artian bahwa hal itu terlibat dalam perilaku yang terkait tugas pada tingkat yang begitu jauh melampaui minimal yang diperlukan atau umumnya diharapkan tingkat yang dibutuhkan pada rasa sukarela, dimana perilaku tersebut meliputi tindakan sukarela kreativitas dan inovasi yang dirancang untuk meningkatkan tugas seseorang atau kinerja organisasi, bertahan dengan antusias ekstra dan upaya untuk menyelesaikan pekerjaan seseorang, relawan untuk mengambil tanggung jawab ekstra, dan mendorong orang lain dalam organisasi untuk melakukannya.

Dari berbagai pendapat tersebut, dapat diuraikan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku positif individu untuk kepentingan organisasi sehingga memberikan kontribusi positif terhadap organisasi atau perusahaan yang melebihi tuntutan peran atau job deskripsi ditempat kerja dan tidak terkait dengan sistem pengharagaan formal.

1.4.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Robbins (2003), Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya *organizational citizenship behavior* (OCB) cukup kompleks dan saling terkait satu sama lain, Faktor-faktor tersebut antara lain :

1. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja karyawan dapat diasumsikan sebagai penentu utama dari *organizational citizenship behavior* (OCB). Karyawan yang puas akan lebih mungkin berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan jauh melebihi harapan yang normal dalam pekerjaan, selain itu karyawan menjadi bangga melebihi tuntutan tugas karena karyawan ingin membalas pengalaman positif mereka.

2. Budaya dan iklim organisasi

Di dalam iklim organisasi yang positif, karyawan merasa lebih ingin melakukan pekerjaannya melebihi apa yang telah disyaratkan dalam job description, dan akan selalu mendukung tujuan organisasi jika karyawan diperlakukan oleh para atasan dengan sportif dan dengan penuh

kesadaran serta percaya bahwa karyawan diperlakukan secara adil oleh organisasinya.

3. Kepribadian dan suasana hati (*mood*)

Kepribadian dan suasana hati (*mood*) mempunyai pengaruh terhadap timbulnya *organizational citizenship behavior* (OCB) secara individual maupun kelompok.

4. Persepsi terhadap dukungan organisasional

Pekerja yang merasa didukung oleh organisasi akan memberikan timbal baliknya (*feedback*) dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku citizenship.

5. Persepsi terhadap kualitas interaksi atasan bawahan.

6. Masa kerja.

7. Jenis kelamin (*gender*).

1.4.3. Dimensi *Organizational Citizenship Behavior*

Podsakoff et al (1997) mengembangkan dimensi *Organizational Citizenship Behavior* menjadi lima dimensi yaitu sebagai berikut :

1. *Altruism*, didefinisikan sebagai perilaku yang secara sukarela berkaitan dengan membantu orang lain terutama yang berkaitan dengan tugas atau masalah-masalah yang berhubungan dengan kegiatan operasional didalam organisasi, perilaku ini berkaitan dengan individu tertentu seperti rekan kerja, namun juga dapat termasuk atasan atau pihak-pihak yang berhubungan dengan organisasi. Tujuan dari perilaku tersebut untuk meringankan kesulitan yang dihadapi oleh orang lain. *Altruism* meliputi

ketersediaan untuk mengerjakan pekerjaan rekan kerja yang tidak dapat masuk kerja dan ketersediaan untuk membantu rekan kerja yang pekerjaannya menumpuk.

2. *Conscientiousness*, merupakan perilaku tanpa paksaan dari karyawan yang melebihi persyaratan peran minimum didalam organisasi seperti kehadiran, mematuhi peraturan-peraturan dan kebijakan yang ada didalam organisasi. Dimensi ini tidak berkaitan dengan perilaku membantu atau tidak terkait dengan orang lain secara langsung, namun cukup memberikan kontribusi terhadap organisasi. *Conscientiousness* meliputi memanfaatkan waktu istirahat sebagaimana mestinya, dan tidak pernah meninggalkan pekerjaan pada jam kerja tanpa alasan yang jelas.
3. *Sportmanship*, berkaitan dengan keinginan karyawan untuk bertoleransi terhadap yang dirasa kurang ideal tanpa harus *komplain*, seperti tidak mengeluhkan hal-hal sepele dan tidak membesar-besarkan masalah. Dimensi ini akan dapat meningkatkan moril dari kelompok kerja dan pada akhirnya dapat mengurangi *turnover* karyawan. *Sportmanship* meliputi tidak suka mengeluh dalam bekerja dan tidak membesar-besarkan masalah.
4. *Courtesy*, adalah perilaku untuk menghindari praktek-praktek yang dapat menyulitkan orang lain dengan memberikan saran dan informasi yang dibutuhkan oleh rekan kerja sehingga dapat mencegah terjadinya masalah. Dimensi ini berkaitan dengan perilaku yang berfokus pada pecegahan terhadap terjadinya masalah dan mengambil tindakan-

