BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah referensi penelitian penulis yang berupa kesimpulan dari teori ilmiah yang teruji, serta didukung dengan fakta yang empiris sehingga dapat digunakan sebagai evaluasi penelitian yang dilakukan

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun	Variabel	Metode	Hasil penelitian
1	Syaifuddin dan Septyarini. (2021)	Variabel Independen: Kecerdasan Emosional *Self-Efficacy* OCB Variabel Dependen: Kinerja Karyawan Tujuan penelitian: Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional, *self-efficacy*, dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja serta pengaruhnya secara bersama-	Populasi: Seluruh karyawan PT.BPR Bank Bantul yang berjumlah 136 orang Sampel: 102 Responden Sampling: Teknik Random Sampling Metode: Kuisioner Analisis Data: Multiple Regression Menggunakan program SPSS 16	Secara_parsial dari variaebel Kecerdasan Emosional, Self-Efficacay, serta OCB masing-masing variabel memegang pengaruh Positif dan Siegnifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. BPR Bank Bantul. Kecerdasan emosional, Self-efficacy serta OCB Secara simultan berpengaruh positif serta signifkan terhadap Kinerja_Karyawan PT. BPR-Bank Bantul

No	Nama Peneliti dan Tahun	Variabel	Metode	Hasil penelitian
		sama terhadap kinerja karyawan PT BPR Bank Bantul		
2	Hasni Dyah Kurniawati Amin Wahyudi (2015)	Variabel Independen: Kepuasan Kerja Komitmen Organisasional Variabel Dependen: Kinerja Karyawan Variabel Moderasi: OCB Tujuan penelitian: Menguji pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan dengan ocb sebagai variabel moderasi pada Rumah Sakit Karanganyar	Populasi: Seluruh Karyawan Rumah Sakit Karanganyar Sampel: 107 Responden Sampling: Teknik Random Sampling Metode: Kuesioner Analisis Data: Moderaterd Regression Analysis Menggunakan SPSS	Secara individu kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Secara individu komitmen kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan *Organizational Citizenship Behavior* secara signifikan memperlemah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Komitmen Kerja dan OCB secara simultan mempegaruhi Kinerja karyawan *Organizational Citizenship Behavior* secara signifikan mampu memoderasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan
3	Iche Chyntya Navy	Variabel Independen: Kecerdasan Emosional OCB	Populasi: Seluruh Karyawan CV. Amerta Farm	Kecerdasan emosional dan OCB secara simultan

No	Nama Peneliti dan Tahun	Variabel	Metode	Hasil penelitian
	Ariesta (2016)	Variabel Dependen: Kinerja Karyawan Tujuan penelitian: Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja peternak ayam ras pedaging	Corp Probolinggo Sampel: 69 Responden Sampling: Teknik Sampling Jenuh Metode: Kuesioner Analisis Data: SEM-PLS Menggunakan SmartPLS	berpengaruh terhadap kinerja karyawan Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
4	Grahandika dan Wijayati (2021)	Variabel Independen: Kecerdasan Emosional OCB Kepuasan Kerja Variabel Dependen: Kinerja Karyawan Tujuan penelitian: Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional, OCB, dan Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan	Populasi: Seluruh Karyawan PT. Perkebunan Nusantara X Pabrik Gula Lestari Nganjuk sebanyak 185 karyawan Sampel: 128 Responden Sampling: Teknik Slovin Sampling Metode: Kuesioner & Wawancara Analisis Data:	Secara signifikan positif kecerdasan emosional memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Secara signifikan positif *Organizational Citizenship Behavior* memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Secara signifikan positif kepuasan kerja memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan

No	Nama Peneliti dan Tahun	Variabel	Metode	Hasil penelitian
			Multiple Regression Menggunakan SPSS 23	
5	Ferdiansyah Ari Pratama (2016)	Variabel Independen: Kecerdasan Emosional Variabel Dependen: Kinerja Karyawan Variabel Mediasi: OCB Tujuan penelitian: Untuk menganalisis pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior*	Populasi: Seluruh Karyawan Perusahaan Bersatu Sukses Group yang berjumlah 90 orang. Sampel: 52 Responden Sampling: Teknik Random Sampling Metode: Kuesioner Analisis Data: PLS Menggunakan SmartPLS 3.0	Kecerdasan Emosional berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan namun tidak signifikan Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan positif terhadap Organizational Citizenship Behaviour Organizational Citizenship Behaviour berpengaruh signifikan positif terhadap Kinerja Karyawan Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan positif terhadap Kinerja Karyawan melalui Organizational Citizenship Behaviour
6.	Adriyana Yogi Pristika (2017)	Variabel Independen: Kecerdasan Emosional	Populasi: Seluruh Karyawan Rumah Sakit Columbia	Kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh

