

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kecerdasan Emosional

1. Definisi Teori Kecerdasan Emosional

Goleman dalam bukunya menjelaskan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan intelegensi serta menjaga keselarasan emosinya dan pengungkapannya melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial.

Salovey dan Mayer (1997) menggunakan kecerdasan emosi untuk menggambarkan sejumlah keterampilan yang berhubungan dengan keakuratan penilaian tentang emosi diri sendiri dan orang lain, serta kemampuan mengolah perasaan untuk memotivasi, merencanakan, dan meraih tujuan kehidupan.

Salovey (dalam Goleman, 2010) memilih kecerdasan interpersonal dan kecerdasan intrapersonal untuk dijadikan sebagai dasar untuk mengungkap kecerdasan emosional pada diri individu. Menurutnya kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain (empati) dan kemampuan untuk membina hubungan (kerjasama) dengan orang lain.

Gardner dalam bukunya yang berjudul *Frame Of Mind* mengatakan bahwa bukan hanya satu jenis kecerdasan yang monolitik yang penting untuk meraih sukses dalam kehidupan, melainkan ada spektrum kecerdasan yang

lebar dengan tujuh varietas utama yaitu linguistik, matematika atau logika, spasial, kinestetik, musik, interpersonal dan intrapersonal. Kecerdasan ini dinamakan oleh Gardner sebagai kecerdasan pribadi yang oleh Daniel Goleman disebut sebagai kecerdasan emosional (Goleman, 2010).

Berdasarkan definisi dan penjelasan diatas kecerdasan emosional adalah kemampuan individu dalam mengendalikan dan mengenali kondisi dari segi emosi baik kepada diri individu ataupun terhadap orang lain. Agar bisa mengambil tindakan atau keputusan dengan mengekspresikannya kepada orang lain dan menjalin hubungan yang kooperatif dengan orang lain.

2. Aspek-aspek Kecerdasan Emosional

Salovey menempatkan kecerdasan pribadi Gardner (Goleman, 2010) mendefinisikan dasar tentang kecerdasan emosional yang dicetuskannya, seraya memperluas kemampuan ini menjadi lima wilayah utama:

a. Mengenali emosi diri.

Keyakinan di dalam diri individu dalam mengenali perasaan mereka yang sebenarnya dan menyadari diri sendiri tentang apa yang sedang terjadi saat itu.

b. Mengelola emosi

Suatu kemampuan dalam menangani perasaan agar perasaan dapat terungkap dengan pas adalah kecakapan yang bergantung pada kesadaran diri. Dan bagi siapa yang bisa menangani emosinya dengan baik akan baik dalam merespon akan tetapi terjadi sebaliknya akan lain merespon yang tidak baik karena tidak bisa menangani emosi dengan baik.

c. Memotivasi diri sendiri

Kendali diri emosional menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati adalah landasan keberhasilan dalam berbagai bidang. Mampu menyesuaikan diri dalam “*flow*” memungkinkan terwujudnya kinerja yang tinggi dalam segala bidang. Orang-orang yang memiliki keterampilan ini cenderung jauh lebih produktif dan efektif dalam hal apapun yang mereka kerjakan.

d. Mengenali emosi orang lain (Empati)

Empati, kemampuan yang juga bergantung pada kesadaran diri emosional, merupakan “keterampilan bergaul” dasar. Orang yang empatik lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.

e. Membina hubungan

Seni membina hubungan, sebagian besar, merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain. Orang-orang yang hebat dalam keterampilan ini akan sukses dalam bidang apa pun yang mengandalkan pergaulan yang mulus dengan orang lain.

3. Unsur-unsur kecerdasan emosional

Goleman (2010) Tujuh unsur utama kemampuan yang sangat penting ini semuanya berkaitan dengan kecerdasan emosional :

- a. Keyakinan, Perasaan kendali dan penguasaan seseorang terhadap tubuh, perilaku, dan dunia.
- b. Rasa ingin tahu, Perasaan bahwa menyelidiki segala sesuatu itu bersifat positif dan menimbulkan kesenangan.
- c. Niat, Hasrat dan kemampuan untuk berhasil, dan untuk bertindak berdasarkan niat itu dengan tekun. Ini berkaitan dengan perasaan terampil, perasaan efektif.
- d. Kendali diri, Kemampuan untuk menyesuaikan dan mengendalikan tindakan dengan pola yang sesuai.
- e. Keterkaitan, Kemampuan untuk melibatkan diri dengan orang lain berdasarkan perasaan saling memahami.
- f. Kecakapan berkomunikasi, Keyakinan dan kemampuan verbal untuk bertukar gagasan, perasaan, dan konsep dengan orang lain.
- g. Kooperatif, Kemampuan untuk menyeimbangkan kebutuhannya sendiri dengan kebutuhan orang lain dalam kegiatan kelompok.

4. Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional seseorang tentunya dipengaruhi oleh karakteristik biografi individu yaitu:

a. Jenis Kelamin

Salovey dan Mayer (1997) mengatakan bahwa seorang pria yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi memiliki keramah tamahan, menyenangkan, sosialisasi yang baik, tidak memiliki ketakutan ataupun kekhawatiran. Pria mempunyai kemampuan untuk berkomitmen terhadap orang lain, bertanggung jawab, memiliki pandangan yang etis, simpati dan *caring* dalam membina hubungan. Mereka juga memiliki kenyamanan dengan diri sendiri, orang lain dan lingkungan sosial. Namun pada kondisi tertekan, tidak berdaya atau dikritik, seorang pria cenderung mengekspresikan marah, yang mungkin beresiko menjadi perilaku kekerasan. Wanita yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi cenderung asertif, mampu mengekspresikan perasaan secara langsung, memiliki perasaan positif terhadap diri sendiri, wanita juga lebih mampu mengidentifikasi dan mengekspresikan emosi dengan akurat.

b. Status Perkawinan

Status perkawinan pada wanita yang menikah lebih akurat dalam mengidentifikasi dan mengekspresikan emosi dibandingkan pria. Wanita yang menikah lebih mampu menunjukkan respon verbal yang sesuai dengan ungkapan emosinya dibandingkan pria yang menikah yang tidak

bahagia. Pasangan suami istri yang bahagia dalam pernikahannya lebih mampu mengidentifikasi dan mengekspresikan emosinya daripada pasangan suami istri yang tidak bahagia.

c. Usia

Usia berhubungan dengan kematangan atau tingkat kedewasaan seseorang individu yang memiliki usia yang lebih tua dan pengalaman kerja yang lebih lama umumnya memiliki kecerdasan emosional yang lebih baik. Tingkat kecerdasan emosional seseorang selama bertahun-tahun menunjukkan bahwa orang semakin lama akan semakin baik dalam kemampuan kecerdasan emosional, sejalan dengan semakin terampil dirinya dalam menangani emosinya sendiri, memotivasi diri dan mengasah empati serta kecakapan sosialnya. Selain itu, masa jabatan jika dinyatakan sebagai pengalaman kerja, dapat dijadikan sebuah dasar perkiraan yang baik untuk produktivitas pekerjaan individu. Individu yang memiliki pengalaman kerja yang lebih lama diharapkan mampu menghasilkan produktivitas kerja yang lebih baik.

d. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan seseorang akan mempengaruhi intelektualnya. Individu yang memiliki kemampuan intelektual akan mampu mempelajari pekerjaannya dengan lebih cepat, lebih mampu beradaptasi dalam keadaan yang berubah dan lebih baik dalam menentukan solusi untuk meningkatkan kinerjanya. Tingkat pendidikan seseorang dapat

mempengaruhi pula pemanfaatan pengetahuan dan keterampilan. Hal ini dinyatakan oleh Salovey dan Mayer (1997), bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin tinggi pula keinginan orang tersebut memanfaatkan atau mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilannya.

5. Individu dengan Kecerdasan Emosional yang Tinggi

Individu yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, memiliki karakteristik sebagai berikut: ia mampu atau lebih baik dalam mengidentifikasi dan merasakan emosi, dapat menggunakan emosi secara efektif dalam pemikiran dan pemecahan masalah, dapat memahami makna emosi lebih mendalam, dan lebih mampu mengelola emosi diri dan emosi orang lain lebih baik dibandingkan orang dengan kecerdasan emosi yang rendah (Salovey & Mayer, 1997). Seseorang dengan kecerdasan emosi yang tinggi, cenderung memiliki interaksi sosial yang lebih positif, pengelolaan emosi yang baik. Karakteristik seseorang dengan kecerdasan emosi yang tinggi lainnya adalah mahir dalam menggambarkan motivasi, tujuan dan visi.