tindakan yang diperlukan untuk mengurangi dampak dari masalah dimasa yang akan datang. *Courtesy* meliputi selalu menjaga hubungan dengan rekan kerja dan atasan serta Tidak menyalahgunakan dan mengganggu hak-hak karyawan lain.

5. *Civic Virtue*, merupakan perilaku individu yang menunjukkan bahwa karyawan memiliki tanggung jawab untuk berpartisipasi, terlibat, dan memperhatikan kehidupan organisasi. Dimensi ini dikatakan pula sebagai partisipasi karyawan dalam berpolitik didalam organisasi dan menunjukkan dukungan terhadap organisasi. *Civic virtue* meliputi mengikuti perkembangan atau perubahan di organisasi dan menjaga nama baik organisasi.

1.5. Kinerja Pegawai

1.5.1. Pengertian Kinerja Pegawai

Suatu organisasi yang ingin berkembang selalu melakukan perbaikan kinerja. Menurut Uha (2013) kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi yaitu kinerja secara individu dan kinerja organisasi, keduanya mempunyai keterkaitan erat untuk mencapai tujuan organisasi dimana kinerja pegawai secara individu berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut. Sedangkan menurut Hasibuan (2012) Kinerja individu adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

Sinambela (2017) yang mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu, Kinerja pegawai sangatlah perlu sebab dengan kinerja tersebut akan diketahui seberapa jauh kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya, untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur untuk dijadikan sebagai acuan. Hal serupa juga didukung oleh Wirawan (2009) bahwa Kinerja pegawai merupakan hasil sinergi sejumlah faktor, seperti faktor lingkungan internal organisasi, faktor lingkungan eksternal, dan faktor internal karyawan atau pegawai. Adapun Robbins dan Judge (2011) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil evaluasi kerja individu berdasarkan tugas yang sudah dijalankan dimana hasil kerja tersebut lalu dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan organisasi.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dan serta perilaku dan tindakannya.

1.5.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai

Menurut Mangkunegara (2013) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, yaitu:

1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan karyawan terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan *reality (knowledge + skill)*. Artinya karyawan yang memiliki potensi yang baik dengan tingkat pendidikan yang

memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan oleh perusahaan. Dengan demikian karyawan harus ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan kemampuannya.

2. Faktor motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang karyawan dalam menghadapi segala macam situasi. Karyawan yang memiliki motivasi yang tinggi akan lebih mudah menggerakkan diri secara terarah untuk pencapaian tujuan perusahaan.

Selain itu, Nawawi (2003) juga menyebutkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan sebagai berikut :

1. Pengetahuan

Berhubungan dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab dalam bekerja. Mencakup jenis dan jenjang pendidikan serta pelatihan yang pernah diikuti dalam bidangnya.

2. Pengalaman

Berhubungan dengan pengalaman yang dimiliki oleh karyawan yang mencakup jumlah waktu atau jam terbang dan lamanya dalam bekerja. Selain itu juga harus berkenaan dengan substansi yang dikerjakan yang apabila dikerjakan dalam waktu yang relatif lama akan meningkatkan kemampuan dalam mengerjakan suatu bidang tertentu.

3. Kepribadian

Berhubungan dengan kondisi seseorang dalam menghadapi bidang pekerjaannya, contohnya seperti timbulnya minat, bakat, kemampuan bekerjasama, kejujuran, ketekunan dan sikap dalam melayani pelanggan.