No	Nama Peneliti dan Tahun	Variabel	Metode	Hasil penelitian
		Kecerdasan Spiritual Variabel Dependen: Kinerja Karyawan Variable Mediasi: Komitmen Berkelanjutan OCB Tujuan penelitian: Untuk menganalisis pengaruh Kecerdasan Emosional dan kerohanian terhadap Kinerja Karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior* dan Komitmen berkelanjutan	Semarang berjumlah 138 orang Sampel: 58 Responden Sampling: Teknik Purposive Sampling Metode: Kuesioner Analisis Data: Path analisis Menggunakan SPSS	positif dan signifikan terhadap OCB dan Komitmen berkelanjutan. Kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, OCB, dan komitmen berkelanjutan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan
7	Via Lailatur Rizki Purnamie Titisari Dewi Prihatini (2019)	Variabel Independen: Kecerdasan Emosional Komitmen Organisasi Variabel Dependen: Kinerja Karyawan	Populasi: 60 Karyawan PT. Panin Dubai Syariah Bank Surabaya Sampel: 60 Responden Sampling: Teknik Sampling Jenuh	Kecerdasan emosional dan komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap OCB Kecerdasan emosional dan komitmen organisasi

No	Nama Peneliti dan Tahun	Variabel	Metode	Hasil penelitian
		Variabel Mediasi: OCB Tujuan penelitian: Untuk menganalisis pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior*	Metode: Kuesioner Analisis Data: Path analisis Menggunakan SPSS	berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan OCB berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan Kecerdasan emosional dan komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan melalui OCB
8.	Muttaqin, Titisari, dan Apriono (2022)	Variabel Independen: Kecerdasan Emosional Kepemimpinan Situasional Budaya Organisasi Variabel Dependen: Kinerja Karyawan Variabel Mediasi: OCB Tujuan penelitian: Untuk menganalisis pengaruh	Populasi: 430 Karyawan PT. POMI Sampel: 210 Responden Sampling: Teknik Proportional Random Sampling Metode: Kuesioner Analisis Data: Path analisis Menggunakan SPSS 26	Kecerdasan emosional, kepemimpinan situasional, dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap OCB Kecerdasan emosional, kepemimpinan situasional, dan budaya organisasi serta OCB berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Kecerdasan emosional, kepemimpinan situasional, dan

No	Nama Peneliti dan Tahun	Variabel	Metode	Hasil penelitian
		Kecerdasan Emosional, Kepemimpinan situasionaldan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior*		budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui OCB
9.	Widodo (2019)	Variabel Independen: Motivasi Kerja Kecerdasan Emosional Kepuasan Variabel Dependen: Kinerja Karyawan Variabel Moderasi: *Organizational Citizenship Behavior* Tujuan penelitian: Untuk menganalisis pengaruh Motivasi Kerja Kecerdasan Emosional Kepuasan terhadap Kinerja Karyan dengan OCB	Populasi: Seluruh Karyawan PT BPRS. Bina Finansia Semarang. Sampel: 40 Responden Sampling: Teknik Sampling Jenuh Metode: Kuesioner Analisis Data: Regresi Linier Berganda Menggunakan SPSS	OCB dapat memoderasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan

No	Nama Peneliti dan Tahun	Variabel	Metode	Hasil penelitian
		sebagai variabel moderasi.		
10.	Hasni Dyah, dan Amin Wahyudi (2015)	Variabel Independen: Kepuasan Kerja Komitmen Organisasional Variabel Dependen: Kinerja Karyawan Varabel Moderasi: *Organizational Citizenship Behavior.* Tujuan penelitian: Untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja dengan *Organizational Citizenship Behavior.*	Populasi: 107 karyawan Rumah Sakit kabupaten Karanganyar Sampel: 107 Responden Sampling: Teknik Sampling Jenuh Metode: Kuesioner Analisis Data: Path analisis Menggunakan SPSS	kineria karyawan rumah sakit di Kabupaten Karanganyar dipengaruhi oleh kepuasan kerja, *organizational citizenship behavior* kinerja karyawan rumah sakit di Kabupaten Karanganyar dipengaruhi oleh komitmen kerja, *organizational citizenship behavior* *Organizational Citizenship Behavior* secara signifikan memperlemah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan rumah sakit di Kabupaten Karanganyar hal ini disebabkan perolehan hasil negatif.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dijelaskan pada tabel 2.1 terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Persamaannya adalah menggunakan variabel independen

Kecerdasan Emosional, variabel dependen kinerja karyawan, dan variabel moderasi *Organizational Citizenship Behavior*. Adapun perbedaan yang terdapat pada objek penelitian, alat analisis yang digunakan, dan beberapa penelitian terdahulu tidak menggunakan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel moderasi.

