

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN ORGANISASI  
TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB)  
PERAWAT DI RSUD ABUNAWAS KOTA KENDARI TAHUN 2013**

*The effects Of The Emotional IntelligencAnd The Organizational Commitment  
On The Organizational Citizenship BehaviorOf The Nurses In Abunawas  
Local General Hospital. Kendari City. In 2013*

**DIAN NURFAIDA**



**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2013**

**ANALISIS PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL  
DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
(OCB)PERAWAT DI RSUD ABUNAWAS KOTA  
KENDARI TAHUN 2013**

Tesis

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar magister

Program studi  
Kesehatan masyarakat

Disusun dan diajukan oleh

DIAN NURFAIDA

Kepada

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2013**

## TESIS

### **ANALISIS PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PERAWAT RSUD ABUNAWAS KOTA KENDARI TAHUN 2013**

Disusun dan diajukan oleh

**DIAN NURFAIDA**

Nomor Pokok P1806210009

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis  
pada tanggal 28 Agustus 2013  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

**MENYETUJUI  
KOMISI PENASEHAT**

---

**Dr. dr. H. Noer Bahry Noor, M.Sc**  
Ketua

---

**Dr. Indrianty Sudirman, SE., M.Si**  
Anggota

Ketua Program Studi  
Kesehatan Masyarakat,

---

**Dr. dr. H. Noer Bahry Noor, M.Sc**

Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Hasanuddin,

---

**Prof. Dr. Ir. Mursalim**

**PERNYATAAN KEASLIAN TESIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dian Nurfaida  
Nomor Pokok Mahasiswa : P1806210009  
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, Agustus 2013

Yang menyatakan

**DIAN NURFAIDA**

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke Hadirat Allah Yang Maha Kuasa dan Maha Pengasih, karena atas Rahmat dan Kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul “Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Perawat Di RSUD Abunawas Kota Kendari Tahun 2013”

Banyak kendala yang dihadapi penulis selama proses penyusunan tesis ini, namun berkat bantuan dari berbagai pihak maka tesis ini bisa diselesaikan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan hati yang tulus ikhlas menyampaikan ucapan terima kasih kepada Bapak Dr. dr. H. Noer Bahry Noor, MSc. sebagai Ketua Komisi Penasihat dan Ibu Dr. Indrianty sudirman, SE MSi. sebagai Anggota Komisi Penasihat, atas bantuan dan bimbingan yang telah diberikan mulai dari pengembangan minat terhadap permasalahan penelitian ini, pelaksanaan penelitian sampai penulisan tesis. Ucapan terima kasih tak lupa pula penulis sampaikan kepada dr. Hj. Asridah Mukaddim, M.Kes. selaku direktur RSUD Abunawas Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara, yang telah banyak membantu dalam rangka pengumpulan data dan informasi.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada keluarga serta mereka yang tidak disebutkan namanya namun telah banyak membantu terutama secara moril sehingga penulis bisa menyelesaikan tesis ini.

Harapan penulis semoga tesis ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Manajemen Rumah Sakit.

Akhirnya semoga Tuhan Yang Maha Kuasa dan Maha Pengasih senantiasa melimpahkan Berkah dan Rahmat-Nya kepada kita semua. Amin.

Makasar, Januari 2013

Dian Nurfaida

## Abstrak

**DIAN NURFAIDA.** Analisis pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* perawat di RSUD Abunawas Kota Kendari Tahun 2013. (Pembimbing : Noer Bahry Noor Dan Indrianty Sudirman).

Suatu rumah sakit diperlukan pemahaman dan penerapan perilaku yang ideal perilaku kewargaan organisasi sebagai suatu yang sangat penting Rumah Sakit Abunawas mengalami trend peningkatan *Turn over*, perawat yang keluar karena adanya konflik internal dengan rekan kerjanya, kurangnya insentif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* perawat di RSUD Abunawas Kota Kendari Tahun 2013. Jenis Penelitian yang digunakan adalah observasional dengan rancangan cross sectional study. Sampel sebanyak 64 orang, data dianalisis menggunakan uji chi square dan *analisis regresi berganda*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) ada pengaruh kecerdasan emosional perawat dengan *Organizational Citizenship Behavior* 2) ada pengaruh komitmen organisasi perawat dengan *Organizational Citizenship Behavior*, 3) ada pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi perawat secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* perawat di RSUD Abunawas. Dari hasil penelitian ini disarankan Perlu memperhatikan factor kesadaran emosi, empati dan hubungan social secara bersama-sama dalam kebijakan rekrutment para calon perawat pelaksana yang akan bekerja, perlu meningkatkan komitmen organisasi karyawan (perawat), pihak manajemen perlu mengembangkan rasa kebersamaan dan loyalitas karyawan melalui pertemuan formal dan informal secara berkesinambungan dengan memperhatikan ketiga konsep yaitu komitmen afektif, komitmen normatif dan komitmen berkelanjutan.

Kata Kunci: kecerdasan emosional, komitmen organisasi dan *OCB*

## Abstract

DIAN NURFAIDA. An Analysis On The Influence Of Emotional Intelligence And Organizational Commitment On Organizational Citizenship Behavior Nurse's In Abunawas Hospital In Kendari City (advised by Noer Bahry Noor Dan Indrianty Sudirman)

Abunawas hospital experience Turn over increasing trend, nurses were outdue to internal conflict with co-workers. The research aims to analyze the influence of emotional intelligence and organizational commitment on Organizational Citizenship Behavior nurses in hospitals Abunawas Kendari in 2013. Type used was observational research with cross sectional study. 94 sample, the data were analyzed using chi square test and *berganda regression to analysis*.

The results showed that 1) ) *there are correlation between* of emotional intelligence and Organizational Citizenship Behavior nurse's, 2) ) *there are correlation between* of organizational commitment and Organizational Citizenship Behavior nurse's, 3) ) *there are correlation between* emotional intelligence and organizational commitment on Organizational Citizenship Behavior through. The research concluded that there are significant between emotional intelligence and organizational commitment on Organizational Citizenship Behavior Abunawas nurses in hospitals. Advised of the results of this study should take into account the emotional awareness, empathy and social relationship together in the recruitment policy of the prospective nurses who will work, need to increase the organizational commitment of employees (nurses), the management needs to develop a sense of community and loyalty of employees through meetings formal and informal continuous with respect to three concepts namely affective commitment, normative commitment and sustained commitment.

*Keywords: emotional intelligence, organizational commitment and OCB*

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b> .....	i
<b>Halaman Pengajuan</b> .....	ii
<b>Halaman Persetujuan</b> .....	iii
<b>Pernyataan Keaslian Penelitian</b> .....	iv
<b>Prakata</b> .....	v
<b>Abstrak</b> .....	vi
<b>Daftar Isi</b> .....	viii
<b>Daftar Tabel</b> .....	x
<b>Daftar Gambar</b> .....	xiv
<b>Daftar Istilah</b> .....	xv
<b>Daftar Lampiran</b> .....	xvi
 <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Kajian Masalah.....	11
C. Rumusan Masalah .....	15
D. Tujuan Penelitian .....	16
E. Manfaat Penelitian .....	17
 <b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Tentang Perilaku Organisasi (PO).....	18
B. Tinjauan Tentang Organizational Citizenship Behavior .....	21
1. Defenisi Organisasi.....	21
2. Dimensi – dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB). .....	23

3. Manfaat OCB .....	26
C. Tinjauan Tentang Komitmen Organisasi .....	30
1. Definisi Komitmen .....	30
2. Dimensi Komitmen .....	32
3. Faktor – faktor yang mempengaruhi komitmen .....	33
D. Tinjauan Tentang Kecerdasan Emosional.....	35
E. Tinjauan Tentang Rumah Sakit.....	50
F. Tinjauan Tentang Pelayanan Perawat .....	53
G. Kerangka Teoritis .....	56
H. Kerangka Konseptual .....	62
I. Hipotesis.....	65
J. Variabel Penelitian dan Operasional Variabel .....	66
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	69
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	69
C. Jenis dan Sumber Data .....	69
D. Populasi Dan Sampel .....	70
E. Teknik Pengumpulan data .....	72
F. Teknik Analisis Data .....	73
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Lokasi .....	80
B. Hasil Penelitian .....	83

C. Pembahasan ..... 116

D. Kelemahan penelitian ..... 134

## **BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan ..... 135

B. Saran ..... 136

## **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Tabel 1. Jumlah Petugas Paramedis Rumah Sakit abunawas Kota Kendari Tahun 2013.....	9
2. Tabel 2. Operasionalisasi Variabel Kecerdasan Emosional .....	66
3. Tabel 3. Operasionalisasi Variabel Komitmen Organisasi.....	67
4. Tabel 4. Operasionalisasi Variabel organizational Citizenship Behavior (OCB) .....	68
5. Tabel 5. Distribusi OCB Responden Menurut Jenis Kelamin di RSUD Abunawas Kendari Tahun 2013 .....	84
6. Tabel 6. Distribusi OCB Responden Menurut Lama Kerja di RSUD Abunawas Kendari Tahun 2013 .....	85
7. Tabel 7. Distribusi OCB Responden Menurut Pendidikan di RSUD Abunawas Kendari Tahun 2013 .....	86
8. Tabel 8. Distribusi OCB Responden Menurut Status Kepegawaian di RSUD Abunawas Kota Kendari Tahun 2013 .....	87
9. Tabel 9. Distribusi komitmen organisasi Responden Menurut Status Kepegawaian di RSUD Abunawas Kota Kendari Tahun 2013 .....	88
10. Tabel 10. Distribusi Kecerdasan Emosional Responden Menurut Status Kepegawaian di RSUD Abunawas Kota Kendari Tahun 2013 .....	89
11. Tabel 11. Distribusi OCB Responden Menurut Unit Pelayanan di RSUD Abunawas Kendari Tahun 2013 .....	90

12. Tabel 12.	Distribusi Komitmen Organisasi Responden Menurut Unit Pelayanan di RSUD Abunawas Kendari Tahun 2013 .....	91
13. Tabel 13.	Distribusi Kecerdasan Emosional Responden Menurut Unit Pelayanan di RSUD Abunawas Kendari Tahun 2013 .....	92
14. Tabel 14.	Distribusi Responden Menurut Organizational Citizenship Behavior (OCB) di RSUD Abunawas Tahun 2013 .....	93
15. Tabel 15	Distribusi Responden Menurut Kecerdasan emosional di RSUD AbunawasTahun 2013 .....	94
16. Tabel 16.	Distribusi Responden Menurut Komitmen Organisasi di RSUD AbunawasTahun 2013 .....	95
17. Tabel 17	Distribusi Responden Menurut Komitmen Afektif di RSUD Abunawas Kota Kendari Tahun 2013 .....	96
18. Tabel 18	Distribusi Responden Menurut Komitmen Normatif di RSUD Abunawas Kota Kendari Tahun 2013 .....	96
19. Tabel 19.	Distribusi Responden Menurut Komitmen Berkelanjutan di RSUD Abunawas Kota Kendari Tahun 2013 .....	97
20. Tabel 20.	Distribusi Responden Menurut Kesadaran Diri di RSUD Abunawas Kota Kendari Tahun 2013 .....	98
21. Tabel 21	Distribusi Responden Menurut kemampuan mengatur diri sendiri di RSUD Abunawas Kota Kendari Tahun 2013 .....	98

22. Tabel 22.	Distribusi Responden Menurut Motivasi di RSUD Abunawas Kota Kendari Tahun 2013 .....	99
23. Tabel 23.	Distribusi Responden Menurut Empati di RSUD Abunawas Kota Kendari Tahun 2013 .....	100
24. Tabel 24.	Distribusi Responden Menurut Memelihara Hubungan Sosial di RSUD Abunawas Kota Kendari Tahun 2013 .....	100
25. Tabel 25.	Hubungan komitmen afektif dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB)di RSUD Abunawas Kendari Tahun 2013 .....	101
26. Tabel 26	Hubungan komitmen normatif dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB)di RSUD Abunawas Kendari Tahun 2013 .....	102
27. Tabel 27.	Hubungan komitmen berkelanjutan dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) di RSUD Abunawas Kendari Tahun 2013 .....	103
28. Tabel 28	Hubungan Kesadaran diri dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB)di RSUD Abunawas Kendari Tahun 2013 .....	104
29. Tabel 29.	Hubungan kemampuan mengatur diri sendiri dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB)di RSUD Abu Nawas Kendari Tahun 2013 .....	105
30. Tabel 30.	Hubungan Motivasi dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB)di RSUD Abunawas Kendari Tahun 2013 .....	106

31. Tabel 31	Hubungan Empati dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB)di RSUD Abunawas Kendari Tahun 2013 .....	107
32. Tabel 32	Hubungan Memelihara hubungan sosial dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB)di RSUD Abunawas Kendari Tahun 2013 .....	108
33. Tabel 33	Hasil Uji Asumsi Non - Multikolinearitas .....	110
34. Tabel 34	Hasil Uji Non - Heteroskedastisitas .....	111
35. Tabel 35	Hasil Uji Regresi Linear berganda .....	113

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar</b>		<b>Halaman</b>
1. Gambar.1	Kecerdasan emosi dikaitkan dengan system manajemen sumber daya .....	38
2. Gambar. 3.	Kerangka Teori .....	59
3. Gambar 4.	Kerangka Konseptual .....	62
4. Gambar 4.	Hasil Analisis Regresi.....	114

**DAFTAR ISTILAH**

<i>Emotional Question</i>	:	Kecerdasan Emosional
<i>Personal Competency</i>	:	Kompetensi Pribadi
<i>Social competency</i>	:	Kompetensi sosial
<i>Self Awareness</i>	:	Kesadaran diri
<i>Self Regulation</i>	:	Kemampuan Mengatur Diri Sendiri
<i>Motivating</i>	:	Motivasi
<i>Conscientiousness</i>	:	Kesadaran
<i>Hospital Management</i>	:	Manajemen Rumah Sakit
<i>Nursing Departement</i>	:	Bagian Keperawatan
<i>Personal Nursing Café</i>	:	Pelayanan Keperawatan Personal
<i>Altruism</i>	:	Mengutamakan Orang Lain
<i>Courtesy</i>	:	Kehormatan
<i>Sportmanship</i>	:	Sportivitas
<i>Civic Virtue</i>	:	Partisipasi Dalam Pengarahan Organisasi

## DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner

Surat Keterangan Telah Meneliti

Hasil SPSS Univariat

Hasil SPSS Bivariat

Hasil *Analisis regresi berganda*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang kompleks, menggunakan gabungan ilmiah khusus dan rumit, dan difungsikan oleh berbagai kesatuan personel terlatih dan terdidik dalam menghadapi dan menangani masalah medik modern, yang semuanya terikat bersama-sama dalam maksud yang sama, untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik.(Siregar, 2003).