1.5.3. Dimensi Kinerja Pegawai

Dalam mengukur kinerja karyawan atau pegawai dalam bidang pelayanan perlu adanya alat ukur untuk menilai bahwa kinerja yang diberikan pegawai sudah sesuai dengan keinginan organisasi atau tidak. Adapun dimensi kinerja pegawai menurut Mangkunegara (2013) adalah:

1. Kualitas Kerja, yaitu kemampuan menghasilkan sesuai dengan kualitas standar yang telah ditetapkan oleh organisasi. Hal tersebut meliputi melakukan pekerjaan sesuai standar kinerja, melakukan pekerjaan sesuai prosedur, dan melaksanakan pekerjaan sesuai visi dan misi organisasi.
2. Kuantitas Kerja, adalah kemampuan menghasilkan ssesuai dengan jumlah standar yang ditetapkan organisasi. Hal tersebut meliputi banyaknya pekerjaan sesuai dengan kemampuandan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.
3. Keandalan Kerja, adalah kemampuan untuk memberikan integritas pribadi dalam meningkatkan tata kelola organisasi dengan prinsip-prinsip terbaik. Hal tersebut meliputi dapat diandalkan dan mempercepat penyelesaian pekerjaan.

4. Sikap Kerja, adalah sikap terhadap organisai lain, konsumen, kerjasama antar rekan kerja, ketaatan pada atasan atau pimpinan yang dapat meningkatkan kinerja. Hal tersebut meliputi Bersikap ramah, bersikap kesiapan dalam bekerja, dan menggunakan komunikasi yang efektif.

1.6. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai dasar pijakan dalam penyusunan penelitian ini. Penelitian terdahulu ini berguna sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian selanjutnya, penelitian terdahulu digunakan untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan peneliti sebelumnya.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Keshav Sharma dan Parul Mahajan (2017)	<i>Relationship Between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior Among Bank Employees of State Bank of India</i>	Terdapat pengaruh yang kuat antara kecerdasan emosional dan <i>Organizational citizenship behavior</i> dan kedua variabel tersebut memiliki dampak langsung terhadap satusama lain.
2.	Bherti Silawati Fityana dan Dian Ratna Sawitri (2018)	Hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan Organizational citizenship behavior (OCB) pada Guru sekolah Dasar (SD) Negeri di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang	Terdapat hubungan positif yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> , semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin tinggi <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> dan sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosional maka

			<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i> semakin rendah.
3.	Edison Siregar, dkk (2019)	<i>The Effect of Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior Toward Service Quality at Universitas Kristen Indonesia</i>	Komitmen organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap OCB. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan komitmen karyawan pada organisasi akan berdampak pada peningkatan OCB.
4.	Endo Wijaya Kartika dan Chintya Pienata (2020)	Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap <i>Organizational Citizenship behavior</i> pada Industri perhotelan di Kota Makassar	Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator komitmen organisasional yaitu komitmen afektif, komitmen normatif, dan komitmen keberlanjutan berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB.
5.	Shyue Chuan Chong, et al (2020)	<i>Emotional Intelligence and Job Performance of Academicians in Malaysia</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator Kecerdasan Emosional keterampilan intrapersonal, keterampilan interpersonal, kemampuan beradaptasi dan suasana hati secara umum berpengaruh positif dengan Kinerja.
6.	Sudung Simatupang dan Efendi (2020)	Kecerdasan Emosional Serta Dampaknya Untuk Kinerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Pematangsiantar	Hasil penelitian ini menjelaskan kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai yang diperoleh dengan nilai besar hubungan kecerdasan emosional terhadap Kinerja pegawai.
7.	Wani Syazwani Kiprawi, et al (2020)	<i>Relationship between Organizational Commitment and Job Performance among the Employees at Telekom Malaysia Berhad Miri.</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa unsur Komitmen Organisasional tertinggi yang memberikan kontribusi tertinggi terhadap Kinerja karyawan adalah Komitmen Berkelanjutan diikuti Komitmen Normatif dan Komitmen Afektif dimana hal tersebut memiliki

