

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Transformasi struktur penduduk menggambarkan salah satu penunjuk dari pertumbuhan sebuah negara. Indonesia sendiri sedang memasuki era yang membahagiakan yaitu era bonus demografi. Kementerian Perencanaan dan Pembangunan Nasional (Bappenas) pada periode tahun 2021 memproyeksikan dimana jumlah dari penduduk Indonesia dalam hal ini akan mencapai 273.984 juta jiwa (naik 1,07% dari tahun sebelumnya) kemudian tahun 2022 menjadi 276.822 juta jiwa (naik 1,03) dan didominasi oleh usia produktif. Seiring dengan kenaikan tersebut, teknologi berperan dalam perubahan karakteristik dari penduduk itu sendiri. Karakteristik penduduk menjadi berbeda dari generasi satu ke generasi lainnya. Penguasaan teknologi menjadi salah satu ciri dari manusia modern. Manusia sebagai penguasa atas alat teknologi yang bisa menentukan kedepan apakah penggunaan ke sisi baik ataupun buruk.

Robbin dan Judge (2017) mendefinisikan perilaku organisasi adalah “*A field of study that investigates the impact individuals, groups, and structure have on behavior within organizations, for the purpose of applying such knowledge toward improving an organization’s effectiveness*”. Perusahaan baik besar maupun kecil membutuhkan manusia dan perilakunya untuk mengoperasikan kegiatan bisnis agar tetap berjalan. Maka dalam hal ini manusia menjadi sumber daya yang menentukan keberhasilan bagi perusahaan. Mengelola sumber daya merupakan tuntutan penting yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk dapat memajukan perusahaan kedepan. Ukuran dari keberhasilan perusahaan dapat ditentukan dari ketercapaian hasil dari *employee performance (EP)* atau kinerja karyawan, perbaikan secara terus menerus merupakan kewajiban untuk mencapai target. Perusahaan dapat melakukan perbaikan atau peningkatan bilamana dapat mengukur kinerjanya dengan baik dan tepat. Mengukur kinerja dapat dilakukan dengan membandingkan data masa lalu dengan data sekarang.

Karyawan satu dengan lainnya memiliki kinerja berbeda, hal ini bergantung pada individu, organisasi, dan psikologis. Langkah organisasi untuk menuju tercapainya tujuan organisasi adalah dengan kinerja yang baik. Benardin dan Rusel (2013) menjabarkan kinerja adalah hasil luaran dari produksi pekerjaan atau kegiatan tertentu pada pekerjaan, selama waktu yang ditentukan dalam periode tertentu. Kinerja adalah interdimensi dari konsep multidimensional yang mana mencakup aspek sikap, kemampuan, dan prestasi. Pentingnya pencapaian kinerja karyawan yang baik akan memberikan dukungan pada kinerja perusahaan. Mathis, Robert L., & Jackson, J. H. (2010) mengungkapkan faktor-faktor dimana dapat berdampak pada kinerja karyawan :

1. Kecakapan individual

Mencakup bakat, minat, dan faktor kepribadian. Kemungkinan dari seorang karyawan memiliki kinerja yang baik adalah dimana ketika ia memiliki tingkat kemampuan atau keterampilan yang baik sehingga output yang dikeluarkan akan baik. Adapun tingkat dari kemampuan atau keterampilan ini merupakan perumpamaan dari bahan mentah yang terdiri dari pengetahuan, pemahaman, kemampuan, kecakapan interpersonal, dan kemudian kecakapan teknis dari seseorang karyawan.

2. Usaha yang dicurahkan

Konteks yang merujuk pada usaha yang dicurahkan adalah hal-hal yang berkaitan dalam usahanya ketika kerja, kehadiran, dan motivasi dilakukan berkaitan dengan pekerjaan. Tingkatan usaha merupakan cerminan dari kegiatan yang dilakukan dalam menyelesaikan pekerjaan, penilaian dari tingkat usahanya merupakan gambaran dari motivasi yang terlihat dari karyawan.

3. Lingkungan organisasional

Sedangkan lingkungan organisasional merupakan fasilitas yang didapatkan di tempat kerja oleh karyawan seperti pelatihan dan pengembangan, peralatan yang tersedia dalam menunjang pekerjaan, teknologi, dan manajemen yang berlangsung.

**Tabel 1. 1**  
***Employee Performance Tahun 2017-2020***

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Rata-Rata Karyawan</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi Kinerja Karyawan</b>	<b>Nilai</b>
<b>2017</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>	<b>77%</b>	<b>Baik</b>
<b>2018</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>	<b>74%</b>	<b>Baik</b>
<b>2019</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>	<b>76%</b>	<b>Baik</b>
<b>2020*</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>	<b>66%</b>	<b>Cukup</b>

Sumber : Hotel Horison Pekalongan

NB : 2020 Sampai pada bulan April

Hotel Horison Pekalongan salah satu dari sekian industri *hospitalty* operasinya bergerak diranah jasa perhotelan di Kota Pekalongan. Terlihat dari rekapitulasi kinerja karyawan tahun 2017-2020 pada Hotel Horison Pekalongan mengalami fluktuatif. Dimana pada tahun 2017 realisasi kinerja dari target yang diharapkan mencapai 77%, selanjutnya pada tahun 2018 mengalami penurunan 3% dari sebelumnya menjadi 74%, sedangkan pada tahun 2019 mengalami kenaikan 2% menjadi 76% yang hal ini masih dalam kategori baik. Penilaian rekapitulasi kinerja karyawan Hotel Horison Pekalongan tahun 2020 dari bulan Januari sampai April juga mengalami penurunan menjadi 66%. Indikator yang digunakan dalam pengukuran kinerja karyawan Hotel Horison Pekalongan sendiri menggunakan ketepatan waktu yang mana meliputi kehadiran karyawan (presensi), ketepatan waktu kedatangan, dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan (melalui waktu selesai kerja/jam kantor). Penurunan kinerja karyawan juga dibarengi dengan bencana pandemi virus corona dan menjadi salah satu penyebab. Dampak yang terasa adalah banyaknya karyawan yang dirumahkan akibat dari pandemi yang ganas. Sedangkan Pandemi Covid-19 yang memberikan dampak terlebih pada sektor bisnis. Masalah penurunan kinerja adalah salah satunya disebabkan karena kemampuan karyawan untuk dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dan diemban. Kestabilan dari kinerja manusia perlu di perhatikan terlebih dalam hal ini berdampak pada performa perusahaan. Maka dari itu kinerja karyawan dalam industri jasa memiliki faktor terpenting dalam operasionalisasinya.

Manusia bersaing dalam dunia kerja menggunakan apa yang dinamakan *Job Competency* (JC). Analogi dari JC adalah “Gunung Es” dimana puncak yang menjulang di atas air ini adalah keterampilan dan pengetahuan. Sedangkan bagian bawah tidak terlihat, akan tetapi memiliki pengaruh penting studi yang diungkapkan oleh Mc Clelland. Karyawan sebuah perusahaan harus memiliki kompetensi yang mana dapat menjadi daya dukung untuk tercapainya strategi perusahaan secara optimal. Spencer & Spencer (1993) mendefinisikan “kompetensi sebagai karakteristik dasar dari individu/karyawan yang berhubungan dengan *criterion-referenced effective* dan kinerja tinggi dalam tujuan menyelesaikan pekerjaan yang di bawah”. Dalam studi yang dilakukan oleh Hamzah et al., (2019) menunjukkan hasil bahwa tiap variabel memiliki reliabilitas tinggi yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya yang mana mengkaji mengenai variabel JC, motivasi, dan EP. Hal ini dapat diterjemahkan dimana JC diduga dalam penelitian ini memiliki pengaruh terhadap EP.

JC merupakan peta kualitas dari karyawan yang mana didalamnya menunjukkan kemampuan, kecukupan, kesuksesan, dan efektivitas. lima karakteristik pembentuk kompetensi yang dijelaskan oleh Spencer dan Spencer (1993) yaitu : *motive, traits, self concept, knowledge, dan skill*. JC memiliki pengaruh yang dapat menjadi salah satu kepada kinerja, keadaan ini serupa dengan penelitian Nana and Abdul (2017) yang mengungkapkan 71.9% faktor kinerja dipengaruhi oleh kompetensi dan 28.1% dari faktor lain. Hasil penelitian dari Kadarwati (2020) menunjukkan adanya pengaruh positif kompetensi dengan kinerja sebesar 73.89%. Hasil wawancara yang dilakukan kepada ibu Agustina Kusumawaty selaku HRD Hotel Horison Pekalongan (15 September 2020) beliau mengatakan :

“Masih lemahnya konsep diri yang ada pada karyawan, terlihat dimana ketika dilakukan general training bahasa inggris (untuk seluruh karyawan) sulit mengumpulkan karyawan yang mana mereka masih memandang seperti kurang pentingnya training bahasa Inggris untuk meningkatkan kompetensi kerja mereka. Akan tetapi, untuk training per departemen merupakan sebuah kewajiban yang harus dilaksanakan untuk menunjang kompetensi kerja secara profesional dan sudah baik”.

Dari penjelasan ini diperoleh penjelasan memang sulit untuk menumbuhkan motif dan konsep diri karyawan pada training bahasa Inggris untuk mendukung peningkatan kompetensi karyawan.