Menurut Enhart dan Naumann (dalam Muh.Cholil,2011), suatu rumah sakit diperlukan pemahaman dan penerapan perilaku yang ideal perilaku kewargaan organisasi sebagai suatu yang sangat penting. Yoon dan Suh (2003) juga menyatakan masih sedikit bukti empiris tentang efek positif perilaku ideal kewargaan organisasi pada kualitas layanan di rumah sakit yang harus diteliti mengingat adanya optimisme yang menjamin adanya efek positif tersebut bagi kepentingan pengembangan keberhasilan organisasi rumah sakit. (Muh.Cholil,2011).

Suatu organisasi membutuhkan karyawan yang potensial dan produktif agar dapat berfungsi (Cascio,1998). Organisasi yang berfungsi efektif membutuhkan karyawan yang tidak hanya bekerja sesuai dengan tugasnya, tetapi juga melakukan hal – hal di luar deskripsi pekerjaan. Hal ini dapat

tercapai apabila organisasi dapat mengembangkan *Organizational Citizenship Behavior*(OCB). (Teresia N, 2008).

Studi OCB merupakan salah satu aspek kajian perilaku organisasi. Perilaku organisasi adalah studi tentang struktur, berfungsinya dan kinerja organisasi – organisasi, serta perilaku kelompok-kelompok dan individu-individu dalam organisasi tersebut (Middleton,2002). OCB mengacu pada suatu jenis perilaku karyawan (Jahangir, Akbar & Haq,2004). OCB adalah perilaku, yakni tindakan-tindakan yang secara jelas dapat diobservasi oleh karyawan, supervisor, atau oleh peneliti (Niehoff,2004)

Menurut Organ, *Organizational Citizenship Behavior* merupakan bentuk perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem reward formal organisasi tetapi dapat meningkatkan efektivitas organisasi. Ini berarti, perilaku tersebut tidak termasuk ke dalam persyaratan kerja atau deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman.(Purba DF,2004).

Perilaku *extra role* dalam organisasi juga dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan orang yang menampilkan perilaku OCB disebut karyawan yang baik (*good Citizen*). Contoh perilaku yang termasuk kelompok OCB adalah membantu rekan kerja, sukarela melakukan kegiatan ekstra di tempat kerja, menghindari konflik dengan rekan kerja, melindungi properti organisasi, menghargai peraturan yang berlaku di organisasi, toleransi pada situasi yang kurang

ideal/menyenangkan di tempat kerja, serta tidak membuang –buang waktu di tempat kerja (Robbin,2001).

Menurut Organ jika karyawan merasa bangga akan perusahaannya, maka sikap antusias untuk melakukan pekerjaannya sendiri serta membantu anggota lainnya semakin baik. Apalagi karyawan merasakan bahwa adanya ikatan emosional yang kuat antara sesama anggota maka mereka akan bahu membahu saling membantu tanpa disuruh. Demikian juga karyawan yang merasakan bahwa perusahaan tempatnya bekerja akan menjadi tempatnya mencari nafkah dalam waktu berkelanjutan maka akan tumbuh sikap antusias tersebut. Sikap tersebut sangat diperlukan dalam setiap organisasi terutama organisasi yang bergerak dalam sektor jasa.(Djati,S.P.dkk,2011).

Doug Lenick, seorang *eksekutif vice president* di *American Express Financial Services* mengatakan pada (Goleman,2001) dalam bukunya *working With Emotional Intelligence*, bahwa saat ini keberhasilan kerja seseorang tidak ditunjang oleh kemampuan intelektual semata, namun juga didukung oleh kemampuan penyesuaian emosi dalam berhubungan dengan seseorang dan memanfaatkan potensi bakat mereka secara penuh. Sebagian masyarakat beranggapan bahwa *Intelektual Quotient* (IQ) menentukan keberhasilan seseorang.

Masyarakat beranggapan bahwa semakin tinggi IQ seseorang semakin berhasil orang tersebut dalam pekerjaannya. Namun kenyataannya tidak demikian, IQ hanya memberikan kontribusi 20% dalam menentukan

keberhasilan hidup seseorang dan 80% lainnya ditentukan oleh factor lain. Faktor inilah yang disebut kecerdasan Emosional (EQ).

Dalam *Life Science Journal 2012* Mengenaifakta bahwa meningkatkan efektifitas selalu menjadi salah satu kekhawatiran paling penting para manajer, perilaku kewargaan organisasidan faktor yang mempengaruhi dapat dianggap efektif dalam tren ini (Markozy,2005). Penelitian telah menunjukkan bahwa di masa depan mereka para manager akan berhasil dalam kompetisi yang bisa membangun hubungan yang efektif dengan sumber daya manusia. Dalam bidang ini, kecerdasan emosional adalah salah satu faktor yang dapat memiliki peran yang luar biasa dalam hubungan antara manajer dan organisasi.

Goleman (2001) menyatakan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain serta menggunakan perasaan-perasaan tersebut untuk memadu pikiran dan tindakan, sehingga kecerdasan emosi sangat diperlukan untuk sukses dalam bekrja dan menghasilkan kinerja yang menonjol dalam pekerjaan. Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh patton (1998) bahwa orang yang memiliki kecerdasan emosi akan mampu menghadapi tantangan dan menjadikan seorang manusia yang penuh tanggung jawab, produktif, dan optimis dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah, dimana hal-hal tersebut sangat dibutuhkan di dalam lingkungan kerja.

Kecerdasan emosi saat ini merupakan hal yang banyak dibicarakan dan diperdebatkan. Banyak penelitian yang membahas dan menjawab persoalan mengenai kecerdasan emosi tersebut di dalam lingkungan organisasi. Chermis (1998) pernah menulis dalam artikelnya berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya bahwa ada kemungkinan untuk dapat memperbaiki kemampuan emosional dan social seseorang karyawan. Selain itu dalam penelitian tersebut juga ditemukan beberapa prinsip dalam mengaplikasikan *EQ* pada organisasi secara luas.

Goleman (2001) membagi kecerdasan emosional yang dapat mempengaruhi keberhasilan seseorang dalam bekerja kedalam 5 bagian utama yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan social. Menurut Widagdo (2001) menyakini seseorang dengan kecerdasan emosional yang berkembang dengan baik, kemungkinan besar akan berhasil dalam kehidupannya karena mampu menguasai kebiasaan berfikir yang mendorong produktivitas.

Kecerdasan emosi seseorang dapat ditingkatkan dengan cara mengembangkan komitmen yang tinggi terhadap pengembangan diri sendiri. Kecerdasan emosi merupakan suatu kemampuan psikologis dalam memahami dan menggunakan informasi emosional, sebagai individu kita semua memiliki kemampuan bawaan yang berbeda dalam melakukan sesuatu dan kita bisa belajar dari kehidupan cara-cara memperbaiki kecerdasan emosi melalui praktek dan pengalaman.

Menurut Goleman (1999), kemampuan seseorang menerima tantangan senantiasa berubah-ubah dengan mengikut dan menyesuaikan dengan situasi dan kondisi, hal ini berhubungan dengan kemahiran dan kestabilan emosi seseorang yang dapat menyesuaikan dengan perubahan dan tantangan perkembangan zaman. Kemampuan dan kepintaran personal bertindak diperlukan untuk menggunakan segala kecerdasan yang dimiliki secara optimal dan berkesinambungan. Konsep kecerdasan emosi yang ditawarkan oleh Goleman dapat membantu meningkatkan prestasi individu, kelompok dan seterusnya mempengaruhi peningkatan kinerja dalam suatu organisasi.

Kajian Cherniss (2001) menjelaskan bahwa faktor kecerdasan emosi seseorang dapat meningkatkan komitmen pekerjaan seseorang. Sejalan dengan kajian Carson dan Carson (1998) seseorang yang memiliki komitmen dengan pekerjaannya merupakan mereka yang mempunyai emosi yang cerdas, mereka yang cerdas emosinya dapat memotivasi diri, memotivasi orang lain dan mengendalikan emosi diri, berwawasan apabila membuat suatu keputusan, empati dengan memahami psikologi orang lain serta membangun dan menjalin hubungan social yang baik.

Aspek penting lain yang berpengaruh pada OCB adalah komitmen karyawan. Menurut Podsakoff bahwa variabel kepuasan dan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi yang berpengaruh terhadap OCB, semakin meningkat kepuasan dan komitmen organisasi maka akan

meningkatkan OCB karyawan. Penelitian lain adalah mengenai terkait komitmen adalah penelitian yang dilakukan oleh Yan Dyne dan Ang (1998) pada bank dan rumah sakit di singapura. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa lemahnya komitmen karyawan berpengaruh pada OCB perusahaan. (Djati,S.P.dkk,2011).

Disamping itu Rauter dan Feather (2004) juga menemukan hubungan antara OCB dengan komitmen organisasi karyawan. Menurut Rauter dan Feather (2004) semakin tinggi komitmen organisasi maka semakin baik pula OCB dilakukan karyawan. Komitmen karyawan merupakan kebanggaan karyawan terhadap perusahaannya serta kekentalan ikatan antara karyawan dan organisasi yang diyakini akan mampu meningkatkan OCB tersebut.

Karyawan yang telah lama bekerja pada suatu organisasi memiliki kelekatan hubungan dan ikatan yang kuat dengan organisasi. Keterikatan karyawan terhadap organisasi tempatnya bekerja dikenal dengan istilah komitmen organisasi (Teresia,N,2008).Komitmen organisasi yang tinggi menghasilkan tingginya performa kerja, rendahnya tingkat absen dan rendahnya tingkat keluar masuk (*turnover*) karyawan.(Luthan,2002).

Setiap organisasi akan mengalami kesulitan jika komitmen karyawannya rendah. Karyawan dengan komitmen yang rendah tidak akan memberikan yang terbaik kepada organisasi dan dengan mudahnya keluar dari organisasi (Riady,2003), selain itu karyawan dengan komitmen organisasi rendah dapat memicu suasana tegang dan memicu konflik Smither dalam (theresia,2008).

Sumber Daya Manusia adalah salah satu ujung tombak organisasi. Tanpa adanya SDM seluruh sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan tidak dapat diolah dan dikembangkan untuk keuntungan organisasi, demikian juga pada organisasi pemerintah. Setiap organisasi, termasuk organisasi pemerintah mempunyai *Organizational Citizenship Behavior* atau OCB yang sangat membantu para pegawai termasuk para pegawai kontrak, dalam lingkup sosial pekerjaan mereka.

Beberapa aspek yang dibutuhkan dan sekaligus dapat menentukan tinggi rendahnya kadar OCB para karyawan baik kontrak ataupun permanen adalah loyalitas, kepatuhan dan partisipasi mereka terhadap instansi pemerintah yang menaungi.

Bagi kehidupan organisasi, tidak terkecuali organisasi swasta, komitmen tersebut merupakan prasyarat mutlak untuk menjaga kelangsungan hidup, stabilitas dan pengembangan organisasi. Dalam tataran ini komitmen yang dibutuhkan adalah komitmen dari segenap anggota organisasi untuk kepentingan organisasinya. Menurut streers (1985),

Menurut Stephen P.Robbins (2001) Dua faktor penting yang perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan komitmen keorganisasian karyawan adalah kecerdasan emosional dan *organizational citizenship Behaviour* terkait dengan kecerdasan emosional diungkap oleh cooper (dalam Rothmann et,al. 2002) menyatakan jika emosi dikelola dengan benar akan mendorong komitmen pegawai terhadap organisasi

Salah satu instansi yang menyediakan jasa layananan berhubungan langsung dengan masyarakat berkaitan dengan pelayanan kesehatan adalah Rumah sakit umum Abunawas kota Kendari. RSUD Abunawas adalah rumah sakit tipe C milik pemerintah kabupaten kendari propinsi Sulawesi Tenggara dengan jumlah tempat tidur 103 TT. Yang memberikan pelayanan medik 4 spesialis dasar dan 10 spesialis lainnya yang dibantu oleh tenaga paramedik yang terdiri atas perawat pegawai negeri sipil (PNS) sebanyak 84 orang dan 96 orang pegawai tidak tetap.