			kekuatan besar dan hubungan positif antara komitmen organisasional dan kinerja karyawan.
8.	Angga Pratama dan Rahmi Andini Syamsuddin (2020)	Dampak komitmen organisasi atas kinerja karyawan PT BNI KCP Pamulang	Hasil penelitian ini bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
9.	Fatma Triani, dkk (2020)	Pengaruh Organizational Citizenship behavior terhadap Kinerja karyawan pada PT. Surya Dermato Medica Palembang	<i>Organizational citizenship behavior</i> berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.
10.	Priyono Budi Santoso, dkk (2021)	<i>The Role of Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior on Performance: Evidence from Indonesian Teachers</i>	Organizational citizenship behavior berpengaruh signifikan terhadap kinerja di mana Kondisi OCB yang tinggi menunjukkan sikap dan perilaku yang positif terhadap pekerjaan dan organisasinya.
11.	Inas Khildah Fatmawati (2020)	Peran <i>organizational citizenship behavior</i> sebagai variabel mediasi pengaruh <i>emotional intelligence</i> terhadap kinerja di fakultas ekonomi universitas negeri surabaya	<i>Emotional Intelligence</i> memberi pengaruh signifikan positif terhadap kinerja melalui OCB. Pengaruh <i>emotional intelligence</i> terhadap kinerja dengan melalui <i>organizational citizenship behavior</i> bernilai lebih tinggi jika dibanding dengan pengaruh langsungnya. Sehingga bisa disimpulkan bahwa variabel OCB benar-benar berperan menjadi variabelintervening.
12.	Nur Aziza dan Lussia Mariesti Andriany (2020)	Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Spiritual terhadap Kinerja Perawat dengan <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	kecerdasan emosional tidak berperan secara tidak langsung terhadap kinerja perawat melalui <i>organizational citizenship behavior (OCB)</i> . Artinya, variabel kecerdasan

		sebagai Variabel Intervening	emosional dapat meningkatkan kinerja perawat tanpa melalui <i>OCB</i> .
13.	Siti A'syah dan Dahli Suheli (2020)	Pengaruh Kecerdasan Spiritual Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (<i>OCB</i>) Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Karyawan Perumda Air Minum Kota Magelang)	Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> tidak mampu menjadi mediasi dari pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan. Hal ini memiliki arti bahwa <i>Organizational Citizenship Behavior</i> bukan penentu dalam mencapai kinerja karyawan. komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan memiliki pengaruh langsung yang lebih besar dari pengaruh tidak langsungnya, sehingga komitmen organisasional tidak bersinergi dengan variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dalam meningkatkan kinerja karyawan.
14.	Hironimus Efendi Mandi, dkk (2019)	<i>The Effect of Organizational Culture, Organizational Commitment on the Employee Performance Trough Organizational Citizenship Behavior</i>	Budaya organisasi dan komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui <i>OCB</i> , hal ini menunjukkan bahwa budaya organisasi yang kuat dan komitmen karyawan yang tinggi terhadap tujuan organisasi akan meningkatkan <i>OCB</i> kemudian akan diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan.
15.	Achmad Mohyi (2020)	<i>The Effect of Emotional Intelligence, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior</i>	Hasil penelitian terkait pengaruh kecerdasan emosional menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian terkait pengaruh Komitmen

		<i>on Employee Performance</i>	Organisasional menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan Hasil penelitian terkait pengaruh <i>organizational citizenship behavior</i> menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.
--	--	--------------------------------	---

BAB III

KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

3.1. Kerangka Pemikiran

3.1.1. Hubungan Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational citizenship behavior*

Perilaku dalam organisasi saat ini menjadi sangat penting bagi setiap organisasi. Untuk menciptakan perilaku yang positif didalam organisasi salah satunya melalui kemampuan pengelolaan diri seoptimal mungkin melalui kecerdasan emosional yang dimiliki. Kecerdasan emosional menurut Robbins dan Judge (2011) merupakan kemampuan seseorang dalam menilai emosi diri sendiri dan orang lain, memahami emosi, dan mampu mengelola emosi tersebut secara teratur.

Kecerdasan emosional yang dimiliki seorang pegawai dapat memberikan dampak positif untuk menciptakan *organizational citizenship behavior* pada diri seorang karyawan. Hal tersebut didukung oleh pernyataan Goleman (2015) seseorang yang memiliki kecerdasan emosional tinggi akan membantu dalam hubungan interpersonal, memiliki keterampilan sosial yang baik sehingga mampu untuk berinteraksi dengan orang lain, mampu menyelesaikan konflik, berusaha untuk tidak menimbulkan konflik saat bekerja, dan mampu memotivasi diri untuk lebih berprestasi dengan sukarela membantu rekan kerja yang pada akhirnya akan diikuti dengan munculnya *organizational citizenship behavior* di tempat kerja.

Fiftyana dan Sawitri (2018) dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan *Organizational Citizenship Behavior*, di mana pegawai yang mampu mengenali emosinya dan mampu mengekspresikan emosinya dengan tepat dan membuat pegawai memiliki energi yang lebih positif dan lebih fokus dalam pekerjaan yang pada akhirnya akan diikuti dengan munculnya *organizational citizenship behavior* yang tinggi di tempat kerja.