Kinerja perusahaan harus disokong oleh sumber daya manusia yang mumpuni dengan keterkaitannya untuk menggapai harapan dan tujuan perusahaan. Dunia yang semakin maju dan bertumpu pada teknologi digital membawa pada bagaimana manusia perlu untuk menilai dirinya dalam dunia kerja, terlebih kemampuan yang diperlukan untuk melakukan pengelolaan dalam pekerjaan tidak hanya mengandalkan IQ tetapi EQ juga diperlukan. *Emotional Intelligence (EI)* dalam bahasa Indonesia berarti kecerdasan emosional. Rummel dan Bracher (1995) menjelaskan bahwa kinerja individu adalah pencapaian tingkat pekerjaan dipengaruhi oleh tujuan, desain (rancangan), pekerjaan, dan pengelolaan pekerjaan (manajemen kerja), adapun tambahannya adalah karakteristik dari individu yang bersangkutan. Menurut sebuah survey yang dilakukan oleh CareerBuilder lebih dari 71% pengusaha mengungkapkan bahwa mereka lebih menghargai kecerdasan emosional dibandingkan IQ. Goleman (2020) menjelaskan bahwa keberhasilan dalam hidup dan bekerja adalah dari 80% EQ dan IQ hanya berkontribusi sebesar 20%. Dari hasil wawancara yang penulis lakukan kepada ibu Agustina Kusumawaty selaku HRD Hotel Horison Pekalongan (15 September 2020) beliau mengatakan :

“Kecerdasan emosional merupakan faktor penting dalam suksesnya karyawan melaksanakan tugas dan peran yang di bawah. Terlebih pada tingkat level Supervisor dan Manajer yang dimana kontrol diri dan emosi itu diperlukan untuk dapat memajemen karyawan berkaitan dengan kesadaran diri”.

*Organizational Citizenship Behavior (OCB)* merupakan kelakuan dari individu secara ikhlas dalam membantu baik dalam melakukan suatu pekerjaan fisik ataupun non fisik yang mana bukan merupakan tanggung jawab utama dalam menciptakan keefektifitasan dalam organisasi bisnis. OCB dipengaruhi oleh variabel JC dalam studi yang diungkapkan oleh Biagioli et al., (2018). Studi lain dari Fiftyana and Sawitri (2018) mengungkap adanya hubungan antara EI dengan OCB. Kemudian dalam hal ini menduga variabel OCB mempunyai impresi terhadap kinerja

karyawan. Seperti yang diungkapkan oleh Aldag & Rescihe (1997) bahwa “OCB merupakan perilaku yang mana dalam hal ini meliputi membantu karyawan/orang lain, menjadi volunteer ketika melaksanakan tugas tambahan, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur kerja/ Standar operasional (SOP) yang ada”. Pristiyono *et al.* (2019) mengungkapkan bahwa antara OCB dengan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan memiliki hubungan signifikan. Wawancara yang dilakukan dengan ibu Agustina Kusumawaty selaku HRD Hotel Horison Pekalongan (15 September 2020) beliau mengatakan :

“Karyawan masih perlu untuk diawasi dalam perilaku bekerja berkaitan dengan OCB dikarenakan masih seringnya perilaku karyawan yang kurang dalam mematuhi peraturan perusahaan yang mana pengawasan ini kami lakukan untuk tetap menjaga kinerja karyawan terhadap perusahaan”

penjelasan ini berkaitan dengan dimensi *conscientiousness* dalam perilaku OCB. Perilaku saling membantu antar karyawan memang menjadi penting dikarenakan industri yang bergerak dalam bidang jasa merupakan pelaku utamanya adalah manusia. Perilaku saling membantu secara sukarela dapat meningkatkan lingkungan dan iklim kerja yang baik,

EI dapat membangun konstruksi perasaan yang tadinya tidak menyenangkan kemudian memunculkan emosi positif dan mengubah menjadi emosi untuk mencapai tujuan, meningkatkan kreativitas, dan kompetensi kerja. kemudian perilaku OCB dapat mendukung terciptanya situasi dan lingkungan kerja yang baik. Dengan adanya sikap JC dan EI pada diri karyawan, maka kemudian diharapkan dapat memunculkan sifat dan perilaku OCB yang diharapkan sangat mungkin akan terwujud. Mewujudkan perilaku OCB dalam organisasi dapat mengoptimalkan EP dalam melayani kebutuhan konsumen. Kemudian dari penjelasan latar belakang ini penulis mengambil judul penelitian adalah **“Pengaruh Job Competency dan Emotional Intelligence Terhadap Employee Performance melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan Hotel Horison Pekalongan)”**.

## 1.2 Perumusan Masalah

Sektor jasa dikenal dengan kunci sumber daya utamanya adalah manusia, maka dapat ditarik bahwa kinerja karyawan menjadi penting dalam melaksanakan kegiatan bisnisnya. Adapun dari penjelasan latar belakang yang telah dijabarkan maka permasalahan yang terjadi adalah pada kinerja karyawan Hotel Horison Pekalongan yang masih fluktuatif dari data yang didapatkan, selanjutnya melalui penjabaran latar belakang dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah *Job Competency* berpengaruh terhadap *Employee Performance*?
2. Apakah *Job Competency* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*?
3. Apakah *Emotional Intelligence* berpengaruh terhadap *Employee Performance*?
4. Apakah *Emotional Intelligence* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*?
5. Apakah *OCB* berpengaruh terhadap *Employee Performance*?
6. Apakah *Job Competency* berpengaruh terhadap *Employee Performance* melalui *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*?
7. Apakah *Emotional Intelligence* berpengaruh terhadap *Employee Performance* melalui *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian sendiri menghendaki adanya hasil yang ingin dicapai. Maka dalam mendukung hal ini menetapkan tujuan penelitian menjadi penting. Adapun dalam penelitian kali ini tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Job Competency* terhadap *Employee Performance*
2. Untuk mengetahui pengaruh *Job Competency* terhadap *OCB*
3. Untuk mengetahui pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Employee Performance*
4. Untuk mengetahui pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *OCB*
5. Untuk mengetahui pengaruh *OCB* terhadap *Employee Performance*

6. Untuk mengetahui Pengaruh *Job Competency* terhadap *Employee Perfomance* melalui *OCB*
7. Untuk mengetahui pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Employee Perfomance* Melalui *OCB*

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini nantinya diharapkan dapat memiliki manfaat mencangkup peneliti, perusahaan, dan masyarakat luas untuk menambah ilmu pengetahuan kedepan, adapun dijabarkan sebagai berikut :

##### **1. Bagi Peneliti**

*Output research* dimaksudkan dapat meningkatkan khasanah ilmu, pemahaman, dan keterampilan peneliti melalui pandangan dari ilmu administrasi bisnis, manajemen sumber daya manusia, dan strategik yang berkaitan dengan ketenagakerjaan.

##### **2. Bagi Peneliti Lain**

*Output research* selanjutnya diharapkan dapat menjadi acuan atau petunjuk, gambaran dan dikembangkan pada penelitian selanjutnya berkaitan dengan ketenagakerjaan baik bagi peneliti dengan bidang Ilmu Administrasi Bisnis, Manajemen Bisnis, Perbankan, Ekonomi ataupun bidang ilmu lainnya.

##### **3. Bagi Perusahaan**

Karya dari *research* ini diharapkan dapat dijadikan sebagai refrensi pengambilan keputusan untuk pihak perusahaan dalam menetapkan kebijakan, menyusun sistem, dan strategi kedepan berkaitan masalah ketenagakerjaan di sumber daya manusia dengan upaya mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan dan perusahaan.



## 1.5 Kerangka Teori

### 1.5.1 Perilaku Organisasi

#### A. Pengertian Perilaku Organisasi

Organisasi bisnis berhubungan langsung dengan kelangsungan hidup dari bagaimana karyawan berperilaku pada perusahaan. Perilaku organisasi dapat memberikan pemahaman bagi perusahaan untuk menilai dan mengembangkan karyawan. Robbin (1994) menyatakan pengertian dari organisasi sendiri adalah sebuah sistem sosial yang menyatu yang mana dapat diatur secara sadar dengan memiliki tujuan dan batasan yang dapat diirekognisi dengan bekerja secara terus menerus (sustainable). Selanjutnya, Robbin dan Judge (2017) mendefinisikan perilaku organisasi adalah “*A field of study that investigates the impact individuals, groups, and structure have on behavior within organizations, for the purpose of applying such knowledge toward improving an organization’s effectiveness*”. Dapat diartikan bidang studi yang menginvestigasi atau menelusuri dampak individual, kelompok, dan struktur perilaku dalam organisasi yang mana memiliki tujuan untuk mengimprovisasi pengetahuan agar meningkatkan efektivitas. Model dasar dari perilaku organisasi terdiri dari input, proses, dan output. Robbin dan Judge (2017) menjelaskan model merupakan abstraksi yang menggambarkan fenomena nyata yang disederhanakan. Variabel input dari model dasar perilaku organisasi terdiri dari personaliti, struktur organisasi, dan budaya organisasi yang mengarah kepada proses. Dalam penelitian ini adalah di jelaskan dengan kompetensi karyawan yang melekat pada *personality* dari individu. Selanjutnya, proses jika kita mengibaratkan input adalah kata benda proses merupakan kata kerja yang disini berarti perilaku individu, grup, dan organisasi hasil dari input dan mengarah pada output. Adapun proses disini seperti emosi dan motivasi (individu), komunikasi dan leadership (grup), manajemen sumber daya manusia dan perubahan (organisasi). Terakhir adalah output dimana faktor kunci yang dipengaruhi oleh dua variabel sebelumnya *employee performance* dan OCB masuk kedalam output.