2.2 Landasan Teori

Pada umumnya karyawan dapat memenuhi kebutuhan individu dengan melakukan pekerjaan tertentu yang akhirnya secara nyata dapat tercermin keluaran yang dihasilkan. Kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas dengan menciptkan inisiatif individu, pola hubungan kerja antar karyawan dan juga lingkup organisasi serta melaksankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan dinilai oleh beberapa standar mutu suatu hasil kerja dengan persoalan yang berkaitan dengan baik buruknya hasil yang dikerjakan oleh karyawan. Bila prilaku karyawan memberikan hasil pekerjaan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan maka kinerja karyawan tergolong baik, begitu juga sebaliknya. Dengan kinerja karyawan yang baik terciptanya kepuasan kerja yang dapat mengacu pada keberhasilan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan karyawan.

Penelitian ini menggunakan E- R- G *Theory* (*Exsistence, Relatedness, Growth*) sebagai teori utama. Teori ini merupakan pengembangan dari teori hierarki kebutuhan Maslow oleh Clayton Alderfer (1969) agar lebih bisa diterapkan dalam penelitian empiris. Revisi atas hierarki kebutuhan itu disebut

teori ERG. Alderfer menyatakan bahwa ada tiga kelompok utama kebutuhan, *existence*, *relatedness*, dan *growth* (ERG). Kelompok *existence* berkaitan dengan penyediaan kebutuhan eksistensi bahan baku. Di sini *existence* dapat disejajarkan dengan kebutuhan *physiological* dan *safety* dari Maslow. Kelompok kedua adalah kebutuhan *relatedness*, yaitu hasrat yang dimiliki untuk mempertahankan hubungan penting dengan orang lain. Hasrat sosial dan status ini memerlukan interaksi dengan orang lain jika ingin dipuaskan, dan ini dapat disejajarkan dengan kebutuhan *social/love* Maslow dan komponen eksternal dari kelompok *esteem* Maslow. Terakhir, Alderfer memisahkan kebutuhan *growth*, yaitu suatu hasrat intrinsik untuk pengembangan pribadi. Ini antara lain adalah komponen intrinsik dari kategori *esteem* Maslow dan karakteristik yang termasuk ke dalam *self-actualization*.

Hubungan teori EGR dengan variabel pada penelitian ini yaitu bahwa individu memiliki kebutuhan yang sesuai dengan harkat dan martabat manusia yang harus terpenuhi. Dalam teori ini, kategori "*Relatedness*" mengacu pada kebutuhan individu untuk berinteraksi, berhubungan, dan memiliki hubungan yang bermakna dengan orang lain. Hubungan antara konsep "Relatedness" dalam teori ERG dan kecerdasan emosional adalah sebagai berikut:

a. Emosi memainkan peran penting dalam hubungan antarmanusia. Kecerdasan emosional membantu individu dalam memahami perasaan dan kebutuhan orang lain, sehingga mereka dapat merespon dengan empati dan pemahaman. Ini membantu dalam menciptakan hubungan yang lebih erat

dan memenuhi kebutuhan "*Relatedness*" yang merupakan bagian dari teori ERG.

b. Kecerdasan emosional juga dapat membantu individu dalam mencapai kesejahteraan emosional. Ketika seseorang mampu mengelola emosi negatif dan mengembangkan emosi positif, mereka cenderung lebih bahagia dan puas dengan hubungan mereka. Hal ini berkontribusi pada pemenuhan kebutuhan "*Relatedness*" dalam teori ERG.

1) Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan atau dibebankan kepadanya (Mangkuneraga, 2011). Harsuko (2011) kinerja merupakan sejauh mana seseorang telah memainkan baginya dalam melaksanakan strategi organisasi, baik dalam mencapai sasaran khusus yang berhubungan dengan peran perorangan dan atau dengan memperlihatkan kompetensi yang dinyatakan relevan bagi organisasi.

2. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Simanjuntak (2011) beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

1) Kompensasi Individu

Kompensasi individu merupakan kemampuan dan keterampilan

individu dalam melakukan atau menyelesaikan pekerjaan.