3.1.2. Hubungan Komitmen Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Setiap organisasi berusaha mencapai tujuannya dengan menggunakan segenap sumber daya manusia yang dimiliki, oleh karena itu sumber daya manusia diharapkan mempunyai komitmen yang kuat pada organisasi. Komitmen organisasional seringkali dijadikan cerminan atas perilaku positif pegawai terhadap organisasinya. Menurut Wibowo (2016) komitmen organisasional merupakan perasaan, sikap, dan perilaku individu mengidentifikasi dirinya sebagai bagian dari organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Salah satu faktor yang dapat memicu munculnya *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan adalah komitmen organisasional. Menurut Luthans (2016), komitmen organisasional diindikasikan dalam tiga hal, yaitu keinginan kuat seseorang untuk tetap menjadi anggota organisasinya, kemauan untuk mengarahkan usahanya untuk organisasinya, serta keyakinan dan penerimaan yang kuat terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi dimana

komitmen organisasi akan membuat karyawan memberikan yang terbaik kepada organisasinya dan karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi akan lebih berorientasi pada kerja, akan cenderung membantu dan dapat bekerjasama yang merupakan bagian dari *Organizational Citizenship Behavior*.

Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian oleh Susanto dkk (2020) yang menemukan bahwa komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* yang berarti bahwa semakin tinggi komitmen organisasional yang dimiliki karyawan, maka *organizational citizenship behavior* akan meningkat di mana komitmen organisasional meliputi kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap nilai-nilai yang terkandung dalam organisasi, keinginan untuk bekerja keras, memiliki keinginan yang kuat untuk tetap berada dalam organisasi, dan memiliki ikatan psikologis dengan organisasi sehingga memungkinkan munculnya *organizational citizenship behavior*.

3.1.3. Hubungan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai

Salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah ketika pegawai memiliki kecerdasan emosional yang baik. Kecerdasan Emosional menurut Goleman (2015), yaitu dimana individu memiliki kecerdasan secara emosional yang mampu untuk merasakan dan memunculkan emosi positif dari dalam dirinya sehingga menjadi lebih mampu memahami atau berempati terhadap orang lain maupun lingkungannya dan

akan menampakkan suasana hati yang baik dan dapat menjadikan seseorang memandang orang lain atau peristiwa dengan cara yang lebih positif.

Tingkat kecerdasan emosional yang tinggi akan berdampak terhadap kinerja, hal tersebut dijelaskan oleh Goleman (2015) menyatakan bahwa kecerdasan emosional bersumber dari kemampuan seseorang dalam memonitoring perasaan dan emosinya baik pada dirinya maupun orang lain kemudian menggunakan kemampuan tersebut untuk memengaruhi perilaku dan tindakannya sehingga seseorang dengan kecerdasan emosional yang baik akan meningkatkan kinerjanya karena mampu menguasai kebiasaan berpikir yang mendorong produktifitas.

Hal serupa juga didukung oleh penelitian oleh Chong et al (2020) yang meneliti akademisi di Malaysia yang pada hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh positif terhadap Kinerja karena seseorang yang memiliki kecerdasan emosi yang baik dapat melakukan pekerjaan dengan baik, memastikan bahwa keputusan mereka selalu rasional, mampu mengurangi kecemasan diri, serta mampu menyelesaikan masalah dengan baik.

3.1.4. Hubungan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Pegawai

Komitmen organisasional merupakan faktor penting dalam hubungan antara pegawai dan organisasi. Luthans (2016) memberikan definisi komitmen organisasional sebagai sikap yang mencerminkan loyalitas individu dalam organisasi dan merupakan gambaran bagaimana individu dalam organisasi menunjukkan kepedulian dan perhatian mereka terhadap organisasi.

Menurut Mangkunegara (2013), faktor yang juga mempengaruhi kinerja dan perilaku karyawan dalam melaksanakan tugasnya adalah komitmen organisasional, dimana penumbuhan komitmen organisasional dianggap mampu memberikan ikatan kuat antara individu dengan organisasi sehingga mampu menjalankan kewajiban dengan baik sesuai dengan peran dan jabatannya didalam organisasi.