## **1.5.2 Employee Performance**

### **A. Pengertian *Employee Performance***

Kinerja merupakan manifestasi dari kemampuan dalam kaitannya menghasilkan *output* nyata yang dihasilkan dari karyawan atas pekerjaan yang dilakukan. Robbins (1994) menyatakan bahwa kinerja adalah banyaknya upaya yang karyawan atau individu keluarkan dalam penyelesaian pekerjaan atas tugas nya. Benardin dan Rusel (2013) selanjutnya menjabarkan “kinerja adalah hasil dari produksi pekerjaan tertentu atau kegiatan pada pekerjaan selama waktu yang ditentukan dalam periode tertentu”. Rivai dan Sagala (2009) memandang kinerja adalah perilaku nyata dari karyawan atas performa kerja yang mereka tampilkan sesuai dengan peran yang dijalankan dalam perusahaan (setiap orang atau individu berbeda). Kinerja karyawan merupakan faktor penting dalam operasi bisnis yang berjalan. Mathis, Robert L. & Jackson (2010) menjelaskan bahwa kinerja sendiri pada intinya adalah kegiatan yang seharusnya dilakukan oleh karyawan dan tidak berhubungan dengan tugas yang diembanya dalam pekerjaan dan posisinya.

### **B. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi *Employee Performance***

Mathis, Robert L. & Jackson (2010) menjelaskan faktor-faktor yang berdampak pada kinerja karyawan adapun diuraikan sebagai berikut :

#### **1. Kemampuan Individual**

Kemampuan individual yang dapat mempengaruhi kinerja mencakup bakat, minat, dan faktor kepribadian. Kinerja seseorang yang baik dapat dipengaruhi dari kemampuan yang baik.

#### **2. Usaha yang dicurahkan**

Usaha memiliki pemahaman sebagai kegiatan yang diusahakan karyawan dalam melakukan pekerjaan seperti kehadiran, motivasi, dan ketika ia bekerja. Tingkat usaha sendiri merupakan pemahaman dan usaha untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

### 3. Lingkungan Organisasional

Sedangkan lingkungan organisasional merupakan fasilitas yang didapatkan di tempat kerja oleh karyawan seperti pelatihan dan pengembangan, peralatan yang tersedia dalam menunjang pekerjaan, teknologi, dan manajemen yang berlangsung.

Keadaan ini serupa oleh Gibson, Inacevich, dan Donnelly (2010) dia mengemukakan bahwa variabel individu, variabel psikologis, dan variabel organisasional perusahaan dapat menjadi faktor yang berpengaruh pada kinerja.

#### **C. Penilaian *Employee Performance***

Rivai dan Sagala (2009) “Penilaian sendiri mengacu terhadap sistem formal dan struktur untuk dapat digunakan dalam mengukur, menilai, dan sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan”. Maka, penilaian kinerja dijelaskan sebagai hasil kerja karyawan dalam lingkup pekerjaan yang diibankan. Dalam persaingan dunia yang semakin global, karyawan membutuhkan performa yang tinggi. Pada saat yang bersama karyawan memerlukan tanggapan dari apa yang dikerjakan yang berguna untuk perilaku mereka pada masa yang akan datang.

#### **D. Tujuan Penilaian *Employee Performance***

Tujuan penilaian kinerja menurut Milkovich dan Bodreau (1997) adalah bagaimana penilaian kinerja dapat mengetahui kemampuan dan kelemahan dari karyawan perusahaan sehingga metode feedback digunakan sebagai motivator yang berjalan dalam memperbaiki kesalahan dari karyawan ketika melaksanakan pekerjaan dan sebagai penentuan dari alokasi penghargaan yang nantinya akan diterima secara tepat melihat dari prestasi yang dikerjakannya. Feedback disini memiliki pengertian bagi karyawan adalah informasi untuk mendapatkan bimbingan dan pembinaan akan keterampilan kerja yang dibutuhkan perusahaan. Selanjutnya, Werther dan Davis (1996) juga menyatakan ada 10 tujuan penilaian kinerja karyawan dalam perusahaan : peningkatan kinerja (*performance improvement*), penyesuaian kompensasi (*compensation adjustment*), keputusan penempatan (*placement decision*), kebutuhan pelatihan (*training needs*),

perencanaan dan pengembangan karir (*career planning and development*), Proses perekrutan karyawan (*staffing process deficiencies*), ketidakakuratan informasi dan kesalahan desain pekerjaan (*informational inaccuracies and job-design errors*), kesempatan pegawai yang sama (*equal employment opportunity*), tantangan eksternal (*external challenges*), dan umpan balik (*feedback*)

### **E. Pengukuran *Employee Performance***

Dalam mengukur kinerja karyawan pada dasarnya ditentukan dan disesuaikan dengan kepentingan dari perusahaan dan memikirkan karyawan yang akan dinilai. Mondy dan Noe (2005) menjelaskan evaluasi kinerja adalah cara formal yang dimana secara periodik digunakan untuk menilai (mengevaluasi) kinerja karyawan berkaitan dengan bagaimana mereka dapat menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan. Perlunya dimensi untuk dapat menjelaskan bagaimana kinerja karyawan untuk bisa diukur. Bernaddin dan Russel (2013) memberikan pernyataan ada 6 dimensi yang dapat dipakai dalam pengukuran kinerja seorang karyawan perusahaan, dapat dijelaskan seperti :

1. Kualitas, dijelaskan sebagai tingkat proses atau hasil yang diperoleh dari suatu kegiatan yang sempurna. Secara singkat dapat dijelaskan dimana karyawan melaksanakan kegiatan dengan cara ideal atau sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan oleh perusahaan secara berkualitas.
2. Kuantitas, merupakan besaran dimana karyawan dapat menghasilkan dalam bentuk uang, jumlah unit ataupun kegiatan yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu, adalah tingkat kegiatan diselesaikan, atau hasil yang mana dapat diselesaikan dengan waktu yang cepat dari apa yang telah di rumuskan dan menggunakan waktu yang disediakan untuk hal-hal lain.
4. Efektivitas biaya, adalah tingkat dari penggunaan sumber daya perusahaan dalam hal ini sumber daya manusia, sumber daya teknologi, sumber daya bahan baku, dan peralatan perlengkapan yang digunakan secara optimal dengan tujuan untuk menghasilkan kinerja yang baik.

5. Kebutuhan pengawasan, suatu keadaan yang kemampuannya menunjukkan seberapa jauh pegawai memerlukan pengawasan dalam kegiatan operasional perusahaan untuk dapat menghasilkan kinerja yang diharapkan perusahaan.
6. Pengaruh Intrapersonal, adalah tingkatan karyawan dalam perasaan selfesteem, goodwill, dan kerja sama antar rekan dalam divisi atau luar divisi yang bertujuan untuk menghasilkan kinerja yang optimal.

### **1.5.3 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)***

#### **A. Pengertian OCB**

*OCB* telah banyak dilakukan penelitian mengenai perilaku bagi perusahaan. Podsakoff, Mackenzie, Paine, dan Bachrach (2000) dalam penelitian empiris mereka menyimpulkan bahwa asal perilaku OCB adalah dari sikap kerja positif, karakteristik dari pekerjaan, dan perilaku dari kepemimpinan dalam perusahaan. Organ (1988) selanjutnya menjelaskan OCB adalah “perilaku individu (karyawan) yang bebas, dimana tidak berkaitan secara langsung dengan sistem reward yang sudah diatur dan bias dalam hal meningkatkann efektivitas organisasi”. Aldag & Reschke (1997) mengungkapkan bahwa OCB merupakan perilaku yang mana meliputi membantu individu lain, menjadi relawan dalam melaksanakan tugas lebih, patuh dan tunduk pada prosedur dan aturan yang berlaku di perusahaan. Maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa OCB merupakan kelakuan atau karakteristik individu atau karyawan dalam organisasi yang suka rela melakukan pekerjaan diluar tanggung jawabnya untuk membentuk keefektifan.

Bentuk dari OCB ini diungkapkan oleh Graham (1991) yang mana dia mengajukan konseptualisasi OCB. Bentuk yang diungkapkan yakni *Obdience* menjelaskan bahwa karyawan dalam hal ini menerima aturan-aturan organisasi. Kemudian *loyalty* adalah kesedian dimana karyawan, memprioritaskan kepentingan organisasi daripada kepentingan pribadi untuk kebaikan bersama. Terakhir, *Partisipasi* adalah karyawan dalam kesediaannya secara aktif untuk terlibat dalam segala bentuk dari kegiatan operasional bisnis yang berjalan.