6. Individu dengan Kecerdasan Emosional yang Rendah

Menurut Salovey dan Mayer (1997) bahwa kecerdasan emosional yang rendah berarti kurang menghadirkan kemampuan untuk merasa, menilai, dan mengekspresikan emosi secara akurat dan adaptif, kurang memiliki kemampuan untuk mengenal dan memahami emosi, kurang memiliki kemampuan mengakses perasaan ketika melakukan aktifitas kognitif dan

melakukan penyesuaian, serta kurang memiliki kemampuan mengatur emosi diri sendiri dalam hubungan dengan orang lain.

B. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

1. Definisi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Organ (1988), OCB menunjukkan suatu perilaku sukarela individu yang tidak secara langsung berkaitan dalam sistem pengimbalan namun berkontribusi pada keefektifan organisasi. Dengan kata lain, OCB merupakan perilaku seorang karyawan bukan karena tuntutan tugasnya namun lebih berdasarkan pada kesukarelaannya.

Johns (1996), mengemukakan bahwa OCB memiliki karakteristik perilaku sukarela (*extra-role behaviour*) yang tidak termasuk dalam *job description*. Perilaku spontan atau tanpa perintah dari seseorang dan perilaku dengan sifat menolong.

McShane and Von Glinow (dalam Budihardjo, 2011) mengungkapkan bahwa perilaku OCB merupakan bentuk kerjasama dan memberikan bantuan kepada orang lain yang mendukung konteks sosial dan psikologis organisasi bersama dengan kinerja tugas.

Berdasarkan definisi dan penjelasan diatas perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah perilaku sukarela, dengan senang hati mau menolong sesama, serta mau berkontribusi penuh terhadap pekerjaan dan organisasi sehingga memiliki rasa toleransi dan rasa peduli dengan orang lain.

2. Dimensi - dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Podsakoff dan MacKenzie (dalam Budihardjo, 2011), mengintegrasikan berbagai konstruk OCB menjadi tujuh dimensi konstruk sebagai berikut :

- a. *Helping behavior/Altruisme/Courtesy*
- b. *Sportsmanship*
- c. *Organizational compliance*
- d.. *Organizational loyalty*
- e. *Civic virtue*
- f. *Conscientiousness*
- g. *Self - development*

Sebelum ketujuh konstruk tersebut “diciptakan” dari hasil sintesis berbagai konsep. Dalam penelitian Wibowo, 2010 pada awalnya Organ (1988) yang disempurnakan oleh Podsakoff dkk, (1997) mengidentifikasi empat kategori OCB yaitu :

a. *Helping Behavior*

Perilaku membantu orang lain secara sukarela dan bukan merupakan tugas dan kewajibannya. Dimensi ini menunjukkan perilaku membantu karyawan yang berkaitan dengan persoalan-persoalan yang dihadapi oleh organisasi atau karyawan lainnya.

b. *Conscientiousness*

Perilaku individu yang menunjukkan upaya sukarela dalam bekerja melebihi standart minimum, serta meningkatkan cara dalam menjalankan tugasnya secara kreatif agar kinerja organisasi meningkat.

c. Sportsmanship

Sikap tegas dengan prinsip kuat, serta mampu bertahan pada suatu organisasi tanpa mengeluh dengan kondisi yang sudah tidak nyaman bagi seorang individu.

d. Civic virtue

Keterlibatan individu dalam suatu kegiatan dan aktivitas organisasi demi kelangsungan hidup organisasi. Dengan senang hati terlibat dan berpartisipasi serta bertanggung jawab mengatasi persoalan - persoalan yang sedang dihadapi oleh organisasi.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Pada penelitian Purba (2017), Elvinawanty menyebutkan munculnya *organizational citizenship behavior (OCB)* dikalangan pegawai dipengaruhi beberapa faktor, yaitu:

a. Persepsi atas dukungan organisasi

Shore dan Wayne (dalam Elvinawanty, 2005) juga menemukan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasi dapat menjadi prediktor *organizational citizenship behavior (OCB)*. Pekerja yang merasa bahwa mereka didukung oleh organisasi akan memberikan timbal baliknya dan

menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam *citizenship behavior*.