Tabel 1.1. Jumlah Petugas Paramedis RSUD Abunawas Kota Kendari, Tahun 2013

Jenis Tenaga	PNS		Tenaga Kontrak		Jumlah
	L	P	L	P	
S1 Keperawatan	5	6	1	4	16
D III Keperawatan	9	29	19	59	116
Perawat Spesialis Anastesi	1	1	0	0	2
SPK	2	11	0	2	15
S1 Kebidanan	0	3	0	0	3
DIII kebidanan	0	15	0	9	24
DIII Keperawatan	1	1	1	1	4
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>66</b>	<b>21</b>	<b>75</b>	<b>180</b>

Sumber: Laporan Kepegawaian RSUD Abunawas Kota Kendari

Berdasarkan data dari kepegawaian RSUD Abunawas jumlah perpindahan pegawai sejak tiga tahun cenderung mengalami peningkatan (*turnover*) dimana pada tahun 2009 ada sebanyak 9 (7%) orang pegawai yang keluar, tahun 2010 ada 16 (12,21%) orang pegawai yang keluar, dan pada tahun 2011 meningkat sebanyak 24 (18,32%) orang. Karyawan yang paling banyak keluar berasal dari tenaga perawat tetap dan Perawat kontrak.

Banyaknya jumlah perawat yang keluar karena perawat tersebut ada yang pindah rumah sakit, ada yang merasa mendapatkan insentif kurang. Selain itu tingginya pegawai kontrak yang keluar ini menjadi pertanyaan besar karena sebagian besar berasal dari perawat kontrak padahal jika mereka melanjutkan mereka bisa terangkat menjadi pegawai tetap dan memperoleh kenaikan gaji.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak manajemen rumah sakit didapatkan informasi bahwa besarnya angka *turnover* untuk Pegawai kontrak karena persoalan *insentif*/upah kerja yang dianggap kurang sehingga mereka lebih tertarik pindah ke rumah sakit lain yang menawarkan upah kerja lebih dari rumah sakit kami. Sedangkan hasil wawancara dengan salah satu perawat mereka mengatakan kalau perawat kontrak merasa mendapatkan *insentif* rendah dibandingkan dengan rumah sakit lainnya.

Bagi pihak rumah sakit sangat menginginkan angka *turnover* rendah dan komitmen yang tinggi terhadap para pegawai tetap maupun pegawai kontrak karena perannya sebagai tenaga sukarela sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan di RSUD Abunawas Kota Kendari. Rendahnya Komitmen Perawat dapat dilihat dari banyaknya pegawai perawat yang keluar keanggotaannya dari rumah sakit tersebut.

Berdasarkan masalah tersebut peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

## **B. Kajian Masalah**

*Turnover* dilukiskan sebagai penghilangan permanen, sukarela maupun tidak, pada seorang karyawan dari organisasi (Khalid,dkk.2005). keinginan keluar timbul secara sukarela maupun paksa, hal ini didorong oleh banyak faktor, seperti faktor eksternal dan faktor internal, Contoh faktor eksternal diantaranya suasana kerja, hubungan kerja, peraturan organisasi sedangkan dari faktor internal diantaranya komitmen karyawan dan kepercayaan organisasi.

Karyawan dapat keluar dari organisasi secara sukarela maupun karena hal lain, seperti lingkungan kerja yang tidak nyaman, pekerjaan tersebut tidak cocok dengan tujuan karirnya, atau adanya gaji yang lebih tinggi pada organisasi yang lain. Keinginan keluar merupakan inisiatif dari karyawan dimana keinginan organisasi tidak sama dengan harapan yang diinginkan oleh karyawan baru. efek negatif yang ditimbulkannya menghilangnya fungsi integrasi, kohesif dan moral dalam organisasi. *turnover* (berpindah kerja) merupakan salah satu pilihan terakhir bagi seorang karyawan apabila dia mendapati kondisi kerjanya sudah tidak sesuai lagi dengan apa yang diaharapkannya.(Triyanto,2009).

Menurut Dyne dkk (dalam teresia,N,2008), OCB dipengaruhi oleh enam faktor. Keenam faktor tersebut adalah sikap kerja positif, lama kerja, nilai-nilai di tempat kerja, karakteristik pekerjaan, jabatan dan *cynicism*. Sikap kerja positif dapat berupa rendahnya absensi dan rendahnya *turnover* karyawan dalam organisasi.(Greenberg,1966).

Upaya untuk meningkatkan OCB diasumsikan variabel Komitmen organisasi dan Kecerdasan Emosional ikut memberikan kontribusi terhadap manifestasi karakteristik individu (sifat pribadi). Variabilitas tingkat kecerdasan emosional di duga akan berpengaruh terhadap tingkat kemampuan menampilkan OCB.

Chang et al.,(2011) mengemukakan bahwa signifikansi OCB yang paling sering diidentifikasi adalah komitmen organisasi, dan bahwa komitmen organisasi merupakan predictor dari dan berdampak pada OCB. Meta-analysis menunjukkan adanya korelasi positif dan pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB.

Fotter dkk (1998) mengatakan komitmen karyawan yang rendah pada organisasi cenderung memperbesar *turnover*, memperbesar keterlambatan ke tempat kerja maupun absensi karyawan. Menurut Rauter dan Feather (2004) semakin tinggi komitmen organisasi maka semakin baik pula OCB dilakukan karyawan.

Setiap organisasi akan mengalami kesulitan jika komitmen karyawannya rendah. Karyawan dengan komitmen yang rendah tidak akan memberikan yang terbaik kepada organisasi dan dengan mudahnya keluar dari organisasi (Riady,2003), selain itu karyawan dengan komitmen organisasi rendah dapat memicu suasana tegang dan memicu konflik Smither (dalam theresia,2008).

Menurut Rauter dan Feather (2004) semakin tinggi komitmen organisasi maka semakin baik pula OCB dilakukan karyawan. Komitmen karyawan merupakan kebanggaan karyawan terhadap perusahaannya serta kekentalan ikatan antara karyawan dan organisasi yang diyakini akan mampu meningkatkan OCB tersebut.

Dimensi Kecerdasan emosional dan komitmen organisasi secara jelas berhubungan dan berpengaruh terhadap OCB (Reksa Anindya,2011). Menurut Goleman Kecerdasan Emosional seseorang dapat ditingkatkan dengan cara mengembangkan komitmen yang tinggi terhadap diri sendiri. ketika seseorang dapat komitmen terhadap organisasi tersebut maka dia dapat berperilaku *extra role* dalam melaksanakan pekerjaanya walaupun suasana didalam organisasi tersebut tidak sehat. Karena individu tersebut memiliki kecerdasan emosional yang dapat mengelolah emosinya terhadap dirinya sendiri dan membina hubungan social dengan orang lain. (scholl,1981)

Dalam *journal of Applied psychology* (T.M.Glomb,2004) hasil penelitiannya mengatakan bahwa emosi-emosi mempengaruhi sejumlah

variabel kinerja dan kepuasan seperti perilaku kewargaan organisasional, komitmen organisasi, tingkat usaha, maksud-maksud untuk berhenti dan penyimpangan tempat kerja.

Kajian cherniss (2001) menjelaskan bahwa factor kecerdasan emosi seseorang dapat meningkatkan komitmen pekerjaan seseorang. Sejalan dengan kajian Carson dan carson (1998) seseorang yang memiliki komitmen dengan pekerjaannya merupakan mereka yang mempunyai emosi yang cerdas, mereka yang cerdas emosinya dapat memotivasi diri , memotivasi orang lain dan mengendalikan emosi diri, berwawasan apabila membuat suatu keputusan , empati dengan memahami psikologi orang lain serta membangun dan menjalin hubungan social yang baik.

Menurut teori prilaku organisasi (Stephen P. Robbins, 2008) baru-baru ini penelitian menguji isu ini terhadap beragam pekerjaan. Pengarang penelitian tersebut menemukan bahwa hubungan antara tuntutan kognitif dan bayaran cukup kuat, sementara hubungan antara tuntutan kecerdasan emosional memiliki pengaruh, tetapi hanya pada pekerjaan-pekerjaan yang juga telah menuntut secara kognitif pekerjaan-pekerjaan seperti pengacara dan perawat.

Menurut Enhart dan Naumann (dalam Muh.Cholil,2011) , suatu rumah sakit diperlukan pemahaman dan penerapan perilaku yang ideal perilaku kewargaan organisasi sebagai suatu yang sangat penting. Yoon dan Suh (2003) juga menyatakan masih sedikit bukti empiris tentang efek positif

perilaku ideal kewargaan organisasi pada kualitas layanan di rumah sakit yang harus diteliti mengingat adanya optimisme yang menjamin adanya efek positif tersebut bagi kepentingan pengembangan keberhasilan organisasi rumah sakit. (Muh.Cholil,2011).

Masalah Empirik yang terjadi di RSUD Abunawas Kota Kendari dapat dijelaskan berdasarkan teori Prilaku Organisasi. Hal ini merujuk pada model Perilaku dari Stephen P. Robbins, Goleman (2008) bahwa perilaku timbul karena sesuatu sebab dan perilaku timbul karena adanya kecerdasan emosi dan komitmen organisasi. Selanjutnya secara konseptual OCB berhubungan dengan komitmen organisasi dan Kecerdasan Emosional. Sejalan dengan itu, penulis berusaha menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi Terhadap OCB Perawat di RSUD Abunawas Kota Kendari.

### **C. Rumusan Masalah**

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

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Perawat di RSUD Abunawas Kota Kendari.
2. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Perawatdi RSUD Abunawas Kota Kendari.

3. Apakah Kecerdasan Emosional dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Perawat di RSUD Abunawas Kota Kendari.

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Perawat di RSUD Abunawas Kota Kendari Tahun 2013.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Perawat di RSU Abunawas Kota Kendari.
- b. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasiterhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Perawat di RSUD Abunawas Kota Kendari
- c. Untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen organisasiterhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)Perawat di RSUD Abunawas Kota Kendari.

## E. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Sebagai sumbangan ilmiah untuk pengembangan Disiplin Ilmu sumber daya manusia dalam manajemen rumah sakit khususnya tentang pengembangan teori yang berhubungan dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi RSUD Abunawas Kota Kendari dalam mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) perawat di RSUD Abunawas Kota Kendari.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. TINJAUAN TENTANG PERILAKU ORGANISASI**

##### 1) Definisi Perilaku Organisasi (PO)

Perilaku organisasi adalah bidang studi yang menyelidiki pengaruh yang dimiliki oleh individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku dalam organisasi, yang bertujuan menerapkan ilmu pengetahuan semacam ini guna meningkatkan keefektifan suatu organisasi.

Perilaku organisasi adalah sebuah bidang keahlian khusus yang mempunyai pokok ilmu pengetahuan yang umum. Apakah yang diajarkan ? PO mengajarkan tiga faktor penentu perilaku dalam organisasi: individu, kelompok, dan pengaruh dari struktur terhadap perilaku untuk membuat organisasi bekerja secara lebih efektif.

Perilaku organisasi (PO) adalah bidang ilmu yang mempelajari dan mengaplikasikan pengetahuan tentang bagaimana manusia berperan atau berperilaku atau bertindak di dalam organisasi (Davis&Newstrom,1989). Elemen-elemen kunci dalam perilaku organisasi adalah: manusia, struktur, teknologi, dan lingkungan tempat organisasi tersebut beroperasi.

## 2) Beberapa Model Dalam Perilaku Organisasi

Perilaku organisasi bagian dari ilmu manajemen yang merupakan seni manajemen (*the art of management*). Ada dua hal yang dipertimbangkan dalam filosofi perilaku organisasi yaitu premis kenyataan (pandangan deskriptif tentang perilaku dunia yang diperoleh dari penelitian ilmu perilaku dan pengalaman pribadi, dan premis nilai (mewakili pandangan tentang sesuatu yang lebih disenangi dari sasaran tertentu). Hasil dari sistem perilaku organisasi yang efektif adalah peningkatan motivasi, yang jika digabung dengan kemampuan dan keterampilan karyawan akan meningkatkan produktivitas karyawan.

Ada empat model dalam perilaku organisasi, yaitu:

1. Otokratik
2. Kastodial
3. Suportif dan,
4. kolegial.

Model-model dalam perilaku organisasi ini dalam praktiknya adalah sesuatu yang bisa berubah secara evolusioner, sesuatu yang didasarkan pada nilai tambah, sesuatu yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan karyawan, sesuatu yang dapat mengikuti kecenderungan menuju model-

model yang lebih baru, dan sesuatu dimana salah satu model dapat diaplikasikan dengan sukses pada situasi-situasi tertentu.

Pengembangan model dalam Perilaku Organisasi Model-model dalam perilaku organisasi masih dapat dikembangkan sesuai dengan tuntutan modernisasi manajemen dimasa depan. Model dimaksudkan sebagai abstraksi dari realitas, yaitu penyederhanaan representasi dari beberapa fenomena di dunia nyata. Pengembangan model melibatkan tiga variabel penting dalam perilaku organisasi, yaitu:

- a) Variabel tergantung (*Dependent Variabel*), sebuah respons yang dipengaruhi variabel bebas. Hal yang penting adalah: produktivitas, absen kerja, pindah kerja, pemutusan kerja, dan kepuasan kerja, dan kadang stress di tempat kerja. PO memberikan perhatian pada perilaku kewargaan organisasi sebagai sebuah variabel dependen. (Stephen.P.Robbins.2007)
- b) Variabel Bebas (*Independent Variabel*), sebuah variabel yang dianggap sebagai penyebab timbulnya perubahan pada variabel tergantung, terdiri dari tiga tingkatan yaitu tingkat individual, tingkat kelompok, dan tingkat organisasi. Perilaku organisasi paling mudah dipelajari sebagai model bangunan yang bertingkat, yang fondasinya adalah pengertian kita tentang perilaku individual, bahwa karakteristik

pribadi mulai dari lahir mempunyai dampak pada perilaku karyawan, dan manajemen hanya sedikit dapat mengubahnya.