## **B. Dimensi OCB**

Organ, Podsakof, dan Mackenzie (2006) menjelaskan lebih lanjut mengenai 5 dimensi primer dari perilaku karyawan yang menerapkan OCB, yaitu :

1. *Altruism* adalah perilaku dimana karyawan satu membantu karyawan lain dengan tanpa adanya paksaan didalamnya pada tugas-tugas yang mana memiliki hubungan erat dengan operasi bisnis pada perusahaan.
2. *Civic virtue* adalah partisipasi atau kesukarelaan dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasional pada individu yang baik bersifat secara profesional ataupun alamiah.
3. *Conscientiousness* adalah perilaku yang menunjukkan upaya dimana hal-hal ini dapat mengutungkan dan meningkatkan dari kinerja organisasi secara sukarela. Tindakan-tindakan yang dilakukan oleh karyawan ini melebihi yang diisyaratkan dan memberikan keuntungan kepada organisasi.
4. *Courtesy* adalah perilaku dimana meringankan beban atau masalah yang dihadapi oleh karyawan lain.
5. *Sportmanship* adalah perilaku karyawan yang melaksanakan OCB, yang mana berisi pantangan-pantangan yang seharusnya tidak dilakukan bertujuan untuk tidak membuat kabar angin yang mana dapat menghancurkan citra perusahaan meskipun merasa marah dalam hal ini.

### **1.5.4 Job Competency**

#### **A. Pengertian Job Competency**

Banyak ahli yang memberikan penjelasan mengenai pengertian yang bervariasi mengenai kompetensi. Dalam pernyataan Armstrong (2010) kompetensi didefinisikan sebagai kapasitas yang mana dimiliki oleh karyawan mengarah pada kesesuaian perilaku dengan pekerjaan dan sesuai dengan standar perusahaan, yang selanjutnya dapat mencapai hasil yang diharapkan perusahaan. Selanjutnya, Tyson (2006) menjelaskan mengenai kompetensi ialah istilah yang menggambarkan atribut yang penting dan diperlukan dalam mencapai kinerja yang efektif karyawan. Spencer & Spencer (1993) mendefinisikan “kompetensi sebagai karakteristik dasar

dari individu/karyawan yang berhubungan dengan *criterion-referenced effective* dan kinerja tinggi dalam tujuan menyelesaikan pekerjaan yang di bawah”. Jelas bahwa kompetensi dalam hal ini adalah peran yang di bawah dari atribut pribadi dan pekerjaan. *Job Competency* terkadang digunakan sebagai dasar dalam menilai SDM mulai dari perekrutan, penilaian, pengembangan, dan pelatihan dengan standar kinerja yang efektif.

Karyawan jelas memerlukan kompetensi dalam mendukung performa kinerja mereka. Adapun dari kemampuan kompetensi itu hasil penerapan pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Freden dan Nilson (2003) mendukung pernyataan kompetensi sebagai kemampuan mengerjakan apa yang perlu dikerjakan yang mana hal ini berhubungan dengan kerja produktif baik dengan orang lain maupun lingkungan karyawan tersebut. Dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan peta kualitas dari karyawan yang mana didalamnya menunjukkan kemampuan, kecukupan, kesuksesan, dan efektivitas.

## **B. Dimensi *Job Competency***

Karyawan yang memiliki kemampuan baik atau dapat berprestasi lebih unggul dapat memberikan kontribusi maksimal pada perusahaan terlebih dalam tugas dan kemampuannya pada kinerja. Beberapa studi mengenai dimensi atau indikator dari kompetensi kerja telah banyak dilakukan. Spencer & Spencer (1993) menjelaskan mengenai 5 dimensi bentuk karakteristik dari kompetensi yaitu :

### 1. Motif (*Motive*)

Motif sendiri adalah citra individu karyawan dalam sesuatu yang sedang dipikirkan ataupun diinginkan (motif diri) yang selanjutnya menimbulkan dorongan untuk menyelesaikan atau melakukan tindakan dalam mencapai keinginan tersebut.

### 2. Watak (*Traits*)

Karakteristik watak dalam kompetensi kerja adalah mental pegawai dan konsistensi respons pada rangsangan, tekanan, situasi, dan informasi. Watak

dalam hal ini adalah penentu tingkat emosional karyawan dalam memberikan *feedback* informasi yang didapatnya.

3. Konsep diri (*Self concepts*)

Konsep diri adalah citra karyawan mengenai sikap perilaku, nilai-nilai, dan gambaran dari pekerjaan, jabatan yang diemban yang kemudian perlu dihadapi dalam penyelesaiannya mewujudkan melalui kerja dan usaha yang dilakukan.

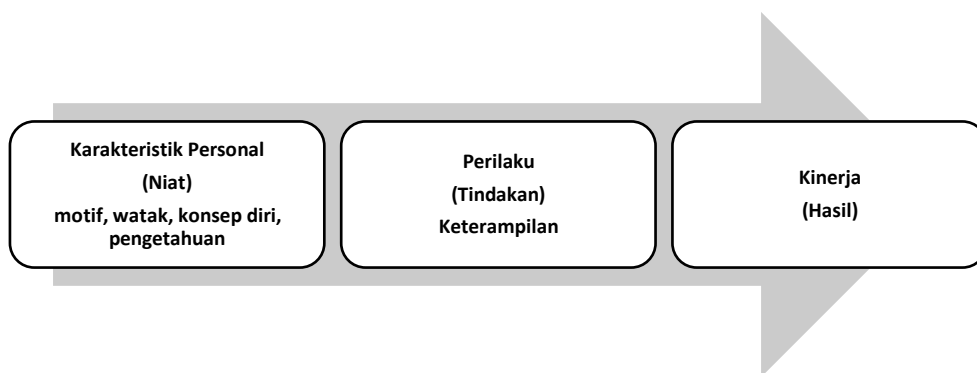
4. Pengetahuan (*Knowledge*)

Kemampuan karyawan dalam mengelola informasi yang diterimanya. Pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan satu dengan lainnya akan berbeda. Maka perlu dikelola dengan baik dalam organisasi yang mana berkaitan dengan pencapaian kinerja. Pengetahuan dari karyawan akan dapat melakukan analisis, dimana tindakan apa yang harus dilakukan.

5. Keterampilan (*Skill*)

Keterampilan karyawan sendiri disini merupakan kemampuan atau kapabilitas yang digunakan untuk melakukan tugas fisik maupun mental.

Adapun permodelan karakteristik motivasi ini digambarkan Spencer dan Spencer secara jelas. motif, watak, pengetahuan, dan konsep diri, akan mempengaruhi keterampilan yang dalam hal ini menimbulkan perilaku kerja yang menghasilkan kinerja karyawan yang diinginkan.



**Gambar 1. 1 Permodelan Karakteristik Kinerja**

Hart membagi dimensi kompetensi menjadi tiga kelompok yang dapat dijadikan acuan, yaitu :



1. Dimensi pengetahuan, indikator yang dapat digunakan dalam dimensi ini diantaranya adalah pemikiran analitis, pengambilan keputusan, peningkatan pengetahuan, orientasi pada pencapaian prestasi.
2. Dimensi keterampilan, indikator dalam dimensi keterampilan sendiri adalah yakni keterampilan akan komunikasi tertulis, komunikasi lisan, dorongan peningkatan keterampilan, dorongan menjadi pribadi yang inisiatif
3. Dimensi Kemampuan dapat dihunakan adalah kemampuan kerja dalam kelompok dan kemampuan dalam pengembangan diri.

### **C. Kerangka dan Penciptaan *Job Competency***

Shemron (2005) kerangka dari kompetensi dalam hal ini memiliki dua hubungan yang mana saling tarik-menarik (berhubungan), yaitu kemampuan dan kebutuhan yang diuraikan sebagai berikut :

1. Kemampuan dalam hal ini adalah kemampuan karyawan yang kaitanya dalam melaksanakan pekerjaan secara efektif.
2. Kebutuhan dalam hal ini adalah kebutuhan karyawan dalam rangka untuk mencapai kinerja yang efektif berhubungan dengan tingkat dan pelaksanaan pekerjaan yang diperlukan.

#### **1.5.5 *Emotional Intelligence***

##### **A. Pengertian *Emotional Intelligence***

Pada kenyataanya istilah mengenai EI baru menyebar dengan global pada pertengahan tahun 1990-an. Goleman (2020) mendefinisikan “kecerdasan emosional sebagai kemampuan emosi yang mana dapat untuk mengendalikan dirinya, memiliki daya tahan ketika menghadapi sebuah masalah, mengendalikan impuls, memotivasi pada dirinya, dapat mengatur suasana hati, kemampuan berempati dan berhubungan dengan orang lain”. Ketika berbicara mengenai kecerdasan emosional dalam bisnis atau pekerjaan, tentu diperlukan apalagi hal ini bisa membawa kepada kemampuan seseorang menjadi lebih profesional dalam pekerjaan yang dia jalankan. Hal ini disebabkan karena dapat mengendalikan diri dan emosinya secara baik ditempat kerja.