Pernyataan tersebut sejalan dengan hasil penelitian terkait oleh Kiprawi et al (2020) yang melakukan penelitian terhadap karyawan pada Telekom Malaysia Berhad Miri menemukan hasil bahwa terdapat pengaruh yang positif antara komitmen organisasional dengan kinerja, di mana elemen komitmen organisasional sangat berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan. Hal serupa juga dinyatakan oleh penelitian oleh Pratama dan Syamsuddin (2020) yang melakukan penelitian pada karyawan bank menyatakan bahwa Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, bahwa seorang karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi atas organisasi dengan keberpihakannya serta tujuan-tujuannya, akan memiliki keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut dan melakukan yang terbaik untuk organisasi yang kemudian meningkatkan kinerjanya.

3.1.5. Hubungan *Organizational citizenship behavior* terhadap Kinerja Pegawai

Organisasi yang sukses membutuhkan pekerja yang mau mengerjakan melebihi dari tugas mereka seperti biasa dan mengusahakan

kinerja melebihi apa yang diharapkan, perilaku tersebut dikenal sebagai *organizational citizenship behavior*. Menurut McShane dan Mary (2010), *Organizational citizenship behavior* merupakan kontribusi positif individu terhadap perusahaan yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan karyawan yang menunjukkan perilaku *organizational citizenship behavior* akan dapat mengendalikan perilakunya sendiri sehingga dapat memilih perilaku yang terbaik untuk kepentingan organisasinya.

Kinerja pegawai juga dapat dipengaruhi oleh perilaku yang dengan sukarela memberikan bantuan terhadap rekan kerja untuk menyelesaikan tugas demi tercapainya tujuan organisasi atau *organizational citizenship behavior*. Hal tersebut dinyatakan oleh Menurut Podsakoff dan Ahearne (1997) keterlibatan yang tinggi dimana *organizational citizenship behavior* menunjukkan hubungan yang kuat dan mengarah pada kinerja yang lebih baik karena *organizational citizenship behavior* memfasilitasi interaksi pribadi, mengurangi konflik, dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi.

Keterkaitan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja tersebut juga didukung oleh hasil penelitian Albloush et al (2020) yang melakukan penelitian pada karyawan Greater Amman Municipality (GAM) di Yordania menemukan hasil bahwa terdapat hubungan positif antara Organizational citizenship behavior dengan kinerja karyawan di mana tingkat OCB yang tinggi akan meningkatkan kinerja karawan.

3.1.6. Hubungan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja pegawai melalui *Organizational citizenship behavior* sebagai variabel Intervening

Kemampuan seseorang untuk mengelola emosionalnya sehingga memberikan kesuksesan mencapai kinerja yang diinginkan, dapat pula diperkuat melalui *Organizational citizenship behavior* yang dimiliki individu tersebut. Menurut Goleman (2015) Kecerdasan emosional dapat membantu seorang karyawan dalam melaksanakan atau menjalankan pekerjaannya dan dapat pula memotivasi para karyawan melakukan perilaku kerja positif yang ekstra secara tulus dan membantu membangun relasi sosial dalam lingkungan keluarga, lingkungan kerja atau kantor, maupun lingkungan sosial masyarakat. Terciptanya relasi sosial tersebut akan meningkatkan kinerja tim dan menciptakan lingkungan kerja psikologis yang kondusif sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas yang akhirnya akan mewujudkan tujuan dan kesuksesan organisasi.

Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian oleh Fatmawati (2020), bahwa Kecerdasan Emosional memberi pengaruh signifikan positif terhadap kinerja melalui *Organizational Citizenship Behavior*, dimana dapat diketahui bahwa kecerdasan emosional yang baik akan berdampak pada baiknya perilaku *organizational citizenship behavior* sehingga kinerja dapat ditingkatkan. Meskipun hasil penelitian berbeda oleh Aziza dan Andriany (2020) yang pada hasil penelitiannya memaparkan bahwa Kecerdasan

emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja perawat melalui *organizational citizenship behavior*.