2) Dukungan Organisasi

Hal-hal yang terkait dengan bentuk dari pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi kerja individu.

3) Psikologis

Terkait dengan persepsi, sikap dan motivasi individu dalam melaksanakan pekerjaan.

3. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Robbins (2016) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sajauh mana pencapain kinerja karyawan. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah: (1) Kualitas Kerja; (2) Kuantitas; (3) Ketepatan Waktu; (4) Efektifitas; (5) Kemandirian.

1) Kualitas Kerja

Kualitas pekerjaan adalah setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu.

2) Kuantitas

Kuantitas adalah dimensi ini menunjukan jumlah pekerjan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pkerjaan.

3) Ketepatan waktu

Ketepatan waktu adalah setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainya.

4) Efektifitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikan hasil dari setiap unit dalam penggunakan sumber daya. Bahwa dalam pemanfaatan sumber daya baik sumber daya manusia itu sendiri maupun sumber daya yang berupa teknologi, modal, informasi dan bahan baku yang ada di organisasi dapat digunakan semaksimal mungkin oleh karyawan.

5) Kemandirian

Merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa menerima bantuan, bimbingan dari atau pengawas. Artinya karyawan yang mandiri, yaitu karyawan ketika melakukan pekerjaannya tidak perlu diawasi dan bisa menjalankan sendiri fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari orang lain atau pengawas.

2) Kecerdasan Emosional

1. Pengertian Kecerdasan Emosional

Menurut Purwanto (2015) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kapasitas dalam mengenali perasaan-perasaan diri sendiri dan orang lain, dalam memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi-emosi dengan baik

dalam diri kita sendiri maupun dalam hubungan-hubungan kita. Kecerdasan Emosional merupakan kemampuan seseorang untuk (1) menilai emosi dalam diri dan orang lain, (2) memahami makna emosi-emosi, dan (3) mengatur emosi seseorang secara teratur. Berdasarkan definisi Kecerdasan Emosional menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah cara seseorang untuk mengontrol emosinya untuk diri sendiri maupun untuk orang lain.

2. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Kecerdasan Emosional

   Menurut Golema (2015) terdapat dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional, sebagai berikut :

   1) Lingkungan Keluarga

      Keluarga merupakan sekolah pertama bagi individu dalam mempelajari emosinya karena keluarga adalah subyek pertama yang akan diamati seorang anak, bagaimana cara keluarga berinteraksi dengan anak dan kemudian menyalurkan emosi mereka pada anak. Hal tersebut yang nantinya akan berpengaruh pada individu di kemudian hari.

   2) Lingkungan Sosial

      Hal ini terkait dengan penyesuaian individu dalam lingkungan masyarakat dan pendidikan, penyesuaian yang dimaksud berupa kemampuan dalam mengelola emosi dalam diri sendiri maupun menangani emosi orang lain. Kecerdasan emosional dapat berkembang seiring dengan perkembangan fisik dan mental pribadi seseorang.

3. Dimensi Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2015) kecerdasan emosional dapat diukur secara umum dengan dimensi:

1) Kesadaran Diri

   Tolak ukur atas kemampuan dan kepercayaan diri yang dimiliki seseorang agar dapat memahami apa sedang dirasakan dan keputusan apa yang akan dibuat

2) Pengaturan Diri

   Usaha untuk menangani emosi yang ada dalam diri sendiri hingga nantinya akan berdampak positif dan menguntungkan bagi pekerjaan yang akan dijalani.

3) Motivasi

   Dorongan yang datang dalam diri seseorang untuk bertindak dengan tujuan untuk memperoleh sesuatu, baik berasal dari internal maupun eksternal.

4) Empati

   Kemampuan seseorang untuk mengenali, mempersepsikan dan merasakan perasaan yang sedang dialami oleh orang lain dengan harapan agar orang tersebut mampu memposisikan dirinya pada saat tersebut

5) Keterampilan Sosial

   Kemampuan menangani emosi dengan baik saat berhubungan atau berinteraksi dengan orang lain, dengan cepat dapat membaca situasi kala itu dan dapat menanganinya dengan lancar sehingga orang dengan

keteranpilan sosial yang tinggi cenderung dapat menjadi pioner dalam mengurangi tingkat perselisihan dalam suatu kelompok.