## **B. Dimensi *Emotional Intelligence***

Goleman (2020) menyatakan 5 dimensi dari EI yang dapat digunakan, kemudian dijelaskan sebagai berikut :

1. *Self awarness* (kesadaran diri), dalam hal ini berarti kecerdasan emosional seseorang untuk dapat mengetahui keadaan yang ada dalam dirinya, hal-hal yang dia sukai, dan intuisi. Kompetensi kesadaran diri pada dimensi pertama dapat dijabarkan sebagai kemampuan memahami emosi diri sendiri, mengetahui kekuatan dan batasan diri yang dirasakan, serta keyakinan dan kemampuan diri.
2. *Self regulation* (pengaturan diri), adalah keadaan dimana karyawan atau individu dapat mengelola diri (kontrol diri) dan sumber daya sendiri. Kompetensi yang menjelaskan pengaturan diri pada dimensi kedua ini adalah menahan emosi dan dorongan negatif, menjaga kendali akan norma kejujuran dan integritas, bertanggung jawab atas kinerja pribadi, keterbukaan akan ide-ide atau informasi baru pada diri sendiri, dan luwes akan perubahan.
3. *Motivation* (Motivasi), dorongan pada diri untuk meraih sasaran atau tujuan yang ditetapkan. Kompetensi motivasi ini adalah dorongan atau motivasi pada individu untuk menjadi lebih baik, kemudian kemampuan untuk dapat menyesuaikan dengan sasaran kelompok atau organisasi (perusahaan), kegigihan dalam memperjuangkan kegagalan atau hambatan, dan ketersediaan untuk memanfaatkan kesempatan.
4. *Empathy* (empati), penjelasan mengenai empati adalah sadarnya diri sendiri akan perasaan, kepentingan, dan keprihatinan. Dimensi ini erat dengan hubungan interpersonal atau kerjasama dalam perusahaan untuk menunjang kinerja optimal. kompetensi dari dimensi empati pada individu yang membantu eksternal adalah *developing others, understanding others, customer service*, menciptakan kesempatan melalui komunikasi atau pergaulan yang dilakukan dengan orang lain, dan membaca hubungan antara keadaan emosi individu (karyawan) dan kekuatan hubungan suatu kelompok.

5. *Social skill* (skill sosial), kemampuan individu untuk mengunggah tanggapan yang dikehendaki oleh orang yang bersangkutan memberikan rangsangan awal. Dimensi keempat ini dapat dinyatakan dengan kemampuan persuasi, mendengar dengan keterbukaan, kemampuan menyelesaikan pendapat, kemampuan dan semangat leadership, kolaborasi dan kooperasi, dan team building. Maka dapat dikatakan kecerdasan emosional seseorang membangun skill sosial dari individu pada lingkungan yang memberikan dampak positif pada diri.

### 1.5.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan dalam peneliti sebagai refrensi dalam menjalankan penelitian ini. Studi literature peneliti dari sumber-sumber penelitian yang dapat dibuktikan menunjukkan penelitian pendukung dari para peneliti terdahulu :

**Tabel 1. 2**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Judul/Peneliti	Variabel	Metode	Kesimpulan
1	“ <i>The Effect of Competency and Job Motivation towards the Job Performance of Islamic Banking Employees in Malaysia</i> ” (Hamzah et al., 2019)	Independen: <i>Competency and job motivation</i>  Dependen: <i>Job performance</i>	<i>Quantitative method (pilot study)</i>	“Hasil menunjukam setiap variabel memiliki reliabilitas tinggi yang dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya”.
2	“Pengaruh Kepribadian dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT PLN (PERSERO) Area Pasuruan)” (Alfian et al., 2018)	Independen: Kepribadian dan Kompetensi  Dependen: Kinerja Karyawan	Analilis Deskriptif, Uji Asumsi Klasik, Analisis Inferensial, Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ), dan Uji Hipotesis	“Hasil menunjukkan Kompetensi Karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT PLN (Persero) Area Pasuruan”.
3	“Analisis Pengaruh Kompetensi	Independen: Kompetensi Komunikasi,	<i>Structural Equation</i>	“Kesimpulan menunjukkan bahwa seluruh hipotesis

No	Judul/Peneliti	Variabel	Metode	Kesimpulan
	Komunikasi, Kecerdasan Emosional, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT Pos Indonesia (Persero) Se Kota Semarang)” (Edwardin, 2006)	Kecerdasan Emosional, Dan Budaya Organisasi  Dependen: Kinerja karyawan	<i>Modeling (SEM)</i>	dalam penelitian signifikan, variabel kompetensi komunikasi, kecerdasan emosional dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan”.
4	“ <i>The Role of Professional Competency in Influencing Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior Among Palliative Care Nurses</i> ” (Biagioli et al., 2018)	Independen: <i>Professional competency</i>  Dependen: <i>Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior</i>	Structural Equation Modeling (SEM)	“Hasil menunjukkan adanya hubungan positif antara <i>Professional Competency</i> dengan <i>Job satisfaction</i> dan <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> ”
5	“ <i>The Relationship between Emotional Intelligence of Managers, Innovative Corporate Culture and Employee Performance</i> ” (Altındağ & Köseadağı, 2015)	Independen: <i>Emotional Intelligence of Managers, Innovative Corporate</i>  Dependen: <i>Employee Performance</i>	<i>Factor analysis, correlation analysis and regression analysis</i>	“ <i>As a result, it has been determined that there is a meaningful relationship among emotional intelligence, innovative institution culture and the performance of the employees</i> ”
6	“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Pelayanan Melalui <i>OCB</i> pada PT PLN (PERSERO) Area Jember”	Independen: Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual  Dependen : Kinerja Pelayanan  Intervening :	Analisis Jalur	“Hasil penelitian menjelaskan adanya pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pelayanan melalui <i>OCB</i> ”

No	Judul/Peneliti	Variabel	Metode	Kesimpulan
	(Kaori, 2015)	OCB		
7	“Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai PT. Indonesia Comnets Plus Di Bandung” (Amilia & Purnama, 2016)	Independen: Kecerdasan Emosional  Dependen: Kinerja Pegawai	<i>Explanatory survey</i> , regresi linier sederhana	“Hasil penelitian menjelaskan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai sebesar 60,4%”.
8	“Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional (EQ) dan Kecerdasan Spiritual (SQ) Pada Kinerja Karyawan” (Wibowo, 2017)	Independen: Kecerdasan Emosional (EQ) dan Kecerdasan Spiritual (SQ)  Dependen: Kinerja Karyawan	Uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis dengan regresi linear berganda	“Hasil penelitian ini diperoleh simpulan bahwa kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh pada kinerja karyawan PT. Bank Negara Indonesia, (Persero), Tbk Wilayah Operasional Daerah Khusus Ibukota Jakarta dan Surakarta”.
9	“Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dengan OCB pada Guru Sekolah Dasar (SD) Negeri di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang” (Fiftyana & Sawitri, 2018)	Independen: Kecerdasan Emosional  Dependen: <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Uji korelasi Spearman Brown	“Hasil pada penelitian menunjukkan terjadinya hubungan signifikan positif kecerdasan emosional terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> ”
10	“ <i>Organizational Citizenship Behavior and the Quantity and Quality of Work Group Performance</i> ”	Independen: <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)  Dependen:	<i>Analysis Of Variance</i> (ANOVA)	“Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan positif dari <i>helping behavior</i> dan <i>sportmanship</i> terhadap kuantitas dan <i>helping behavior</i> ”

No	Judul/Peneliti	Variabel	Metode	Kesimpulan
	(Podsakoff et al., 1997)	<i>The Quantity and Quality of Work Group Performance</i>		terhadap kualitas kinerja karyawan”
11	“Pengaruh <i>OCB</i> dan <i>Good Corporate Governance</i> (GCG) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Malang)” (Ramadhan et al., 2018)	Independen: <i>OCB</i> dan <i>Good Corporate Governance</i> (GCG)  Dependen : Kinerja karyawan	Analisis Regresi Linier Berganda	“Hasil penelitian menjelaskan variabel <i>OCB</i> terbukti memiliki berpengaruh langsung terhadap variabel kinerja karyawan”.
12	“Pengaruh Komitmen Organisasional dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT PLN (Persero) Area Sidoarjo)” (Pristiwati & Sunuharyo, 2018)	Independen: Komitmen Organisasional dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>  Dependen: Kinerja Karyawan	Analisis Regresi Linear Berganda, Dengan Uji T Dan Uji F	“Hasil penelitian menjelaskan komitmen organisasional dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan”.

### **1.5.6 Hubungan Antar Variabel**

#### **1.5.7 Hubungan *Job Competency* dengan *Employee Performance***

Penelitian yang dilakukan oleh Hamzah, Hussain and Rahim (2019) berjudul “*The Effect of Competency and Job Motivation towards the Job Performance of Islamic Banking Employees in Malaysia*” menunjukkan hasil yang menyatakan bahwa *JC* berpengaruh pada *EP* dengan menggunakan pilot test yang mana dapat digunakan sebagai dasar untuk menyatakan hubungan pada penelitian, penelitian ini telah masuk pada jurnal internasional scopus yang mana memiliki arti ke kepercayaan dapat terbukti. Selanjutnya, Alfian, Musadieg and Sulisty (2018) berjudul “Pengaruh Kepribadian dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT PLN (Persero) Area Pasuruan)” menunjukkan hasil bahwa kepribadian dan kompetensi karyawan memberikan pengaruh sebesar 47,6% terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Area Pasuruan. Kompetensi memang menjadi hal dasar yang diperlukan dalam mengelola tugas ketika bekerja, kesesuaian akan kompetensi kerja dapat berpengaruh pada kinerja yang dihasilkan. Berdasarkan argumen tersebut, peneliti mengharapkan adanya impresi signifikan positif antara kompetensi kerja dengan kinerja karyawan dan memberikan usulan hipotesis berikut :

H1 : Terdapat pengaruh signifikan positif antara *Job Competency* dengan *Employee Performance*

#### **1.5.8 Hubungan *Job Competency* dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)***

Pada studi oleh Suhardi (2019) berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Asuransi Jiwa di Kota Batam Dengan *Organizational Citizenship Behavior* Sebagai Variabel Intervening” menunjukkan hasil bahwa *JC* berpengaruh signifikan terhadap *OCB*. *Job competency* karyawan yang baik, dapat memberikan praduga dimana kemampuannya untuk membantu rekan sesama yang mengalami kesulitan. Apabila kompetensi dia handal dapat diartikan bahwa peluang untuk membantu menjadi lebih besar dibandingkan karyawan yang memiliki kompetensi rendah.