- c) Variabel Antara (*Moderating Variabel*), sebuah variabel yang mengurangi atau mempengaruhi efek dari variabel bebas terhadap variabel tergantung.

Manajer harus mengembangkan keahlian antarpersonal atau personal mereka jika ingin memperoleh keaktifan dalam pekerjaan. PO adalah bidang studi yang menyelidiki pengaruh yang dimiliki oleh individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku dalam suatu organisasi, dan bidang ini diterapkan untuk membuat organisasi bergerak lebih efektif, secara khusus PO berfokus pada cara meningkatkan produktivitas: mengurangi tingkat ketidakhadiran tanpa izin, perputaran karyawan, dan perilaku menyimpang di tempat kerja, serta meningkatkan perilaku kewargaan organisasional dan kepuasan kerja.

## **B. TINJAUAN TENTANG ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR**

### 1) Definisi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan kontribusi individu yang dalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan di reward oleh perolehan kinerja tugas. OCB ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi volunteer untuk

tugas – tugas ekstra, patuh terhadap aturan –aturan dan prosedur – prosedur di tempat kerja. perilaku – perilaku ini menggambarkan “nilai tambah karyawan” dan merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif, konstruktif dan bermakna membantu (Aldag&Resckhe,1997)

Organ mendefinisikan OCB sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan *secara* langsung atau eksplisit dengan sistem *reward* dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi. Organ juga mencatat bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) ditemukan sebagai alternatif penjelasan pada “kepuasan berdasarkan performance” (Hardaningtyas, 2004).

Sementara itu Van Dyne, dkk (dikutip dari Hardaningtyas,2004) yang mengusulkan konstruktif dari *ekstra-role behavior* (ERB) yaitu perilaku yang menguntungkan organisasi dan atau cenderung menguntungkan organisasi, secara sukarela dan melebihi apa yang menjadi tuntutan peran. Organ (1997)menyatakan bahwa definisi ini tidak didukung penjelasan yang cukup, “peran pekerjaan” bagi seseorang adalah tergantung dari harapan dan komunikasi dengan pengirim peran tersebut. Definisi teori peran ini menempatkan OCB atau ERB dalam realisme fenomenologi, tidak dapat diobservasi dan sangat subyektif. definisi ini juga menanggapi bahwa intensi aktor adalah “untuk menguntungkan organisasi”.

Borman dan Motowidlo mengkonstruksi kontekstual *behavior* tidak hanya mendukung inti dari perilaku itu sendiri melainkan mendukung semakin besarnya lingkungan organisasi, sosial dan psikologis sehingga inti teknisnya berfungsi. definisi ini tidak dibayangi istilah sukarela, *reward* atau niat sang aktor melainkan perilaku seharusnya mendukung lingkungan organisasi, sosial dan psikologis lebih dari sekedar inti teknis. (Hardaningtyas,2004 )

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa *organisational citizenship behavior* (OCB) merupakan

- a) Perilaku yang bersifat sukarela, bukan tindakan yang terpaksa terhadap hal – hal yang mengedepankan kepentingan organisasi
- b) perilaku individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan performance, tidak diperintahkan secara formal.
- c) Tidak berkaitan secara langsung dan terang – terangan dengan sistem reward yang formal

## 2) Dimensi – dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Istilah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pertama kali diajukan oleh organ (1988), yang mengemukakan lima dimensi primer dari OCB (Allison,dkk,2001)

- a) *Altruism*, yaitu perilaku membantu karyawan lain tanpa ada paksaan pada tugas - tugas yang berkaitan erat dengan operasi – operasi organisasional

- b) *Civic virtue*, menunjukkan partisipasi sukarela dan dukungan terhadap fungsi – fungsi organisasi baik secara profesional maupun alamiah.
- c) *Conscientiousness*, berisi tentang kinerja dari prasyarat peran yang melebihi standart minimum.
- d) *Courtesy* adalah perilaku meringankan problem – problem yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain.
- e) *Sportmanship* berisi tentang pantangan – pantangan membuat isu – isu yang merusak meskipun merasa jengkel.

Beberapa pengukuran tentang OCB seseorang telah dikembangkan. Skala morison merupakan salah satu pengukuran yang sudah disempurnakan dan memiliki kemampuan psikometrik yang baik (Aldag & Reschke,1997). skala ini mengukur kelima dimensi OCB sebagai berikut:

#### 1. *Altruism*

Perilaku membantu orang tertentu, mengatikan rekan kerja yang tidak masuk atau istirahat, membantu orang lain yang pekerjaannya overload, membantu proses orientasi karyawan baru meskipun tidak masuk, meluangkan waktu untuk membantu orang lain berkaitan dengan permasalahan – permasalahan pekerjaan, menjadi volunter untuk mengerjakan sesuatu tanpa diminta, membantu orang lain di luar depatemen ketika mereka memiliki permasalahan dan

membantu pelanggan dan para tamu jika mereka membutuhkan bantuan.

## 2. *Conscientiousness*

Perilaku yang melebihi prasyarat minimum seperti kehadiran, kepatuhan terhadap aturan, dan sebagainya. Tiba lebih awal, sehingga siap bekerja pada saat jadwal kerja dimulai. Tepat waktu setiap hari tidak peduli pada musim ataupun lalu lintas, dan sebagainya. Berbicara seperlunya dalam percakapan di telepon, tidak menghabiskan waktu untuk pembicaraan di luar pekerjaan, datang segera jika dibutuhkan, tidak mengambil kelebihan waktu meskipun memiliki ekstra 6 hari.

## 3. *Sportmanship*

Kemauan untuk bertoleransi tanpa mengeluh, menahan diri dari aktivitas – aktivitas mengeluh dan mengumpat, tidak menemukan kesalahan dalam organisasi, tidak meneluh tentang segala sesuatu dan tidak membesar – besarkan permasalahan di luar proporsinya.

## 4. *Civic virtue*

Keterlibatan dalam fungsi – fungsi organisasi, memberikan perhatian terhadap fungsi-fungsi yang membantu image organisasi, memberikan perhatian terhadap pertemuan – pertemuan yang dianggap penting dan membantu mengatur kebersamaan secara departemental

### 5. *Courtesy*

Menyimpan informasi tentang kejadian – kejadian maupun perubahan – perubahan dalam organisasi, mengikuti perubahan – perubahan dan perkembangan – perkembangan dalam organisasi, membaca dan mengikuti pengumuman organisasi dan membuat pertimbangan dalam menilai apa yang terbaik untuk organisasi.

### 3) Manfaat OCB

Menurut Podsakoff dkk (dalam Hardaningtyas,2004) *organizational citizenship behavior* (OCB) dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### a. OCB meningkatkan produktivitas rekan kerja

1. Karyawan yang menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya, dan pada gilirannya meningkatkan produktivitas rekan tersebut
2. Seiring berjalannya waktu, perilaku membantu yang ditunjukkan karyawan akan membantu menyebarkan *best practice* ke seluruh unit kerja atau kelompok

#### b. OCB meningkatkan produktivitas manajer

1. Karyawan yang menampilkan perilaku *civic virtue* akan membantu manajer mendapatkan saran do'a atau umpan balik yang berharga dari karyawan tersebut untuk meningkatkan efektivitas unit kerja

2. Karyawan yang sopan, yang menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja, akan menolong manajer dari krisis manajemen
- c. OCB menghemat sumber daya yang dimiliki manajemen dan organisasi secara keseluruhan
1. Jika karyawan saling tolong menolong dalam menyelesaikan masalah dalam suatu pekerjaan sehingga tidak perlu melibatkan manajer, konsekuensinya manajer dapat memakai waktunya untuk melakukan tugas lain, seperti membuat perencanaan.
  2. Karyawan yang menampilkan *conscientiousness* yang tinggi hanya membutuhkan pengawasan minimal dari manajer sehingga manajer dapat mendelegasikan tanggung jawab yang lebih besar kepada mereka, ini berarti lebih banyak waktu yang diperoleh manajer untuk melakukan tugas yang lebih penting
  3. Karyawan lama yang membantu karyawan baru dalam pelatihan dan melakukan orientasi kerja akan membantu organisasi mengurangi biaya untuk keperluan tersebut
  4. Karyawan yang menampilkan perilaku *sportmanship* akan sangat menolong manajer tidak menghabiskan waktu terlalu banyak untuk berurusan dengan keluhan – keluhan kecil karyawan
- d. OCB membantu menghemat energi sumber daya yang langka untuk memelihara fungsi kelompok

1. Keuntungan dari perilaku menolong adalah meningkatkan semangat, moril (*morale*) dan kerekatan (*cohesiveness*) kelompok, sehingga anggota kelompok (manajer) tidak perlu menghabiskan energi dan waktu untuk pemeliharaan fungsi kelompok
  2. Karyawan yang menampilkan perilaku *courtesy* terhadap rekan kerja akan mengurangi konflik dalam kelompok, sehingga waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan konflik manajemen berkurang
- e. OCB dapat menjadi sarana efektif untuk mengkoordinasi kegiatan – kegiatan kelompok kerja
1. Menampilkan perilaku *civic virtue* (seperti menghadiri dan berpartisipasi aktif dalam pertemuan di unit kerjanya) akan membantu koordinasi diantara anggota kelompok, yang akhirnya secara potensial meningkatkan efektifitas dan efesiensi kelompok
  2. 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.
- f. OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk menarik dan mempertahankan karyawan terbaik
1. perilaku menolong dapat meningkatkan moril dan kerekatan serta perasaan saling memiliki diantara anggota kelompok, sehingga

akan meningkatkan kinerja organisasi dan membantu organisasi menarik dan mempertahankan karyawan yang baik.

2. memberi contoh pada karyawan lain dengan menampilkan perilaku *sportmanship* (misalnya tidak mengeluh karena permasalahan – permasalahan kecil) akan membutuhkan loyalitas dan komitmen pada organisasi.
- g. OCB meningkatkan stabilitas kinerja organisasi
1. Membantu tugas karyawan yang tidak hadir di tempat kerja atau yang mempunyai beban kerja berat akan meningkatkan stabilitas (dengan cara mengurangi variabilitas) dari kinerja unit kerja
  2. karyawan yang *conscientious* cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten, sehingga mengurangi variabilitas pada kinerja unit kerja.
- h. OCB meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan
1. karyawan yang mempunyai hubungan yang dekat dengan pasar dengan sukarela memneri informasi tentang perubahan yang terjadi di lingkungan dan memberi saran tentang tentang bagaimana merespon perubahan tersebut, shingga organisasi dapt beradaptasi dengan cepat.
  2. karyawan yang secara aktif hadir dan berpartisipasi pada pertemuan – pertemuan di organisasi akan membantu

menyebarkan informasi yang penting dan harus diketahui oleh organisasi.

3. karyawan yang menampilkan perilaku *conscentiousness* (misalnya kesediaan untuk memikul tanggung jawab baru dan mempelajari keahlian baru) akan meningkatkan kemampuan organisasi beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungannya.

### C. TINJAUAN TENTANG KOMITMEN ORGANISASI

#### 1. Definisi Komitmen

Menurut Porter dan Smith, komitmen adalah orientasi aktif dan positif terhadap organisasi. Berdasarkan pendapat ini komitmen meliputi 3 komponen orientasi yaitu identifikasi tujuan dan nilai-nilai organisasi, keterlibatan yang tinggi dalam lingkungan kerja dan kesetiaan pada organisasi. (Djati, 2011)

Menurut Mowday s.d.kk (1982) komitmen organisasi didefinisikan sebagai:

- a) Keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu
- b) Keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi
- c) Keyakinan tertentu dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi

Dengan kata lain komitmen organisasi adalah sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses

berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan.

Menurut Stevens konsep komitmen organisasi dapat dibedakan menjadi dua kategori yaitu pendekatan pertukaran dan pendekatan psikologi. Pendekatan pertukaran memiliki beberapa kelemahan yaitu pengukuran komitmen karyawan diukur dari keinginannya untuk meninggalkan perusahaan dan bekerja pada perusahaan lainnya. Kelemahan kedua yaitu pendekatan transaksi ini kurangnya dasar bukti-bukti empirik karena selama ini penelitian lebih difokuskan pada pencarian anteseden variabel ini. (Morris, 2004).

Komitmen organisasional menurut William dan Hazer (1986) dikutip dari Lum et al., (1998) didefinisikan tingkat kekerapan identifikasi dan keterikatan individu terhadap organisasi yang dimasukinya, dimana karakteristik komitmen organisasional antara lain adalah loyalitas seseorang terhadap organisasi, kemauan untuk mempergunakan usaha atas nama organisasi, kesuaian antara tujuan seseorang dengan tujuan organisasi.

Komitmen organisasional (*organizational commitment*) adalah Kekuatanrelatif pengenalan pada keterlibatan dalam dari diri seorang individu dalam organisasi tertentu. (Wayne,1997).

Meyer dan Allen, (1991) pada Hackett et al., (1994) mendefinisikan komitmen organisasional sebagai derajat seberapa jauh pekerja mengidentifikasi dirinya dengan organisasi dan keterlibatannya dalam organisasi.

Menurut Stephen P. Robbins (2001) komitmen organisasional adalah suatu keadaan dimana seseorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.