b. Kualitas hubungan atasan dan bawahan

Organizational citizenship behavior (OCB) juga dipengaruhi oleh hubungan antara atasan bawahan yang selama terjalin. Semakin bawahan merasa dekat dengan atasan, merasa diberi kepercayaan oleh atasan, merasa diperhatikan atasan, dan sebagainya, akan semakin tinggi OCB. Yang diperkuat dengan penelitian Liden, dkk (dalam Elvinawanty, 2005).

c. Masa kerja

Sommers dkk (dalam Elvinawanty, 2005) menyebutkan bahwa masa kerja dapat berfungsi sebagai prediktor *organizational citizenship behavior* (OCB) karena variabel-variabel tersebut mewakili pengukuran terhadap investasi pegawai di organisasi. Masa kerja yang lama juga menentukan tingkatan kepercayaan diri pekerja, serta menimbulkan perasaan dan perilaku positif terhadap organisasi yang mempekerjakannya. Perilaku positif inilah yang dinamakan *organizational citizenship behavior* (OCB).

d. Kepuasan kerja

MacKenzie dkk., (dalam Elvinawanty, 2005) mengidentifikasi variabel kepuasan kerja yang ternyata berpengaruh pada *organizational citizenship behavior* (OCB). Pegawai yang merasa puas dengan tugas-tugas yang harus ia lakukan dari perusahaan selama ini akan

menunjukkan tingkat *organizational citizenship behavior* (OCB) yang lebih tinggi dibandingkan pegawai yang merasa tidak puas dengan hal tersebut.

e. Jenis kelamin

Rubble (dalam Elvinawanty, 2005) menemukan bahwa sifat-sifat seperti kebaikan hati, pengertian, perhatian yang tulus, belas kasih pada orang lain, dan kesediaan untuk menolong orang lain lebih terlihat pada wanita dari pada pria. Pegawai yang menunjukkan sifat-sifat seperti tersebut diatas pastilah memiliki tingkat OCB yang tinggi.

f. Kepribadian dan keadaan jiwa atau suasana hati

Menurut Elvinawanty (2005) Kepribadian dan keadaan jiwa atau suasana hati mempunyai pengaruh terhadap timbulnya perilaku OCB secara individual maupun kelompok. George dan Brief (dalam Elvinawanty, 2005) berpendapat bahwa kemauan seseorang untuk membantu orang lain juga dipengaruhi oleh suasana hati. Kepribadian merupakan suatu karakteristik yang secara relatif dapat dikatakan tetap, sedangkan suasana hati merupakan karakteristik yang dapat berubah-ubah. Suasana hati yang positif akan meningkatkan peluang seseorang untuk membantu orang lain.

g. Persepsi terhadap iklim organisasi

Menurut Elvinawanty (2005) iklim organisasi dapat menjadi penyebab kuat atas berkembangnya *organizational citizenship behavior* (OCB) dalam suatu organisasi. Di dalam iklim organisasi yang positif,

pegawai merasa lebih ingin melakukan pekerjaannya melebihi apa yang telah diisyaratkan dalam uraian pekerjaan, dan akan mendukung tujuan organisasi jika mereka diperlakukan oleh para atasan dengan sportif dan dengan penuh kesadaran serta percaya bahwa mereka diperlakukan secara adil oleh organisasinya.

h. Keadilan prosedural

Menurut Schappe dan Morman (dalam Elvinawanty, 2005) mengatakan seseorang yang merasa diperlakukan secara adil oleh perusahaan melalui berbagai aturannya akan meningkat *organizational citizenship behavior* (OCB) nya. Sebaliknya, pegawai yang merasa diperlakukan tidak adil akan semakin rendah *organizational citizenship behavior* (OCB) nya.

i. Pertukaran sosial

Menurut Organ (dalam Elvinawanty, 2005) Organ menggunakan teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) untuk berpendapat bahwa ketika pegawai telah puas terhadap pekerjaannya, mereka akan membalasnya. Pembalasan dari pegawai tersebut termasuk perasaan memiliki terhadap organisasi dan perilaku OCB.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah persepsi atas dukungan organisasi, kualitas hubungan atasan dan bawahan, masa kerja, kepuasan kerja, jenis kelamin, kepribadian dan suasana hati, persepsi terhadap iklim organisasi, keadilan prosedural, dan pertukaran sosial.