Berdasarkan argumen tersebut, peneliti mengharapkan adanya pengaruh signifikan positif *JC* dengan *OCB* dan selanjutnya memberikan usulan hipotesis berikut :

H2 : Terdapat pengaruh signifikan positif antara *Job Competency* dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

### **1.5.9 Hubungan *Emotional Intelligence* dengan *Employee Performance***

Wibowo (2017) dengan penelitian berjudul “Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional (EQ) Dan Kecerdasan Spiritual (SQ) Pada Kinerja Karyawan dengan populasi penelitian berfokus pada teller PT. Bank negara Indonesia (Persero) Tbk wilayah operasional daerah khusus Ibukota Jakarta dan Surakarta” dengan 146 responden. Hasilnya adalah kecerdasan emosional berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kinerja karyawan, berarti semakin tinggi EI yang dimiliki akan semakin baik pada kinerjanya. Dukungan mengenai pernyataan pentingnya EI penting bagi manusia dinyatakan oleh Goleman (1995) yang menjelaskan bahwa keberhasilan dalam hidup dan bekerja adalah dari 80% EQ dan IQ hanya berkontribusi sebesar 20%. Amilia and Purnama (2016) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai PT. Indonesia Comnets Plus di Bandung” mengungkap bahwa kecerdasan emosional berpengaruh pada kinerja pegawai sebesar 60,4%. Berdasarkan argumen tersebut, peneliti mengharapkan adanya pengaruh signifikan positif antara EI dengan EP dan selanjutnya memberikan usulan hipotesis berikut :

H3 : Terdapat pengaruh signifikan positif antara *Emotional Intelligence* dengan *Employee Performance*



#### **1.5.10 Hubungan *Emotional Intelligence* dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

Berbicara mengenai pernyataan yang dapat mendukung Hubungan *Emotional Intelligence* dengan *OCB* dapat kita mengerti secara umum bahwa kecerdasan emosional mampu memunculkan empati yang menumbuhkan sifat untuk menolong orang lain. Adapun penelitian Fiftyana and Sawitri (2018) berjudul “Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dengan OCB pada Guru Sekolah Dasar (SD) Negeri di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang” menyatakan melalui uji korelasi Spearman Brown bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara OCB dengan EI. Berdasarkan argumen tersebut, peneliti mengharapkan adanya pengaruh signifikan positif antara *EI* dengan *OCB* dan selanjutnya memberikan usulan hipotesis berikut :

H4 : Terdapat pengaruh signifikan positif antara *Emotional Intelligence* dengan *Organizational Citizenship Behavior*

#### **1.5.11 Hubungan *OCB* dengan *Employee Performance***

Penelitian oleh Ramadhan, Susilo and Aini (2018) berjudul “Pengaruh OCB dan Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Malang)” menghasilkan pernyataan bahwa Kinerja Karyawan dapat dipengaruhi secara signifikan oleh *Organizational Citizenship Behavior*. Kemudian, Lestari, Kholifatul and Ghaby (2018) berjudul “*The Influence of OCB on Employee’s Job Satisfaction and Performance*” menyatakan OCB berpengaruh positif signifikan baik terhadap kepuasan kerja maupun kinerja karyawan. Martiyani Pristiwati dan Bambang Swasto Sunuharyo (2018) berjudul Pengaruh “Komitmen Organisasional dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT PLN (Persero) Area Sidoarjo)” juga menyatakan hal serupa. Diyakini sifat ini mampu menumbuhkan kinerja karyawan dalam konteks mengoptimalkan serta mencapai kepentingan perusahaan yaitu tujuan perusahaan. Berdasarkan

argumen tersebut, peneliti mengharapkan adanya pengaruh signifikan positif antara *OCB* dan EP selanjutnya peneliti memberikan usulan hipotesis berikut :

H5 : Terdapat pengaruh signifikan positif antara *OCB* dengan *Employee Performance*

#### **1.5.12 Hubungan *Job Competency* dan *Emotional Intelligence* dengan *Employee Performance* Melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)**

Kompetensi kerja merupakan hal dasar yang dibutuhkan karyawan untuk dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan peran yang diemban. Adapun kompetensi kerja karyawan yang baik diasumsikan akan memberikan dampak positif pada perusahaan, salah satunya adalah mengenai perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam mendukung ketercapaian tujuan organisasi melalui pekerjaan yang diselesaikan. Faktor manusia menjadi penting dalam hal ini maka selanjutnya asumsi kompetensi harus dibarengi dengan kecerdasan emosional.

Res Mineke Kin Kaori (2015) berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Pelayanan Melalui *OCB* Pada PT PLN (Persero) Area Jember adanya pengaruh Kecerdasan Emosional dengan Kinerja Karyawan Melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)”. Selanjutnya, Altındağ and Köseadağı (2015) dalam penelitian berjudul “*The Relationship between Emotional Intelligence of Managers, Innovative Corporate Culture and Employee Performance*” menyatakan bahwa EI has a direct and positive impact on employee performance. Berdasarkan argumen tersebut, peneliti mengharapkan adanya pengaruh signifikan positif antara Kompetensi Kerja dengan Kinerja Karyawan melalui *OCB*, dan pengaruh signifikan positif EI dengan EP melalui *OCB*. Selanjutnya, peneliti memberikan usulan hipotesis berikut :

H6 : Terdapat pengaruh signifikan antara *Job Competency* dengan *Employee Performance* Melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

H7 : Terdapat pengaruh signifikan antara *Emotional Intelligence* dengan *Employee Performance* Melalui *OCB*

## 1.6 Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian adalah jawaban yang mana bersifat sementara menyangkut rumusan masalah dalam percobaan yang di bawah, maka dari itu rumusan masalah dalam sebuah penelitian biasanya disusun dengan bentuk kalimat pernyataan. Kenapa dinyatakan sementara, karena jawaban dari penelitian baru diberikan, berdasarkan praduga belum pada pada faktor empiris didapatkan dari pengumpulan data akan tetapi masih berdasarkan teori yang ditentukan . “Dapat ditarik bahwa hipotesis sendiri merupakan jawaban teoritis terhadap rumusan penelitian, sebelum jawaban yang empirik yang berlaku” (Sugiyono, 2017). Kemudian dalam penelitian ini hipotesis yang diajukan adalah :

H1 : Terdapat pengaruh signifikan positif antara *Job Competency* dengan *Employee Performance*

H2 : Terdapat pengaruh signifikan positif antara *Job Competency* dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

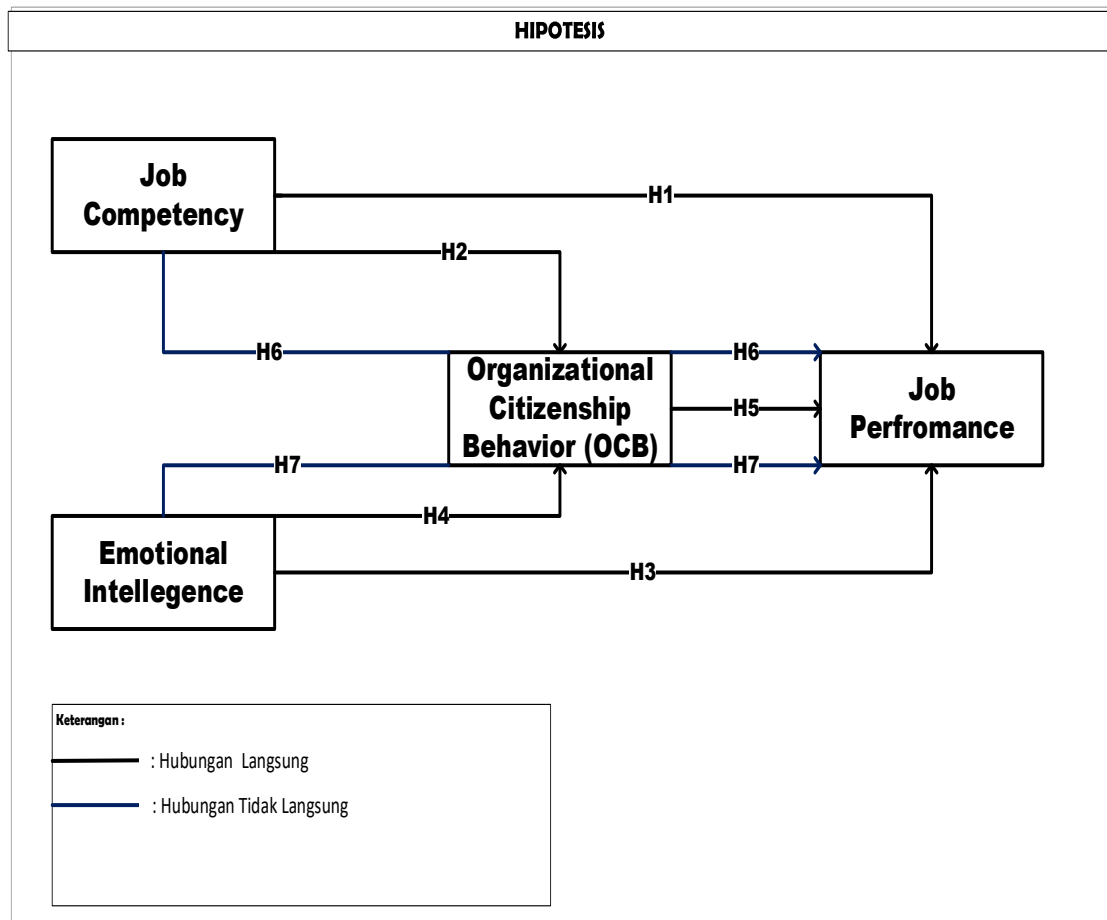
H3 : Terdapat pengaruh signifikan positif antara *Emotional Intelligence* dengan *Employee Performance*