## 2. Dimensi Komitmen

Secara umum, komitmen organisasi dapat dipahami sebagai keterikatan karyawan secara psikologis terhadap organisasi. Terdapat beberapa definisi dan pengukuran komitmen organisasi yang telah dikembangkan oleh beberapa peneliti. Meyer and Allen (1991) membagi komitmen menjadi tiga kelompok (dimensi) yaitu

### 1) Komitmen afektif

Komitmen afektif mengacu pada emosi yang melekat pada diri karyawan untuk mengidentifikasi dan melibatkan dirinya dengan organisasi. Karyawan dengan komitmen afektif yang kuat cenderung secara terus menerus akan setia pada organisasi karena memang begitu keinginan mereka yang sebenarnya ada dalam hati mereka.

### 2) Komitmen normatif

Komitmen normatif mengacu pada refleksi perasaannya akan kewajibannya untuk menjadi karyawan perusahaan. Karyawan dengan komitmen normatif yang tinggi merasa bahwa mereka memang seharusnya tetap bekerja pada organisasi tempat mereka bekerja sekarang.

### 3) Komitmen berkelanjutan

Komitmen yang berkelanjutan mengacu kepada kesadaran karyawan yang berkaitan dengan akibat meninggalkan organisasi.

## 3. Faktor – faktor yang mempengaruhi komitmen

Faktor faktor yang mempengaruhi komitmen menurut Subanegara (2005) yaitu:

### A. Faktor personal

#### 1) Usia

Umumnya orang dengan usia lebih muda memiliki katagori kebutuhan fisik atau fisiologis, pada usia 35 tahunan orang akan mulai mencari kebutuhan akan keamanan, kemapanan sedangkan diatas 50 tahun mulai mencari aktualisasi diri. Percepatan perpindahan kebutuhan inipun sangat ditentukan oleh tingkat pendidikan dari karyawan yang bersangkutan. perbedaan kebutuhan ini bisa menyebabkan tingkat komitmen yang berbeda – beda antara satu karyawan dengan karyawan lain. jadi dalam organisasi tingkatan komitmen tidaklah sama.

## 2) Perasaan dan kecerdasan emosi

Karyawan dengan kecerdasan emosi tinggi, dimana ia memiliki kemampuan untuk mengendalikan emosinya, biasanya komitmennya tinggi, ia tidak mudah putus asa dan frustrasi menghadapi tekanan yang cukup besar yang menimpa dirinya. sebaliknya karyawan atau staf dengan kecerdasan yang rendah biasanya komitmennya rendah pula, ia sangat sulit mengendalikan emosinya, ia merasa dirinya yang paling benar, hanya mementingkan diri sendiri, mudah tersinggung sehingga sulit beradaptasi. akibatnya ia akan keluar dari organisasi atau ia tetap berada dalam organisasi tapi kemudian tidak produktif dan bahkan seringkali melakukan sabotase.

## 3) sifat

Sifat atau kepribadian sesungguhnya terbentuk dari sejak usia nol tahun sampai tujuh tahun, setelah itu akan menetap sampai dia dewasa. akibatnya dalam organisasi akan terjadi bermacam – macam nilai yang akan saling berbenturan dan dapat menimbulkan konflik yang berkepanjangan.

## B. Kepemimpinan

Kepemimpinan dalam organisasi akan berpengaruh terhadap komitmen seorang untuk tetap berada pada organisasi tersebut. jika pemimpin memiliki kepemimpinan yang baik maka sebenarnya dia sedang membentuk suatu kekuatan besar, karena dukungan

datangnya dari komitmen karyawan yang senang memiliki pemimpin yang mereka dambakan. namun sebaliknya kepemimpinan yang buruk akan tidak mendapat simpati dari karyawannya dan akan berakibat suasana kerja yang tidak nyaman bagi mereka. terlepas dari buruk dan baiknya insentif tetap saja komitmen akan menjadi longgar.

### C. Iklim Organisasi

Iklim organisasi merupakan sinar yang ditimbulkan oleh organisasi yang akan berpengaruh terhadap semua anggota organisasi. Inti dari iklim organisasi adalah nilai organisasi yang dianutnya. Falsafah organisasi adalah bagian dari *value* yang merupakan gabungan dari nilai – nilai pribadi. jika kepemimpinan seseorang tidak mampu menyatukan nilai pribadi menjadi nilai organisasi yang disepakati maka akan sangat berpengaruh terhadap misi, visi dan tujuan organisasi.

## D. TINJAUAN TENTANG KECERDASAN EMOSIONAL

### 1. Definisi Kecerdasan Emosional

Orang yang pertama kali mengungkapkan adanya kecerdasan lain selain akademik yang dapat mempengaruhi keberhasilan seseorang adalah Gardner. Kecerdasan lain itu disebut dengan *emotional intelligence* atau kecerdasan emosional (Goleman, 2000) kecerdasan

emosi merupakan kemampuan untuk menggunakan emosi secara efektif dalam mengelola diri sendiri dan mempengaruhi hubungan dengan orang lain secara positif. Menurut Salovey dan Mayer, 1999 (*handbook emotional intelligent training, prime consulting*) kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk merasakan emosi, menerima dan membangun emosi dengan baik memahami emosi dan pengetahuan sehingga dapat meningkatkan perkembangan emosi dan intelektual. Salovey juga memberikan definisi dasar tentang kecerdasan emosi dalam lima wilayah utama yaitu, kemampuan mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain dan kemampuan membina hubungan dengan orang lain.

Sedangkan Robbins (2003) mendefinisikan kecerdasan emosional adalah keanekaragaman keterampilan, kapabilitas, dan kompetensi nonkognitif, yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam menghadapi tuntutan dan tekanan lingkungan.

Istilah kecerdasan emosional pertama kali berasal dari konsep kecerdasan social yang ditemukan oleh Thorndike pada tahun 1920 dengan membagi dalam 3 bidang kecerdasan, yaitu:

1. Kecerdasan *abstrak*, seperti kemampuan memahami dan memanipulasi symbol verbal dan matematika.
2. Kecerdasan kongkrit, kemampuan memahami dan memanipulasi objek.

3. Kecerdasan sosial, yaitu kemampuan berhubungan dengan orang lain.

Kecerdasan social menurut Thomdike yang dikutip Goleman (1995) adalah kemampuan untuk memahami dan mengatur orang untuk bertindak bijaksana dalam menjalin hubungan, meliputi kecerdasan interpersonal, dan kecerdasan intrapersonal.

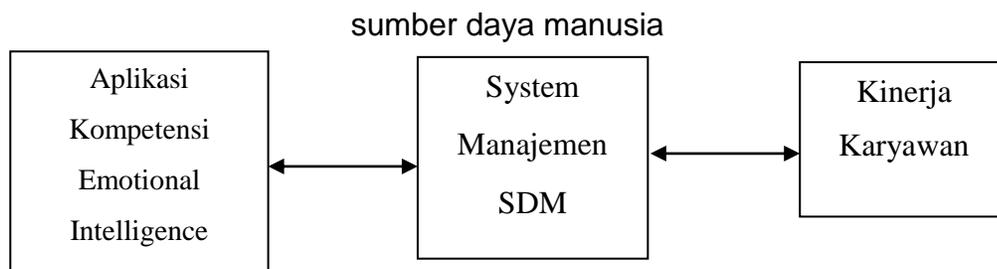
Kecerdasan interpersonal adalah kemampuan memahami orang lain, sedangkan kecerdasan intrapersonal adalah kemampuan untuk mengelola diri sendiri (Yoenanto,API,2002)

Menurut Goleman yang dikutip Bliss (1999) kecerdasan emosionali didefenisikan suatu kesadaran diri, rasa percaya diri, penguasaan diri, komitmen dan integritas seseorang dan kemampuan seseorang dalam mengkomunikasikan mempengaruhi, melakukan inisiatif perubahan dan menerimanya. Atau dengan kata lain Goleman (2000) memberikan pengertian kecerdasan emosi merujuk kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotiasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi secara baik pada diri sendiri dan dalam hubungannya dengan orang lain.

Purba (1999) berpendapat bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan di bidang emosi yaitu kesanggupan menghadapi frustasi, kemampuan mengendalikan emosi, semangat optimisme, dan kemampuan menjalin hubungan dengan orang lain atau empati. Hal tersebut seperti yang dikemukakan Patton (1998) bahwa penggunaan

emosi yang efektif akan dapat mencapai tujuan dalam membangun hubungan yang produktif dan meraih keberhasilan kerja. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Boyatzis pada tahun 1999 (dalam Martin,2006) memberikan hasil bahwa kecerdasan emosi memiliki pengaruh positif terhadap hasil kerja seseorang. Kecerdasan emosi dikaitkan dengan system manajemen sumber daya manusia, misalnya untuk pelatihan, dalam hal ini kecerdasan emosi dapat dijadikan dasar untuk memberikan pelatihan secara khusus. Pelatihan tersebut hasil akhirnya dapat meningkatkan kinerja karyawan. Gambar bagan 2.1 tersebut ditunjukkan dibawah ini :

Gambar. 2.1. Kecerdasan emosi dikaitkan dengan system manajemen



Sumber: Anthony Dio Martin, 2000

Dalam buku yang terbaru emosi dalam konteks dunia kerja, Goleman (2001) membagi dua wilayah kerangka kecerdasan emosi yaitu:

1. Kompetensi pribadi (personal Competence) yaitu bagaimana mengatur diri sendiri yang terdiri dari:

- a. Kesadaran diri (*self Awareness*), yaitu kemampuan untuk mengenal perasaan diri sendiri. Indikatornya: tingkat emosional *awareness*, ketepatan *self-assessment*, *self-confidence*.
  - b. Kemampuan mengatur diri sendiri (*self regulation/self Management*), yaitu kemampuan mengatur perasaannya. Indikatornya: tingkat *self control*, *trustworthiness* dan *conscientiousness*, inovasi dan adaptasi.
  - c. Motivasi (*motivating*), yaitu kecenderungan untuk memfasilitasi diri sendiri untuk mencapai tujuan walaupun mengalami kegagalan dan kesulitan. Indikatornya: tingkat *achievement drive*, komitmen, inisiatif dan optimisme.
2. Kompetensi social (*social competency*), yaitu kemampuan mengatur hubungan dengan orang lain, yang terdiri dari:
- a. Empati , yaitu kesadaran untuk memberikan perasaan/perhatian, kebutuhan atau kepedulian kepada orang lain. Indikatornya: memahami orang lain, mengembangkan orang lain, berorientasi pada pemberian pelayanan, *leveraging diversity*, kesadaran politis.
  - b. Memelihara hubungan social, yaitu mengatur emosi dengan orang lain, keterampilan social seperti kepemimpinan, kerja tim, kerjasama dan negosiasi. Indikatornya: kemampuan mempengaruhi, kemampuan komunikasi, kemampuan mengelola konflik, tingkat kepemimpinan, *change catalyst*.

Sementara itu Hein menyatakan bahwa kecerdasan emosional adalah suatu bentuk kecerdasan yang berkaitan dengan sisi kehidupan emosi, seperti kemampuan untuk menghargai dan mengelola emosi diri dan orang lain, untuk memotivasi diri seseorang dan mengekang impuls dan untuk mengatasi hubungan interpersonal secara efektif (Hein,1991).

## 2. Dimensi – dimensi Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional (*emotional intelligence*-EI) adalah kemampuan seseorang untuk mendeteksi serta mengelola petunjuk-petunjuk dan informasi emosional.

Orang-orang yang mengenal emosi-emosi mereka sendiri dan mampu dengan baik membaca emosi orang lain dapat menjadi lebih efektif dalam pekerjaan mereka. Hal tersebut, pada intinya, adalah tema yang melandasi riset *emotional intelligence* (EI) akhir-akhir ini.

Robbins (2003) menyatakan terdapat 5 (lima) dimensi kecerdasan emosi, yaitu:

1. Kesadaran Diri. Kemampuan untuk sadar akan apa yang dirasakan.
2. Mengelola Diri. Kemampuan untuk mengelola emosi dan rangsangan sendiri.
3. Motivasi diri. Kemampuan untuk bertahan dalam menghadapi kemunduran dan kegagalan.
4. Empati. Kemampuan untuk merasakan bagaimana yang lain merasakan.

5. Keterampilan sosial. Kemampuan untuk menangani emosi orang lain.

Kecerdasan emosi dalam konteks dunia kerja menurut Goleman sebagaimana dikutip oleh Simons (2001) (*dalam Hardaningtyas,2004*) membagi dua wilayah kerangka kecerdasan emosi yaitu:

1. Kompetensi pribadi (*personal competence*), yaitu bagaimana mengatur diri sendiri yang terdiri dari:
  - a) Kesadaran diri (*self awareness*), yaitu kemampuan untuk mengenal perasaan diri sendiri. Indikatornya: tingkat emosional *awareness*, ketepatan *self assessment*, *self confidence*.
  - b) Kemampuan mengatur diri sendiri (*self regulation/self management*), yaitu kemampuan mengatur perasaannya. Indikatornya: tingkat *self control*, *trustworthiness* dan *conscientiousness*, inovasi dan adaptasi.
  - c) Motivasi, yaitu kecenderungan untuk memfasilitasi diri sendiri untuk mencapai tujuan walaupun mengalami kegagalan dan kesulitan. Indikatornya; tingkat *achievement drive*, komitmen, inisiatif dan *optimisme*.
2. Kompetensi sosial (*social competency*), yaitu kemampuan mengatur hubungan dengan orang lain yang terdiri dari:
  - a) Empati, yaitu kesadaran untuk memberikan perasaan/perhatian, kebutuhan atau kepedulian kepada orang lain. Indikatornya;

memahami orang lain, mengembangkan orang lain, berorientasi pada pemberian pelayanan, *leveraging diversity*, kesadaran politis.