Menurut Zurasaka (Dalam Ahdiyana, 2010) OCB lebih dipengaruhi oleh kepribadian atau lebih tepatnya kecerdasan emosi dibandingkan faktor-faktor situasional dan kondisi kerja di atas, atau OCB merupakan mediator atau perantara dari faktor-faktor tersebut. Karena berdasarkan pengalaman kerja selama ini, dapat dilihat bahwa banyak karyawan yang puas dengan kondisi dan situasi kerja mereka namun tetap tidak memiliki perilaku ekstra seperti ini.

C. Hubungan Kecerdasan Emosional terhadap Perilaku *Organizational Citizenship Behavior*

Deskripsi pekerjaan merupakan pernyataan yang disusun secara terorganisir mengenai tugas-tugas dan tanggung jawab dari suatu pekerjaan tertentu (dalam Sumiyarsih, 2012). Dengan adanya tugas-tugas, tanggung jawab serta visi misi perusahaan diharapkan mampu menjadi tolok ukur bagi karyawan dalam menjalankan pekerjaan dengan semaksimal mungkin, agar mampu mencapai kinerja kerja dan pencapaian optimal pada perusahaan. Karena dari itu bukan hanya diharapkan dapat bekerja dengan optimal, namun juga diharapkan mampu menunjukkan perilaku-perilaku kooperatif, mau bekerja sama, menolong antar rekan kerja, serta dengan sukarela membantu dalam pekerjaan atau yang biasa disebut dengan perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB).

Pada penelitian Sumiyarsih, Mujiasih dan Ariati (2012), Karz (dalam Robert & Hogan, 2002) menyatakan bahwa perilaku kooperatif dan saling membantu yang berada diluar deskripsi pekerjaan dalam organisasi disebut

sebagai perilaku kewarganegaraan dalam perilaku organisasi atau *organizational citizenship behavior* (OCB). Perilaku kerja saling mendukung dan membantu diantara para pegawai (*altruism*), memiliki motivasi dan inovatif (*civic virtue*), serta kedisiplinan dalam bekerja (*conscientiousness*), meringankan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan (*courtesy*), menghindari konflik interpersonal, dan mampu bertahan dengan situasi dan kondisi yang tidak nyaman (*sportmanship*) sangat diperlukan.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku OCB salah satunya adalah kecerdasan emosional. Menurut Zurasaka (Dalam Ahdiyana, 2010) OCB lebih dipengaruhi oleh kepribadian atau lebih tepatnya kecerdasan emosi dibandingkan faktor-faktor situasional dan kondisi kerja di atas, atau OCB merupakan mediator atau perantara dari faktor-faktor tersebut. Kecerdasan emosional dimana kemampuan seorang individu dalam mengelola kondisi emosi, mengenali perasaan diri dan orang lain serta mampu menjalin hubungan yang kooperatif dengan lingkungannya. Dalam Goleman (2010) mengungkapkan, bahwa kesuksesan hidup seseorang dalam termasuk keberhasilan di lingkungan bisnis atau kerja, dipengaruhi oleh kecerdasan emosional.

Dengan memiliki kecerdasan emosional, karyawan akan mampu berempati, bertoleransi dengan orang lain, mampu mengenali emosi dan menjalin serta menjaga hubungan yang kooperatif dengan orang lain. Kondisi tersebut akan mampu mendorong rasa peduli dengan orang lain, sehingga muncul perilaku suka rela dalam menolong, orientasi lebih

mengutamakan kepentingan umum, mau membantu orang dalam kesusahan, serta senang hati membantu yang disebut dengan perilaku *organizational citizenship behavior* (OCB).

Hal ini didukung oleh beberapa penelitian sebelumnya, yaitu penelitian Wijaya (2015), dengan judul *Hubungan antara Kecerdasan Emosi dengan Organizational Citizenship Behavior*. Yang menunjukkan bahwa adanya hubungan positif antara kecerdasan emosional dengan perilaku OCB pada pegawai kecamatan. Pegawai kecamatan kabupaten Sukoharjo, yang memiliki kecerdasan emosi positif memunculkan perilaku OCB yang tinggi. Sebaliknya pegawai kecamatan kabupaten Sukoharjo, yang memiliki kecerdasan emosi negatif maka perilaku OCB yang rendah.