H4 : Terdapat pengaruh signifikan positif antara *Emotional Intelligence* dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

H5 : Terdapat pengaruh signifikan positif antara *OCB* dengan *Employee Performance*

H6 : Terdapat pengaruh signifikan antara *Job Competency* dengan *Employee Performance* Melalui *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

H7 : Terdapat pengaruh signifikan antara *Emotional Intelligence* dengan *Employee Performance* Melalui *OCB*



**Gambar 1. 2 Model Hipotesis Penelitian**

## 1.7 Definisi Konsep

Definisi konsep digunakan untuk memberi batasan pengertian yang jelas dari setiap variabel yang diteliti. Definisi konsep merupakan pengertian atau ciri dalam penelitian ini yang akan diteliti berkaitan dengan berbagai peristiwa, obyek, kondisi, dan hal-hal lain yang sejenis. Definisi konsep yang digunakan dalam penelitian ini, selanjutnya dijelaskan dibawah ini:

### A. *Job Competency*

Spencer & Spencer (1993) mendefinisikan “kompetensi sebagai karakteristik dasar dari individu/karyawan yang berhubungan dengan *criterion-referenced effective* dan kinerja tinggi dalam tujuan menyelesaikan pekerjaan yang di bawa”.

### B. *Emotional Intelligence*

Goleman (2020) mendefinisikan “kecerdasan emosional sebagai kemampuan emosi individu yang mana dapat untuk mengendalikan dirinya, memiliki daya tahan ketika menghadapi sebuah masalah, mengendalikan impuls, memotivasi pada dirinya, dapat mengatur suasana hati, kemampuan berempati dan berhubungan dengan orang lain”.

### C. OCB

Organ (1988) selanjutnya mendefinisikan OCB adalah “perilaku individu (karyawan) yang bebas, dimana tidak berkaitan secara langsung dengan sistem reward yang sudah diatur dan bisa dalam hal meningkatkan efektifitas organisasi”.

### D. *Employee Performance*

Benardin dan Rusel (2013) selanjutnya menjabarkan kinerja adalah hasil dari produksi pekerjaan tertentu atau kegiatan pada pekerjaan selama waktu yang ditentukan dalam periode tertentu.

## 1.8 Definisi Operasional

Definisi operasional berkaitan dengan penilaian dari faktor faktor yang diuraikan. Dengan penggunaan definisi operasional diarahkan guna memberikan Persepsi terhadap variabel-variabel terhadap ketentuan maupun pedoman yang telah ditentukan dalam pelaksanaan penelitian, dapat dijelaskan dibawah ini :

### A. *Job Competency*

Kompetensi sendiri dapat ditarik sebagai kesesuaian antara peran dan apa yang dikerjakan untuk mencapai keefektifan dalam pekerjaan dan meningkatkan kinerja. Karyawan kemudian dapat mengekspresikan terhadap peran yang diemban (ditugaskan) untuk tujuan organisasi dalam pelaksanaan operasi bisnis perusahaan. Dimensi kompetensi kerja dari Spencer dan Spencer (1993) yang digunakan disini adalah :

- |                |                 |
|----------------|-----------------|
| A. Motif       | D. Pengetahuan  |
| B. Watak       | E. Keterampilan |
| C. Konsep diri |                 |

### B. *Emotional Intelligence*

Kecerdasan emosional disini adalah bagaimana kemampuan karyawan dalam mengendalikan diri baik emosi ataupun perilakunya dalam melaksanakan tugas pekerjaan yang dikerjakan. Dimensi Kecerdasan Emosional dari Goleman (2020) adalah :

- |                           |                        |
|---------------------------|------------------------|
| 1. <i>Self awarness</i>   | 4. <i>Empathy dan</i>  |
| 2. <i>Self regulation</i> | 5. <i>Social skill</i> |
| 3. <i>Motivation</i>      |                        |

### C. OCB

Organizational Citizenship Behaviour adalah perilaku karyawan dalam membantu karyawan atau orang lain dengan konteks pekerjaan dalam perusahaan diluar tugas yang dia kerjakan tanpa adanya paksaan menurut Organ, Podsakof, dan Mackenzie (2006) Dimensi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. *Altruism*
2. *Civic virtue*
3. *Conscientiousness*
4. *Courtesy*
5. *Sportmanship*

*D. Employee Performance*

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai dari kemampuannya baik yang bersifat kualitatif ataupun kuantitatif. Dimensi dalam penelitian ini adalah dari Benardin dan Rusel (2013) yang digunakan sebagai pengukuran:

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Ketepatan waktu,
4. Efektivitas biaya,
5. Pengaruh Intrapersonal

**Tabel 1. 3**  
**Matriks Konsep**

<b>Konsep</b>	<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Item</b>
<p>1. Spencer &amp; Spencer (1993) mendefinisikan “kompetensi sebagai karakteristik dasar dari individu/karyawan yang berhubungan dengan <i>criterion-referenced effective</i> dan kinerja tinggi dalam tujuan menyelesaikan pekerjaan yang di bawah”.</p>	<p><i>Job Competency</i></p>	Motif	<p>1. Target yang harus dicapai memberikan saya dorongan untuk menyelesaikan pekerjaan</p> <p>2. Saya ingin membuktikan kemampuan saya</p>
		Watak	<p>1. Saya dapat bekerja dengan mandiri</p> <p>2. Individu mampu bekerja sama dengan tim</p> <p>3. Ingin mengembangkan diri dengan mengikuti pelatihan</p>
		Konsep diri	<p>1. Saya orangnya cakap dalam bekerja</p> <p>2. Saya ingin memiliki kesuksesan dalam melaksanakan pekerjaan</p> <p>3. Saya seharusnya mendapatkan penghargaan dari hasil pekerjaan saya</p>
		Pengetahuan	<p>1. Latar belakang pendidikan saya sesuai dengan pekerjaan saat ini</p> <p>2. Pengetahuan saya bertambah saat berada di bidang ini</p> <p>3. Pengetahuan yang saya miliki cukup untuk dapat melaksanakan pekerjaan</p>



Konsep	Variabel	Indikator	Item
		Keterampilan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya mampu mengoperasikan komputer atau smartphone</li> <li>2. Saya mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>3. Keterampilan saya sesuai dengan pekerjaan saat ini</li> </ol>
2. Goleman (2020) mendefinisikan “kecerdasan emosional sebagai kemampuan emosi individu yang mana dapat untuk mengendalikan dirinya, memiliki daya tahan ketika menghadapi sebuah masalah, mengenalkan impuls, memotivasi pada dirinya, dapat mengatur suasana hati, kemampuan berempati dan berhubungan	<i>Emotional Intelligence</i>	<i>Self awarness</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya dapat mengontrol emosi diri</li> <li>2. Saya memiliki rasa percaya diri dalam bekerja</li> </ol>
		<i>Self regulation</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya dapat mengendalikan diri</li> <li>2. Saya memiliki sifat dapat dipercaya, inovasi, dan kewaspadaan</li> </ol>
		<i>Motivation</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya memiliki komitmen terhadap perusahaan</li> <li>2. Saya memiliki dorongan untuk berprestasi</li> </ol>
		<i>Empathy</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya dapat bertoleransi dengan karyawan lain</li> <li>2. Saya dapat menghargai pendapat orang lain</li> </ol>
		<i>Social skill</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya dapat berkolaborasi dan kooperasi dengan rekan</li> <li>2. Saya mudah untuk melakukan komunikasi dengan orang lain</li> </ol>

Konsep	Variabel	Indikator	Item
dengan orang lain”.			
3. Organ (1988) selanjutnya mendefinisikan OCB adalah “perilaku individu (karyawan) yang bebas, dimana tidak berkaitan secara langsung dengan sistem reward yang sudah diatur dan bias dalam hal meningkatkann efektifvitas organisasi”.	<i>Organizational Citizenship Behaviour (OCB)</i>	<i>Altruism</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya dalam melaksanakan pekerjaan bersedia membantu rekan kerja yang sibuk</li> <li>2. Saya bersedia menggantikan tugas rekan kerja lain saat yang bersangkutan tak dapat melaksanakan tugas yang dibebankan</li> <li>3. Saya bersedia meluangkan waktu untuk membantu rekan kerja atau orang lain yang berkaitan dengan permasalahan pekerjaan</li> </ol>
		<i>Civic virtue</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya selalu mengikuti perubahan dan perkembangan yang ada</li> </ol>
		<i>Conscientiousness</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya rela bekerja melebihi waktu</li> <li>2. Saya sadar akan selalu bekerja dengan kejujuran</li> <li>3. Saya mematuhi peraturan perusahaan walaupun tidak sedang dalam pengawasan</li> </ol>
		<i>Courtesy</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bersedia menjadi pendengar karyawan lain yang memiliki keluhan</li> </ol>