- b) Memelihara hubungan sosial, yaitu mengatur emosi dengan orang lain, keterampilan sosial seperti kepemimpinan, kerja tim, kerjasama, dan negosiasi. Indikatornya: kemampuan mempengaruhi, kemampuan komunikasi, kemampuan mengelola konflik, tingkat kepemimpinan, *change catalyst*.

*Emotional Intelligence*( EI ) terdiri atas lima dimensi:

- 1) Kesadaran Emosi.

Kesadaran emosi merupakan kemampuan untuk mengenali emosi pada waktu emosi itu terjadi. Kesadaran emosi berarti waspada terhadap suasana hati atau pikiran tentang suasana hati atau tidak hanyut dalam emosi. Orang yang dapat mengenali emosi atau kesadaran diri terhadap emosi, tidak buta terhadap emosi-emosinya sendiri, termaksud dapat memberikan label setiap emosi yang dirasakan secara tepat. Mengenali emosi atau kesadaran diri terhadap emosi ini merupakan dasar kecerdasan emosi.

Emosi-emosi seseorang sangat mengganggu pikiran, emosi merupakan tamu yang tak diundang dalam kehidupan kita, namun emosi memberi informasi yang bila diabaikan akan mengakibatkan masalah-masalah serius. Jika kita menyadari keberadaan emosi ini,

maka kita akan memperlakukan emosi ini dengan rasional. Orang yang mampu mengenali emosinya akan mampu menjawab siapa saya sebenarnya, yang pada umumnya ada beberapa orang yang tidak mampu menjawab siapa saya sebenarnya. Dalam konsep Johari Windows ada 4 daerah kesadaran yaitu:

- a) Daerah terbuka yang berisi hal-hal yang disadari atau diketahui baik oleh yang bersangkutan maupun orang lain.
- b) Daerah buta yang berisi hal-hal yang diketahui orang lain tetapi tidak disadari oleh orang yang bersangkutan.
- c) Daerah tersembunyi yang berisi hal-hal yang diketahui atau disadari oleh yang bersangkutan tetapi disembunyikan sehingga tidak diketahui oleh orang lain.
- d) . Daerah gelap yang berisi hal-hal yang tidak diketahui oleh yang bersangkutan maupun oleh orang lain.

Orang yang cerdas emosi, biasanya mempunyai daerah yang terbuka yang berisi hal-hal yang disadari atau diketahui baik oleh orang yang bersangkutan maupun oleh orang lain. Orang yang mempunyai kesadaran emosi menyadari apa yang sedang kita pikirkan dan apa yang akan kita rasakan saat ini. Kesadaran diri terhadap emosi merupakan inti kecerdasan emosi. apabila kita ingin mengembangkan kecerdasan emosi, kita harus memulai dengan

meningkatkan kesadaran diri. Menurut J Dann, Kompetensi kesadaran diri sebagai berikut:

- a) Mengetahui emosi yang sedang mereka rasakan, dapat mengetahui alasan timbulnya emosi-emosi tersebut.
- b) Menyadari rantai emosi dengan tindakan (hubungan antara perasaan-perasaannya dan apa yang sedang dipikirkan, dilakukan dan dikatakan)
- c) Mengenali bagaimana perasaan-perasaan itu mempengaruhi kinerja, kualitas pengalaman di tempat kerja dan dalam hubungan mereka.
- d) Memiliki kesadaran penuntun terhadap nilai-nilai dan tujuan

## 2) Pengendalian Emosi/Manajemen diri

Seseorang yang dapat mengendalikan diri mereka dapat mengelola dan mengekspresikan emosi yang ditandai dengan adanya:

- a) Dapat menangani emosi, sehingga emosi dapat diekspresikan dengan tepat.
- b) Mempunyai toleransi terhadap frustrasi.
- c) Menangani ketegangan jiwa dengan lebih baik.

Dalam pengendalian diri seseorang perlu memiliki berbagai ketrampilan sebagai berikut:

- a) Mengetahui perbedaan antara diri sendiri dan orang lain.

- b) Menempatkan sikap yang menerima. Beberapa penghalangnya adalah memiliki perasaan tertentu pada orang lain, menggunakan kata-kata yang tidak mendukung atau meremehkan.
- c) Mengirimkan pesan melalui suara, misalnya volume suara, kecepatan berbicara, aksen atau logat yang sesuai, ada waktu diam sejenak.
- d) Menggunakan kalimat pembuka, misalnya bagaimana kabarmu sepertinya ada sesuatu yang anda pikirkan.
- e) Mengembalikan kembali apa yang dibicarakan lawan bicara.
- f) Merefleksikan perasaan dan alasan lawan bicara
- g) Menghindari hal-hal yang tidak menerima orang lain.

Menurut J Dann, Kompetensi pengendalian diri sebagai berikut:

- a) Berhenti menuruti hal-hal yang menghasilkan perilaku-perilaku yang tidak produktif.
- b) Tetap tenang, berfikir positif dan tidak bingung, bahkan pada saat keadaan sangat sulit.
- c) Mengelola emosi yang menyusahkan dan mengurangi kecemasan pada saat mengalami emosi tersebut.
- d) Stabil, berfikir tenang yaitu tetap terfokus meskipun berada dibawah tekanan sekalipun.

### 3) Motivasi Diri

Menata emosi merupakan hal yang sangat erat kaitannya dengan motivasi diri dan untuk berkreasi. Orang yang mampu mengendalikan emosi merupakan landasan keberhasilan dalam segala bidang. Orang yang mempunyai motivasi diri cenderung lebih produktif dan efektif dalam hal apapun yang mereka kerjakan.

Menurut Daniel Goleman ciri-ciri orang yang mempunyai motivasi diri sertadapat memanfaatkan emosi secara produktif adalah sebagai berikut:

- a) Ketekunan dalam usaha mencapai tujuan.
- b) Kemampuan untuk menguasai diri
- c) . Bertanggung-jawab
- d) Dapat membuat rencana-rencana inovatif-kreatif ke depan dan mampu menyesuaikan diri, mampu menunda pemenuhan kebutuhan sesaat untuk tujuan yang lebih besar, lebih agung dan lebih menguntungkan.

Selanjutnya J Dann menjelaskan bahwa kompetensi seseorang dalam memotivasi diri antara lain:

- a) Memiliki dorongan untuk selalu memperbaiki atau memenuhi standar- standaryang tinggi.

- b) Memperlihatkan komitmen dalam semua hubungan dengan orang lain.
  - c) Mencari peluang terlebih dahulu, bukan mencari masalah.
  - d) Memperlihatkan keuletan dalam mencapai tujuan
- 4) Empati (Mengenali Emosi Orang Lain)

Orang yang empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan hal-hal yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain. Orang-orang seperti ini cocok untuk pekerjaan-pekerjaan keperawatan, mengajar, penjualan dan manajemen. Ciri-ciri orang yang empati adalah sebagai berikut:

- a) Mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan kebutuhan orang lain.
- b) Mampu menerima sudut pandang atau pendapat orang lain.
- c) Peka terhadap perasaan orang lain.
- d) Mampu mendengarkan orang lain.

Rogers mengatakan bahwa empati merupakan kepedulian yang mendalam atau penerimaan yang penuh terhadap orang lain, selanjutnya Authier (1986) mengatakan bahwa empati adalah mampu mendengarkan dengan sepenuhnya pada orang lain. Pemahaman yang empati adalah sebuah dimensi khusus dalam membangun hubungan pengasuhan. Empati bukanlah simpati tetapi merupakan

kemampuan untuk merefleksikan secara obyektif perasaan-perasaan dari seorang pasien, yang mungkin tidak diungkapkan dalam kata-kata. Di dalamnya terlibat penerimaan dan penghargaan, tanpa prasangka, terhadap keunikan pribadi. Empati adalah mempersepsikan dunia sebagaimana pasien mempersepsikannya. Scheler mengatakan bahwa empati adalah merasakan perasaan orang lain, tanpa melakukan penilaian terhadap orang lain.

#### 5) Membina hubungan sosial

Orang yang mampu melakukan hubungan sosial merupakan orang yang cerdas emosi. Orang yang cerdas emosi akan mampu menjalin hubungan dengan orang lain, mereka dapat menikmati persahabatan dengan tulus. Ketulusan memerlukan kesadaran diri dan ungkapan emosional sehingga pada saat berbicara dengan seseorang, kita dapat mengungkapkan perasaan-perasaan secara terbuka termasuk gangguan-gangguan apapun yang merintangi kemampuan seseorang untuk mengungkapkan perasaan secara terbuka.

Dalam melakukan hubungan sosial, hal pertama yang perlu dilakukan adalah membina rasa saling percaya satu sama lain. Menurut Herb Gohen, orang yang memberi kepercayaan pada orang lain maka dia akan dipercaya orang lain. Apabila seseorang

menunjukkan kepercayaan pada orang lain dan bersikap jujur, maka orang lain akan lebih terbuka dan percaya dengan kita. Seseorang akan menikmati pembicaraan apabila dia percaya dengan kita. Dalam melakukan hubungan sosial, kita perlu menanamkan rasa saling ketergantungan atau rasa saling terikat dengan orang lain.

Orang yang mempunyai hubungan sosial yang baik, maka ia mampu membuat dirinya bermanfaat bagi orang lain. Orang yang mampu melakukan hubungan sosial akan disenangi oleh teman-temannya dan berhasil di pekerjaan maupun dalam membina rumah tangga. Orang yang ingin berhasil dalam membina hubungan dengan orang lain harus lebih banyak membuat orang lain bahagia dan tidak merendahkan orang lain. Orang yang mampu berhubungan sosial dengan orang lain maka orang tersebut telah mencapai 85 % dalam mengatasi kesulitan dalam pekerjaan dan 99 % mencapai keberhasilan dalam kehidupan pribadi<sup>15</sup>. Menurut J Dann,

Kompetensi hubungan sosial seseorang ditunjukkan dengan ciri-ciri sebagai berikut:

- a) Mudah bergaul dan bersahabat.
- b) Perhatian dan tenggang rasa.
- c) Suka berbagi rasa, bekerja sama dan suka menolong.
- d) Lebih demokratis dalam bergaul dengan orang lain.

- e) Disukai.
- f) Kesetiakawanan.

## **E. TINJAUAN TENTANG RUMAH SAKIT**

### **1. Definisi Rumah Sakit**

Menurut Undang – undang nomor 44 tahun 2009 Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan , rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit Umum adalah Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit (Depkes, 2010)

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang parmanen menyelenggarakan pelayanan kesehatan, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Adanya kemajuan teknologi disertai dengan penggunaan cara-cara baru dibidang diagnostik dan terapeutik mengharuskan rumah sakit mempekerjakan berbagai profesi kedokteran dan profesi lain

sehingga rumah sakit menjadi organisasi padat karya spesialis dan merupakan tempat dimana terjadi proses perubahan dari masukan menjadi luaran. Masukan utama adalah dokter, perawat personil lainnya, prasarana, sarana peralatan dan sebagainya merupakan bagian dari rumah sakit (Qauliyah Asta,2008).

## 2. Klasifikasi Rumah Sakit.

Pengelompokan rumah sakit berdasar perbedaan tingkat kemampuan pelayanan kesehatan yang dapat disediakan. Berdasarkan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor: 983. Menkes/SK/1992 tentang pedoman rumah sakit umum menyebutkan bahwa rumah sakit pemerintah pusat dan daerah diklasifikasikan menjadi rumah sakit umum tipe A, B, C dan D (Wahyono,2008).

Klasifikasi tersebut didasarkan pada unsur pelayanan yang dimiliki. Klasifikasi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Rumah Sakit Umum Kelas A adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik spesialistik luas dan sub spesialistik luas.
- b. Rumah Sakit Umum Kelas B adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medis sekurang – kurangnya 11 spesialistik dan sub spesialistik terbatas.
- c. Rumah Sakit Umum Kelas C adalah rumah sakit yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medis spesialistik dasar.

- d. Rumah Sakit Umum Kelas D adalah rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik dasar.

### 3. Fungsi Rumah Sakit

Tugas sekaligus fungsi dari rumah sakit secara lengkap, yaitu:

- a. Melaksanakan pelayanan medis, pelayanan penunjang medis,
- b. Melaksanakan pelayanan medis tambahan, pelayanan penunjang medis tambahan,
- c. Melaksanakan pelayanan kedokteran kehakiman,
- d. Melaksanakan pelayanan medis khusus,
- e. Melaksanakan pelayanan rujukan kesehatan,
- f. Melaksanakan pelayanan kedokteran gigi,
- g. Melaksanakan pelayanan kedokteran sosial,
- h. Melaksanakan pelayanan penyuluhan kesehatan,
- i. Melaksanakan pelayanan rawat jalan atau rawat darurat dan rawat tinggal (observasi),
- j. Melaksanakan pelayanan rawat inap,
- k. Melaksanakan pelayanan administratif,
- l. Melaksanakan pendidikan para medis,
- m. Membantu pendidikan tenaga medis umum,
- n. Membantu pendidikan tenaga medis spesialis,
- o. Membantu penelitian dan pengembangan kesehatan,

p. Membantu kegiatan penyelidikan epidemiologi,

Tugas dan fungsi ini berhubungan dengan kelas dan type rumah sakit yang di Indonesia terdiri dari rumah sakit umum dan rumah sakit khusus, kelas "A, B, C, D". berbentuk badan dan sebagai unit pelaksana teknis daerah. Perubahan kelas rumah sakit dapat saja terjadi sehubungan dengan turunnya kinerja rumahsakit yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Indonesia melalui Keputusan Dirjen Yan Medik.