4. Indikator Kecerdasan Emosional

Menurut Rahmasari (2012) kecerdasan emosional dapat diukur secara umum dengan indikator:

1) Mengetahui apa yang dirasakan dalam mengambil keputusan.
2) Mampu mengendalikan emosi di tempat kerja.
3) Mampu menunda kesenangan dan fokus menyelesaikan target perusahaan.
4) Mampu bertindak secara efektif dalam perusahaan.
5) Mampu menumbuhkan hubungan *saling percaya antar karyawan.*

3) *Organizational* Citizenship Behavior

1. Pengertian *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Robbins (2016) pada organisasi yang dinamis saat ini, organisasi membutuhkan karyawan yang mau terlibat dalam perilaku *organizational citizenship* seperti membantu orang lain dalam tim mereka, menjadi sukarelawan untuk kegiatan pekerjaan tambahan, menghindari konflik yang tidak perlu, menunjukkan kepedulian terhadap organisasi, menghormati peraturan, dan menoleransi gangguan yang terkait dengan pekerjaan.

2. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *Organizational citizenship behavior*

Menurut Robbins (2016), Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya *organizational citizenship behavior (OCB)* cukup kompleks dan saling terkait satu sama lain, Faktor-faktor tersebut antara lain :

1) Kepuasan kerja

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

2) Budaya dan iklim organisasi

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

3) Kepribadian dan suasana hati

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

4) Persepsi terhadap dukungan organisasional

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

5) Persepsi terhadap kualitas interaksi atasan bawahan.
6) Masa kerja.
7) Jenis kelamin (*gender*).

3. Indikator *organizational citizenship behavior*

Podsakoff dan MacKenzie (1994) mengembangkan dimensi *Organizational Citizenship Behavior* menjadi lima dimensi yaitu sebagai berikut :

1) *Altruism*, didefinisikan sebagai perilaku yang secara sukarela berkaitan dengan membantu orang lain terutama yang berkaitan dengan tugas atau masalah-masalah yang berhubungan dengan kegiatan operasional didalam organisasi, perilaku ini berkaitan dengan individu tertentu seperti rekan kerja, namun juga dapat termasuk atasan atau pihak-pihak yang berhubungan dengan organisasi.
2) *Conscientiousness*, merupakan perilaku tanpa paksaan dari karyawan yang melebihi persyaratan peran minimum didalam organisasi seperti kehadiran, mematuhi peraturan-peraturan dan kebijakan yang ada didalam organisasi.
3) *Sportmanship*, berkaitan dengan keinginan karyawan untuk bertoleransi terhadap yang dirasa kurang ideal tanpa harus komplain,

seperti tidak mengeluhkan hal-hal sepele dan tidak membesar-besarkan masalah.

4) *Courtesy,* adalah perilaku untuk menghindari praktek-praktek yang dapat menyulitkan orang lain dengan memberikan saran dan informasi yang dibutuhkan oleh rekan kerja sehingga dapat mencegah terjadinya masalah

5) *Civic Virtue*, merupakan perilaku individu yang menunjukkan bahwa karyawan memiliki tanggung jawab untuk berpartisipasi, terlibat, dan memperhatikan kehidupan organisasi.

2.3 Hubungan antar variabel

1. Hubungan Kecerdasan emosional dengan Kinerja Karyawan

Kecerdasan emosional menurut Goleman (2015) adalah suatu skill untuk memantau dan pengenadalian perasaan diri dan orang lain untuk memandu sikap dan perilaku dalam rangka meraih kesuksesan dalam bekerja dan mendapatkan kinerja yang baik dalam pekerjaan.dan secara efektif. Dengan memiliki kecerdasan emosional, seseorang dapat memiliki kecemerlangan dalam menggunakan perasaannya untuk merespon keadaan yang ada dalam dirinya sendiri maupun lingkungan pekerjaannya. Seseorang yang mampu untuk menempatkan perasaannya dengan baik cenderung dapat meningkatkan kinerja karena mereka dapat bersikap tenang dalam memikirkan sesuatu tanpa terbawa emosi. Sejalan dengan hasil penelitian dari Setyaningrum et al. (2016) dan Ula (2020) dimana kecerdasan emosional berpengaruh positif dengan kinerja karyawan, ini