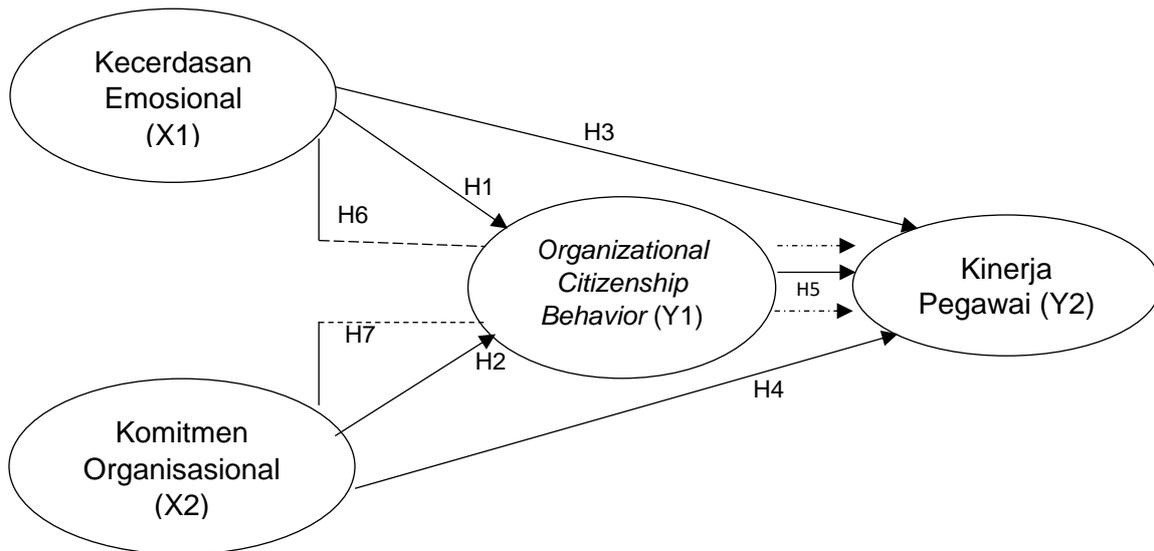
3.1.7. Hubungan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Pegawai melalui *Organizational citizenship behavior* sebagai variabel Intervening

Komitmen organisasional menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi sumber daya manusia didalam organisasi agar dapat memberikan kinerja terbaiknya dapat ditingkakan melalui *organizational citizenship behavior* yang ditampilkan. Menurut Robbins (2003) meningkatkan kinerja karyawan dengan komitmen organisasional sangat terkait dengan apakah karyawan tersebut memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya dan ketika individu memiliki komitmen organisasional yang tinggi mereka cenderung terlibat dalam lebih banyak terhadap *organizational citizenship behavior*.

Hal serupa juga dapat dilihat pada penelitian mengenai Komitmen Organisasional oleh Mandi dan Harsono (2019) yang menjelaskan bahwa *organizational citizenship behavior* dapat memediasi pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan, artinya *organizational citizenship behavior* yang baik akan mendorong komitmen karyawan yang diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan. Meskipun hasil penelitian berbeda diparkkan oleh A'syah dan Suhaeli (2020), bahwa Variabel *Organizational Citizenship Behavior* tidak mampu menjadi mediasi dari pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hubungan antar variabel tersebut, peneliti membuat model yang dijadikan dasar dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



Keterangan :

Terdapat tiga jenis variabel yang digunakan dalam penelitian ini :

1. Variabel Bebas (*Independent variabel*) adalah variabel yang mempengaruhi variabel *dependent* (terikat). Dalam penelitian ini, Kecerdasan Emosional (X1) dan Komitmen Organisasional (X2)
2. Variabel Terikat (*Dependent variabel*) merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini, Kinerja Pegawai (Y) ditetapkan sebagai variabel terikat.
3. Variabel penyela atau antara (*Intervening variabel*) merupakan variabel yang terletak di antara variabel bebas dan variabel terikat, sehingga

variabel bebas tidak langsung mempengaruhi variabel terikat. Variabel perantara dalam penelitian ini adalah *Organizational Citizenship Behavior*.

4. Garis lurus adalah pengaruh secara langsung yang artinya variabel (X) secara langsung berpengaruh terhadap variabel (Y).
5. Garis putus-putus adalah pengaruh secara tidak langsung yang artinya variabel (X) secara tidak langsung berpengaruh terhadap variabel (Y).

3.2. Hipotesis

Kuncoro (2013) menjelaskan bahwa, Hipotesis adalah suatu penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena, atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi. Atau dapat pula dikatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara yang disusun oleh peneliti, yang kemudian akan diuji kebenarannya melalui penelitian yang dilakukan. Dengan demikian berikut adalah hipotesis dalam penelitian ini :

- H1 : Kecerdasan Emosional berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.
- H2 : Komitmen Organisasional berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.
- H3 : Kecerdasan Emosional berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

- H4 : Komitmen Organisasional berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.
- H5 : *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.
- H6 : Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai melalui *Organizational Citizenship Behavior* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.
- H7 : Komitmen Organisasional berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai melalui *Organizational Citizenship Behavior* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.