#### **F. TINJAUAN TENTANG PELAYANAN PERAWAT**

Keperawatan adalah salah satu profesi di rumah sakit yang berperan penting dalam penyelenggaraan upaya menjaga mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Pada standar tentang evaluasi dan pengendalian mutu dijelaskan bahwa pelayanan keperawatan menjamin adanya asuhan keperawatan yang bermutu tinggi dengan terus menerus melibatkan diri dalam program pengendalian mutu di rumah sakit. Dalam hal ini, dapat ditambahkan bahwa sejak lebih dari 100 tahun yang lalu perawat legendaris Florence Nightingale telah menyatakan bahwa "*hospital should not harm the patients*". Pada tahun 1859 ia menyatakan bahwa pelayanan keperawatan bertujuan untuk "*put patient in the best condition for nature to act upon him.*" Hal ini menunjukkan kepedulian yang

mendalam dari seorang perawat terhadap pasien yang ditanganinya di rumah sakit.

James Willian dalam buku *Hospital Management* (1990) menyebutkan bahwa *Nursing Departement* di rumah sakit mempunyai, beberapa tugas, seperti: (1) memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien, baik untuk kesembuhan ataupun pemulihan status fisik dan mentalnya, (2) memberikan pelayanan lain bagi kenyamanan dan keamanan pasien, seperti penataan tempat tidur dll., (3) melakukan tugas-tugas administratif, (4) menyelenggarakan pendidikan keperawatan berkelanjutan, (5) melakukan berbagai penelitian/riset Untuk senantiasa meningkatkan- mutu pelayanan keperawatan, (6) berpartisipasi aktif dalam program pendidikan bagi para calon perawat.

John Griffith (1967) menyatakan bahwa kegiatan keperawatan di rumah sakit dapat dibagi menjadi keperawatan klinik dan manajemen keperawatan. Kegiatan keperawatan klinik antara lain terdiri dari:

1. Pelayanan keperawatan personal (*personal nursing care*), yang antara lain berupa pelayanan keperawatan umum dan atau spesifik untuk system tubuh tertentu, Pemberian motivasi dan dukungan emosi pada pasien, pemberian obat, dll.
2. Berkomunikasi dengan dokter dan petugas penunjang medik, mengingat perawat selalu berkomunikasi dengan pasien setiap waktu sehingga

merupakan petugas yang seyogyanya paling tahu tentang, keadaan pasien.

3. Berbagai hal tentang keadaan pasien ini perlu dikomunikasikan dengan dokter atau petugas lain.
4. Menjalin hubungan dengan keluarga pasien. Komunikasi yang baik dengan keluarga/kerabat pasien akan membantu proses penyembuhan pasien itu sendiri. Keluarga perlu mendapat kejelasan sampai batas tertentu tentang keadaan si pasien, dan berpartisipasi aktif dalam proses penyembuhannya.
5. menjaga lingkungan bangsal tempat perawatan. Dalam hal ini perlu diingatkan bahwa dulu Florence Nightingale dan teman-temannya secara langsung mengepel dan menyikat lantai bangsal perawatan tempat mereka bekerja. Kini mungkin situasinya telah berubah, tetapi perawat tetap bertanggung jawab terhadap lingkungan bangsal perawatan pasien, baik lingkungan fisik, mikrobiologi, keamanan dll.
6. Melakukan penyuluhan kesehatan dan upaya pencegahan penyakit. Program ini dapat dilakukan pada pasien dengan mated spesifik sesuai penyakit yang dideritanya. Tetapi, dapat juga diberikan pada pengunjung rumah sakit secara umumnya, bahkan masyarakat di luar dinding rumah sakit sekalipun.

## G. KERANGKA TEORITIS

Dasar kepribadian untuk OCB merefleksikan ciri karyawan yang kooperatif, suka menolong, perhatian dan bersungguh – sungguh. Dasar sikap mengidentifikasi bahwa karyawan terlibat dalam OCB untuk membalas tindakan organisasi.

Dalam *journal of Applied psychology*(T.M.Glomb,2004) hasil penelitiannya mengatakan bahwa emosi-emosi mempengaruhi sejumlah variabel kinerja dan kepuasan seperti perilaku kewargaan organisasional (OCB), komitmen organisasi, tingkat usaha, maksud-maksud untuk berhenti dan penyimpangan tempat kerja.

Menurut teori perilaku organisasi (Stephen P. Robbins,2008) baru-baru ini penelitian menguji isu ini terhadap beragam pekerjaan. Pengarang penelitian tersebut menemukan bahwa hubungan antara tuntutan kognitif dan bayaran cukup kuat, sementara hubungan antara tuntutan emosional memiliki pengaruh, tetapi hanya pada pekerjaan-pekerjaan yang juga telah menuntut secara *kognitif* pekerjaan-pekerjaan seperti pengacara dan perawat.

Model teoritis penelitian ini memasukkan kecerdasan emosional sebagaimana yang diuraikan dalam teori Perilaku Organisasi dari Stephen P.Robbins. teori kecerdasan emosional (*emotional intelligent-EI*) menyatakan bahwa orang-orang yang mengenal emosi-emosi mereka

sendiri dan mampu dengan baik membaca emosi orang lain dapat lebih efektif dalam pekerjaan mereka. Hal tersebut pada intinya adalah tema yang melandasi riset EI akhir-akhir ini dimana EI terdiri atas 5 dimensi yaitu kesadaran diri, manajemen diri, motivasi diri, empati dan keterampilan social.

Beberapa penelitian menyatakan bahwa EI memainkan sebuah peranan penting dalam kinerja pekerjaan. (Stephen P.Robbins, 2007; Markozy,2005; Cherniss,2001; Goleman, 2001Peter Salovey dan John Mayer,1990).

kajian cherniss menjelaskan bahwa factor kecerdasan emosi seseorang dapat meningkatkan komitmen pekerjaan seseorang. Sejalan dengan kajian Carson (1998) seseorang memiliki komitmen dengan pekerjaannya merupakan mereka yang mempunyai emosi yang cerdas, mereka yang cerdas emosinya dapat memotivasi diri, memotivasi orang lain dan mengendalikan emosi diri, berwawasan apabila membuat keputusan, empati dengan memahami psikologi orang lain serta membangun dan menjalin hubungan social dengan orang lain.

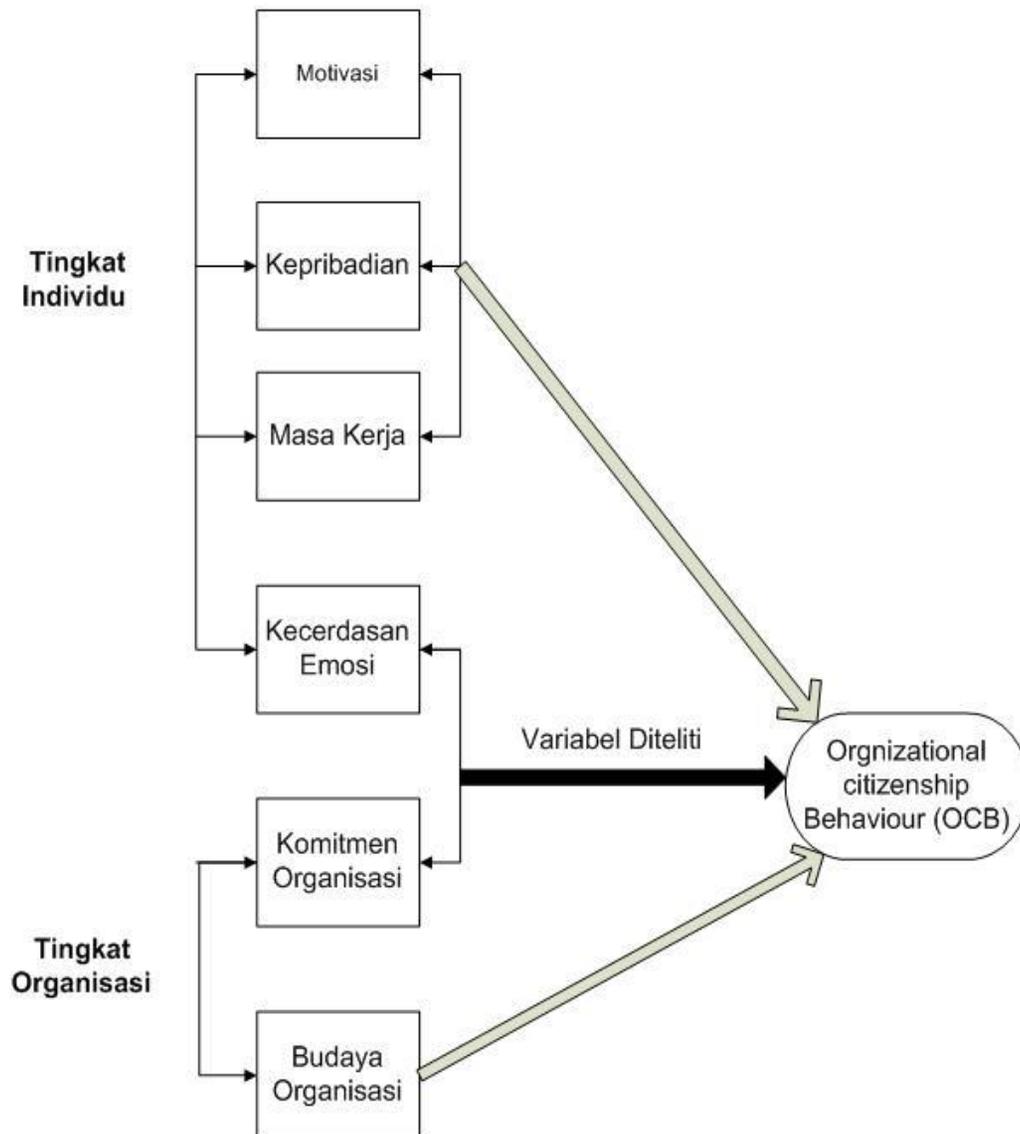
Berdasarkan hal tersebut kecerdasan emosional akan berhubungan dengan OCB dimana menurut Goleman Kecerdasan Emosional seseorang dapat ditingkatkan dengan cara mengembangkan komitmen yang tinggi terhadap diri sendiri. ketika seseorang dapat komitmen terhadap organisasi tersebut maka dia dapat berperilaku *extra role* dalam

melaksanakan pekerjaannya walaupun suasana didalam organisasi tersebut tidak sehat. Karena individu tersebut memiliki kecerdasan emosional yang dapat mengelolah emosinya terhadap dirinya sendiri dan membina hubungan social dengan orang lain. (scholl,1981)

Model penelitian ini juga memasukkan komitmen organisasi dari Mayer & Allen. Komitmen organisasi adalah kondisi psikologis yang mengikat individu karyawan kepada organisasi, sumber daya strategic organisasi, dan sumber daya manusia dalam organisasi komitmen organisasi dalam penelitian ini merujuk model komitmen dari Meyer & Allen yang mencakup komimen afektif, komitmen keberlanjutan dan komitmen normative (Allen & Meyer,1990, Meyer & Allen,1991,Meyer et al.2001)

Sejalan dengan uraian pada bab I dan bab II diatas maka orientasi penelitian ini adalah melihat pengaruh yang terjadi antara variabel kecerdasan emosional,komitmen organisasi dan OCB. Ini penting dilakukan penelitian sebab beberapa pendapat ahli menyatakan adanya hubungan pada variabel-variabel diatas dan memiliki unsur yang mempengaruhi:

Gambar 2.1 Kerangka Teori



Sumber : Goleman ( 2001 ), Stephen P.Robbins, timothy A.Judge (2007). Fred Luthans (2006), Meyer, Allen & Smith (1993), Aldah & Resckhe (1997)

## **B. Hubungan Antarvariabel Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap OCB**

### **a. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap OCB**

Kajian cherniss (2001) menjelaskan bahwa factor kecerdasan emosi seseorang dapat meningkatkan komitmen pekerjaan seseorang. Sejalan dengan kajian Carson dan carson (1998) seseorang yang memiliki komitmen dengan pekerjaanya merupakan mereka yang mempunyai emosi yang cerdas, mereka yang cerdas emosinya dapat memotivasi diri ,memotivasi orang lain dan mengendalikan emosi diri, berwawasan apabila membuat suatu keputusan , empati dengan memahami psikologi orang lain serta membangun dan menjalin hubungan social yang baik. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wiwik Sumiyarsih, Endah Mujiasih dan Jati Ariati (2012) yang menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

### **b. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap OCB**

Menurut Rauter dan Feather (2004) semakin tinggi komitmen organisasi maka semakin baik pula OCB dilakukan karyawan. Komitmen karyawan merupakan kebanggaan karyawan terhadap perusahaannya serta kekentalan ikatan antara karyawan dan organisasi yang diyakini akan mampu meningkatkan OCB tersebut.