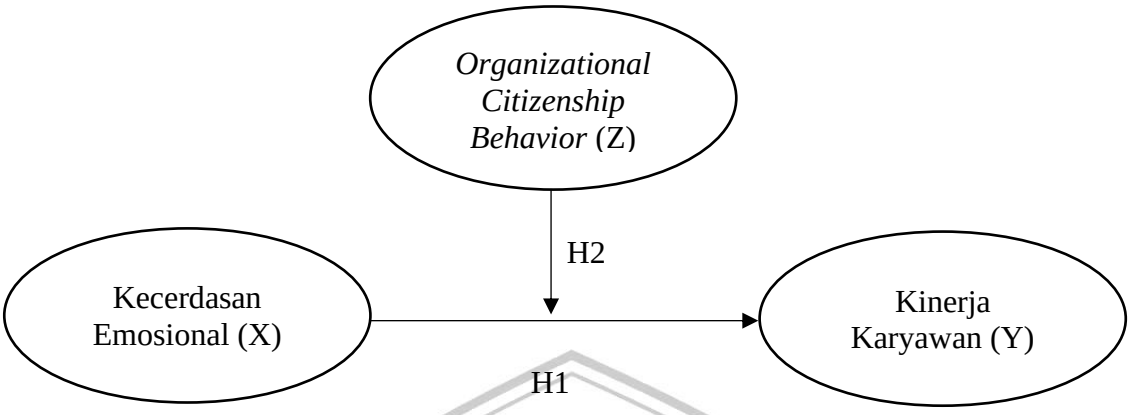
dikarenakan seorang karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi akan cenderung mampu mengetahui bagaimana dan kapan dia akan berekspresi dan menempatkan perasaannya. Sehingga kemampuan tersebut dapat dia jadikan sebagai tameng dalam menjalankan aktivitas kerjanya.

2. Hubungan *Organizational Citizenship Behavior* dengan Kinerja Karyawan

Organisasi yang sukses membutuhkan pekerja yang mau mengerjakan melebihi dari tugas mereka seperti biasa dan mengusahakan kinerja melebihi apa yang diharapkan, perilaku tersebut dikenal sebagai *organizational citizenship behavior*. Menurut Badaruddin (2022) *organizational citizenship behavior* merupakan kontribusi positif individu terhadap perusahaan yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan karyawan yang menunujukkan perilaku *organizational citizenship behavior* akan dapat mengendalikan perilakunya sendiri sehingga dapat memilih perilaku yang terbaik untuk kepentingan organisasinya. Menurut Suzanna (2017), bahwa organisasi memiliki karyawan yang memiliki *organizational citizenship behavior* yang baik, akan memiliki kinerja yang lebih baik dari pada organisasi lainnya.

2.4 Kerangka Konseptual

Kerangka pemikiran diperlukan sebagai landasan dalam meneliti masalah yang bertujuan untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu penelitian. Dari rumusan masalah penelitian dan kajian studi literatur review dari penelitian terdahulu yang relevan, maka diperoleh kerangka konseptual seperti di bawah ini :



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

menggunakan Kecerdasan Emosional (x) sebagai variabel indpenden, kinerja karyawan (y) sebagai variabel dependen, serta *Organizational Citizenship Behavior* (z) sebagai variabel moderasi.

2.5 Hipotesis

1. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan

Husnul K et al. (2017) mendefinisikan pegawai yang mempunyai kecerdasan emosional akan lebih baik dibandingkan dengan pegawai yang tidak termotivasi karena kecerdasan emosi. Kecerdasan emosional mencakup pengendalian diri, semangat, ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustasi, kesanggupan untuk mengendalikan dorongan hati dan emosi, tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, untuk membaca perasaan terdalam orang lain (empati) dan berdoa, untuk memelihara hubungan dengan sebaik-baiknya, kemampuan untuk menyelesaikan konflik, serta untuk memimpin. Hal ini didukung oleh penelitian Ratnasari et al. (2020) menyatakan

bahwasannya kecerdasan emosional berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja. Berdasarkan penejelasan tersebut maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

H1: Kecerdasan Emosional berpengaruh secara signifikan terjadap terhadap kinerja karyawan CV. Sini Sablon Kediri

2. ***Organizational Citizenship Behavior* memoderasi Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan**

   Triana Fitriastuti (2013) karyawan dengan komitmen yang tinggi untuk menunjukkan kinerja optimal, sehingga mampu berkontribusi pada organisasi. Sementara karyawan yang berperilaku OCB secara tidak langsung berpengaruh pada pencapaian tujuan organisasi, karena perilaku OCB yang ditunjukkan karyawan akan berkontribusi meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Widodo (2019) *Organizational Citizenship Behavior* memiliki kontribusi secara langsung yang signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. *Organizational Citizenship Behavior* mampu memoderasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Berdasarkan penejelasan di atas maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

   H2: *Organizational Citizenship Behavior* memoderasi Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan CV. Sini Sablon Kediri