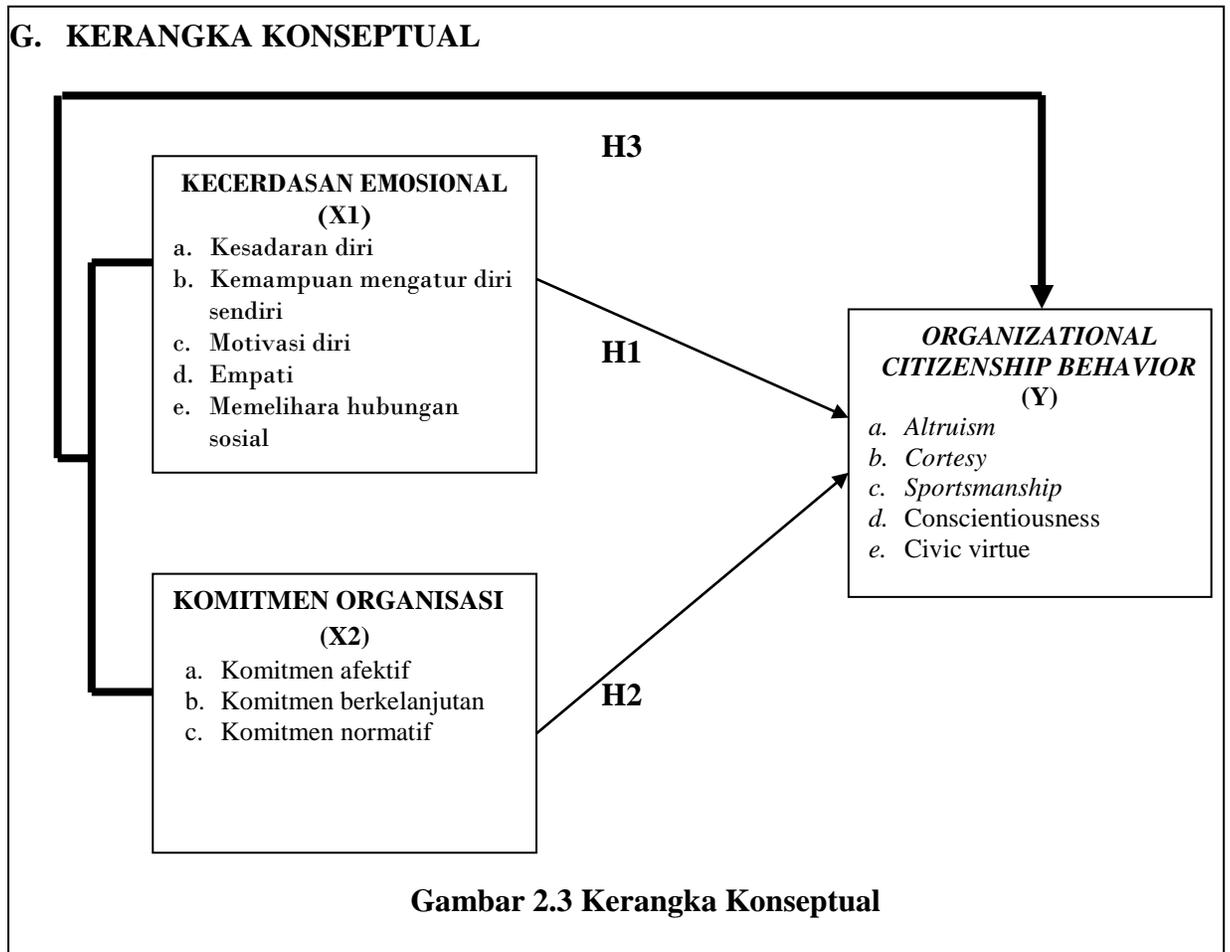
OCB dalam penelitian ini dipahami sebagai perilaku *Extra role* yang mencakup dimensi-dimensi *altruism*, *Conscientiousness*, *sportsmanship*, *courtesy* dan *civic virtue* sebagaimana digambarkan oleh organ dan kolega (Organ (1988,1990,1997,Podsakoff et al, 1990, Podsakoff et al,2000)

Menurut Chang et al. (2011) mengemukakan bahwa signifikan OCB yang paling sering diidentifikasi adalah komitmen organisasi, dan bahwa komitmen organisasi merupakan predictor dari dan berdampak pada OCB. *Meta-analysis* menunjukkan adanya korelasi positif dan pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB. Sejalan dengan teori Perilaku Organisasi menurut (Stephen.P.Robbins,2008) mengemukakan bahwa perilaku organisasi (PO) memberi perhatian pada perilaku kewargaan organisasi sebagai sebuah variabel *dependent*.

### **c. Pengaruh Simultan Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap OCB**

Dimensi Kecerdasan emosional dan komitmen organisasi secara jelas berhubungan dan berpengaruh terhadap OCB (Reksa Anindya,2011). Dengan demikian jelas bahwa untuk mencapai OCB yang tinggi interaksi antar kedua variabel tersebut sangat penting dalam menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Dengan kecerdasan emosional yang dimiliki dan didukung komitmen

organisasi yang tinggi akan mampu menghasilkan OCB yang tinggi pula



Pada Gambar 2.3 diatas dapat dilihat Kecerdasan Emosi dan Komitmen organisasional dapat memberikan kontribusi bagi *Organizational Citizenship Behaviour* merupakan hal yang diperlukan oleh karyawan golongan manajerial. Hal ini ditunjukkan oleh kriteria

evaluasi performa bagi karyawan yang ditentukan oleh seberapa besar mereka mengembangkan perilaku-perilaku yang tergolong OCB.

Pada kenyataannya, komitmen kerja yang menghasilkan kinerja organisasi yang diharapkan, dapat digunakan untuk memprediksi keberhasilan misalnya intensitas tingkat perputaran, kinerja, kepuasan kerja, perilaku prososial organisasi, dan kealpaan. Seperti yang dijelaskan di awal, OCB dipandang sebagai manifestasi dari kodrat manusia sebagai makhluk social, maka akan sangat mungkin dipengaruhi oleh kompetensi social yang dimiliki karyawan. Kecerdasan Emosi diduga berkaitan erat dengan munculnya OCB.

Menurut Goleman Kecerdasan Emosional seseorang dapat ditingkatkan dengan cara mengembangkan komitmen yang tinggi terhadap diri sendiri. ketika seseorang dapat komitmen terhadap organisasi tersebut maka dia dapat berperilaku *extra role* dalam melaksanakan pekerjaannya walaupun suasana didalam organisasi tersebut tidak sehat. Karena individu tersebut memiliki kecerdasan emosional yang dapat mengelolah emosinya terhadap dirinya sendiri dan membina hubungan social dengan orang lain. (scholl,1981)

Penelitian yang dilakukan oleh Novliadi dalam (Hardaningtyas, 2004) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berkembang sejalan dengan seberapa besar perhatian organisasi terhadap kontribusi karyawan, sehingga karyawan akan memiliki persepsi yang positif

terhadap organisasi dan akan memberi umpan baliknya (feed back) dengan terlibat dalam OCB.

Penelitian yang dilakukan oleh Dickinson (dalam Hardaningtyas, 2004) menunjukkan bahwa komitmen organisasi berhubungan dengan OCB. Ketika seorang karyawan menjadi bagian dalam organisasi, mereka akan memiliki komitmen organisasi, dan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi, mereka akan lebih berpartisipasi dalam perilaku ekstra organisasi.

Menurut Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (2001) dalam teori Perilaku Organisasi (*Organizational behaviour*) komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seseorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.

Dua faktor penting yang perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan komitmen keorganisasian karyawan adalah kecerdasan emosional dan *organizational citizenship Behaviour* terkait dengan kecerdasan emosional diungkap oleh Cooper (dalam Rothmann et al. 2002) menyatakan jika emosi dikelola dengan benar akan mendorong komitmen pegawai terhadap organisasi.

Menurut teori perilaku organisasi (Stephen P. Robbins, 2008) baru-baru ini penelitian menguji isu ini terhadap beragam pekerjaan. Pengarang penelitian tersebut menemukan bahwa hubungan antara

tuntutan kognitif dan bayaran cukup kuat, sementara hubungan antara tuntutan emosional memiliki pengaruh, tetapi hanya pada pekerjaan-pekerjaan yang juga telah menuntut secara kognitif pekerjaan-pekerjaan seperti pengacara dan perawat.

## H. HIPOTESIS

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas suatu permasalahan yang masih harus dibuktikan kebenarannya secara empiris. Sesuai dengan permasalahan, maka dirumuskan sebagai berikut:

- H1: Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Perawat di RSUD Abunawas Kota Kendari.
- H2: Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Perawat di RSUD Abunawas Kota Kendari.
- H3: Kecerdasan Emosional dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Perawat di RSUD Abunawas Kota Kendari.

## I. VARIABEL PENELITIAN DAN OPERASIONALISASI VARIABEL

Tabel 2.1 Operasionalisasi Variabel Kecerdasan Emosional

VARIABEL	DIMENSI	PARAMETER
Kecerdasan Emosional	1. Kesadaran diri	1) Mengetahui emosi yang sedang dirasakan
		2) Dapat mengetahui alasan timbulnya emosi-emosi tersebut.
		3) Menyadari rantai emosi dengan tindakan (hubungan antara perasaan-perasaannya dan apa yang sedang dipikirkan, dilakukandandikatakan)
		4) Sadar bahwa setiap kesedihan ada penyebabnya
		5) Mengenali bagaimana perasaan-perasaan saya.
	2. Kemampuan mengatur diri sendiri	6) Tetap tenang, berfikir positif dan tidak bingung, bahkan pada saat keadaan sangat sulit.
		7) Dapat mengontrol kesedihan
		8) Menahan sikap yang kasar
		9) Kesadaran diri
		10) Sangat teliti dalam berekspresi
	3. Motivasi diri	11) Melakukan pekerjaan tanpa disuruh oleh pemimpin
		12) Memiliki dorongan untuk selalu memperbaiki atau memenuhi standar- standar yang tinggi.
		13) Mencari peluang terlebih dahulu, bukan mencari masalah.
		14) Dapat membuat rencana-rencana inovatif-kreatif kedepan dan mampu menyesuaikan diri
		15) Memperlihatkan keuletan dalam mencapai tujuan.
4. Empati	16) Mampu menangkap sinyal-sinyal social yang tersembunyi yang mengisyaratkan kebutuhan orang lain..	
	17) Mampu menerima sudut pandang atau pendapat orang lain.	
	18) mengetahui hoby orang lain	
	19) Peka terhadap perasaan orang lain	
	20) Mampu menghibur orang lain	
5. Memelihara hubungan social	21) Mudah bergaul dengan teman atau sahabat	
	22) Perhatian dan tenggang rasa.	
	23) Suka berbagi rasa, bekerja sama dan suka menolong.	

Tabel 2.2 Operasionalisasi Variabel Komitmen Organisasi

VARIABEL	DIMENSI	PARAMETER	
Komitmen organisasi	1. Komitmen Afektif	1) Memiliki ikatan emosional dengan organisasi	
		2) Senang mempromosikan/mendiskusikan organisasi dengan orang lain	
		3) Merasamemilikiorganisasi	
		4) dapat dengan mudah berhubungan dengan organisasi lainnya.	
		5) Merasa menjadi bagian dari RS	
		6) Senang telah memiliki organisasi yang tepat	
		7) Organisasi mempunyai banyak makna bagi pribadi	
		8) Masalah organisasi adalah masalah bagi pegawai	
	2. Komitmen keberlanjutan	9) Banyak hal terganggu jika meninggalkan organisasi	
		10) Menetap dalam organisasi adalah suatukebutuhan	
		11) Keluar dari organisasi butuh banyak pengorbanan pribadi.	
		12) Enggan meninggalkan organisasi.	
		13) Tidak ada kekhawatiran jika keluar dari organisasi	
		14) Tidak banyak kerugian jika meninggalkan organisasi	
		15) Sedikit alternatif yang tersedia .	
		16) konsekuensi kalau meninggalkan organisasi.	
	3. Komitmen Normatif	17) Wajib berada dalam organisasi ini	
		18) Tidak harus selalu loyal kepada organisasi	
		19) Loyalitas adalah pentingdan karena itu berkewajiban untuk tetap tinggal	
		20) Kepercayaan terhadap nilai loyal kepada organisasi	
			21) Bukan tawaran pekerjaan yang baik menyebabkan seseorang pindah organisasi
			22) Pindahke lain organisasi tidak perlu dipandang sebagai hal tidak etis
			23) merasa bersalah apabila meninggalkan RS karena mempunyai kewajiban terhadap masyarakat
			24) Menjadi ‘manusia perusahaan” adalah sesuatu yang masuk akal.

**Tabel 2.3 Operasionalisasi Variabel *organizational Citizenship Behavior*(OCB)**

VARIABEL	DIMENSI	PARAMETER
<i>organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	1. <i>Altruism</i>	1) Membantu orang lain yang mempunyai kelebihan beban kerja
		2) Selalu siap memberikan bantuan kepada orang disekitar
		3) Membantu orang yang dibutuhkan
		4) sepenuh hati membantu orang lain yang mempunyai permasalahan
		5) membantu mengorientasikan orang-orang baru.
	2. <i>Courtesy</i>	6) menghindari terjadinya masalah dengan rekan kerja
		7) mempertimbangkan dampak tindakan
		8) tidak menyalahgunakan hak-hak orang lain.
		9) Bertindak untuk mencegah permasalahan
		10) Perilaku dapat mempengaruhi pekerjaan orang lain
	3. <i>Sportsmanship</i>	11) Selalu membutuhkan pelumas
		12) Menggunakan banyak waktu untuk mengeluhkan hal sepele
		13) Tidak peduli terhadap perusahaan ini
		14) terpusat pada apa yang salah dibanding sisi positif
		15) selalu temukan kesalahan dalam apa yang sedang dilakukan organisasi
4. <i>conscientiousness</i>	16) percaya pada pemberian satu hari kerja yang jujur	
	17) kehadiran kerja yang melampaui batas normative	
	18) tidak mengambil jam istirahat ekstra	
	19) taat pada peraturan dan regulasi organisasi	
	20) ketelitian dalam bekerja	
5. <i>Civic virtue</i>	21) Mengikuti perkembangan perubahan kebijakan dalam organisasi.	
	22) Membantu mencitrakan perusahaan keluar	
	23) Menyimpan informasi tentang organisasi	