Konsep	Variabel	Indikator	Item
			2. Menjaga hubungan baik dengan rekan kerja
		<i>Sportmanship</i>	1. Menghargai pekerjaan yang diberikan 2. Tidak Membesarkan masalah yang ada 3. Tidak Mengeluh kepada perusahaan
4. Benardin dan Rusel (2013) selanjutnya menjabarkan kinerja adalah hasil dari produksi pekerjaan tertentu atau kegiatan pada pekerjaan selama waktu yang ditentukan dalam periode tertentu.	<i>Employee Perfomance</i>	Kualitas	1. Saya telah mencapai standar kerja yang ditetapkan perusahaan sehingga hasil yang dikeluarkan memuaskan
		Kuantitas	1. Saya dapat melakukan pekerjaan sesuai target yang ditentukan oleh perusahaan
		Ketepatan waktu,	1. Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar waktu yang ditentukan oleh perusahaan 2. Datang tepat waktu ketika bekerja
		Efektivitas biaya	1. Menjaga properti yang dimiliki perusahaan
		Pengaruh Intrapersonal	1. Mudah bergaul dan berkomunikasi kepada rekan kerja saya

## **1.9 Metodologi Penelitian**

### **1.9.1 Tipe Penelitian**

Skripsi ini dalam pembuatannya menggunakan tipe penelitian *explanatory research*, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penggunaan penelitian ingin mengetahui tentang situasi dan kondisi yang terjadi atau apa yang berpengaruh terhadap sesuatu fenomena. Penelitian ini memberikan penggambaran fenomena yang terjadi dan dampak tau pengaruhnya kemudian dijelaskan. Kemudian peneliti harus membuat hipotesis yang sekanjutnya berguna untuk menjelaskan pengaruh yang terjadi antar variabel yang fokus diteliti sebagai asumsi awal.

*Research* ini dalam hubungannya berfokus pada pengaruh antara variabel *Job Competency* (X1) dan *Emotional Intelligence* (X2) Terhadap *Employee Perfomance* (Y) Melalui *Organizational Citizenship Behavior* (Z) sebagai Intervening. Pada dasarnya variabel *Job Competency* (X1) dan *Emotional Intelligence* (X2) (variabel independen), *employee performance* sebagai variabel dependen, yang kemudian di lalui oleh *OCB* (Z) sebagai variabel Intervening.

### **1.9.2 Populasi dan Sampel**

#### **1.9.2.1 Populasi**

Sugiyono (2017) menjelaskan “populasi adalah wilayah yang menyatakan generalisasi dari objek dan subyek yang selanjutnya diuraikan mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu (sudah ditetapkan oleh peneliti) untuk kemudian dipelajari dan ditarik kesimpulan”. Studi ini menetapkan populasi adalah karyawan pada Hotel Horison Pekalongan yang berjumlah 44 orang.

### 1.9.2.2 Sampel

Sugiyono (2017) menjabarkan “sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang mana dimiliki oleh populasi (dalam kasus ini adalah penelitian)”. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel penelitian pada Hotel Horison Pekalongan adalah menggunakan *Nonprobability* sampling yang dapat diartikan sebagai teknik pengambilan sampel pada penelitian tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap anggota atau unsur populasi yang dipilih. Penulis akan menggunakan Sampling Jenuh. Sampel jenuh dijabarkan Sugiyono (2017) adalah “teknik penentuan sampel dimana semua anggota populasi dalam penelitian akan digunakan sebagai sampel”. Jumlah populasi dalam penelitian adalah 44 orang dengan ini maka akan diambil sebagai sampel dalam penelitian oleh penulis.

### 1.9.3 Jenis dan Sumber Data

#### 1.9.3.1 Jenis Data

Dalam studi penelitian ini menggunakan 2 jenis data :

a. Data Kuantitatif

Pengertian dari data kuantitatif adalah Jenis data yang berupa angka-angka dan dapat dihitung secara langsung dengan memberikan informasi penelitian. Peneliti menggunakan skala linkert dalam penelitian ini sehingga data yang diperoleh berbentuk pernyataan dalam kuisisioner meliputi pernyataan “sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju”.

b. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang berupa kata-kata, kalimat, bisa juga gambar selanjutnya memberikan informasi penelitian dan kualifikasi dari data bersifat teroris. Data kualitatif yang mana diperoleh dalam penjelasan gejala variabel dalam penelitian ini adalah Kompetensi Kerja dan *Emotional Intelligence* Terhadap Kinerja Karyawan Melalui *Organizational Citizenship Behavior* baik positif maupun negatif.

### 1.9.3.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dalam dua bentuk yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan bentuk data yang didapatkan dari objek yang akan diteliti secara *direct* (langsung) dengan menggunakan alat bantu penelitian dari subjek yang akan diteliti. Data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari perusahaan atau responden dengan mengajukan kuisisioner yang sudah memiliki pertanyaan yang ditentukan dalam penelitian dan tentunya juga pengamatan langsung dari karyawan. Selanjutnya penelitian ini menggunakan data sekunder untuk melengkapi dari data primer. Data sekunder dikumpulkan dan didapat oleh peneliti dari semua sumber penelitian dalam hal ini memiliki makna tangan kedua. kemudian buku-buku, dokumen, dan jurnal-jurnal juga digunakan dalam penelitian

### 1.9.4 Skala Pengukuran

Skala Linkert digunakan dalam *research* ini. (Sugiyono, 2017) “mendefinisikan skala linkert berfungsi untuk mengukur pendapat, Persepsi, dan sikap individu atau kelompok dalam fenomena yang terjadi (variabel penelitian). Responden dalam hal ini adalah karyawan yang memiliki sikap positif ataupun mendukung akan memberikan skor penilaian yang tinggi. Interval dari skala linkert sendiri adalah 1-5 dan kriteria pemberian skor sebagai berikut :

- Jawaban sangat mendukung pertanyaan diberi skor 5
- Jawaban mendukung pertanyaan diberi skor 4
- Jawaban cukup mendukung pertanyaan diberi skor 3
- Jawaban yang dinilai kurang mendukung pertanyaan diberi skor 2
- Jawaban yang dinilai tidak mendukung pertanyaan diberi skor 1

Secara visual bentuk pengukuran diungkapkan dalam tabel berikut :

**Tabel 1. 4**  
**Skala Pengukuran**

<b>Predikat</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Bobot</b>
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju/Cukup	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : (Sugiyono, 2017)

### **1.9.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah :

#### a. Kuesioner (Angket)

Menggunakan jenis pertanyaan tertutup kepada karyawan yang berjumlah 44 dengan menggunakan skala linkert.

#### b. Studi literatur

Studi literatur atau kepustakaan bertujuan untuk mengumpulkan data lanjutan yang digunakan oleh peneliti melalui berbagai jurnal, artikel, dan buku baik yang didapatkan melalui perusahaan ataupun internet.

#### c. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mengumpulkan data yang kurang dari kuesioner dan studi kepustakaan kepada pihak yang telah ditetapkan.

### **1.9.6 Teknik Pengolahan Data**

Semua data nantinya akan diproses untuk pengolahan dahulu sebelum disajikan dan akan dianalisa lebih lanjut. Teknik yang digunakan dalam melakukan pengelolaan data pada penelitian ini sebagai berikut :

a. Editing

Kegiatan pengokersian atau pengecekan terhadap data yang dikumpulkan dalam penelitian bertujuan untuk mengurangi kesalahan dan kekurangan sehingga dapat diperbaiki.

b. Coding

Coding atau pengkodean adalah kegiatan memberi tanda, simbol, atau pun kode-kode berbentuk angka untuk semua jawaban yang diberikan selanjutnya mengelompokan jawaban yang terkumpul dalam ketegori yang mana sudah ditetapkan.

c. Scoring

Scoring dalam penelitian ini menggunakan skala linkert dimana interval nya adalah 1-5, yang mana telah dijelaskan sebelumnya.

d. Tabulating

Kegiatan dalam penelitian yang mana memindahkan data yang sudah diberi kode sebelumnya untuk memudahkan analisa dan memudahkan dalam perhitungan serta pengolahan data kedalam tabel-tabel.

### **1.9.7 Instrumen Penelitian**

Sugiyono (2017) menjelaskan instrumen penelitian adalah media digunakan untuk menilai fenomena alam ataupun sosial yang akan diteliti. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan angket yang mana didalamnya terdapat butir pertanyaan kemudian diajukan kepada subjek penelitian untuk mendapatkan tanggapan yang diharapkan.

### **1.9.8 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif, dimana teknik ini merupakan metode dengan mengunaka angka-angka yang kemudian dilakukan perhitungan dan pengukuran. Teknik analisis kuantitatif memiliki tujuan untuk memperkirakan dan menganalisis besaran pengaruh secara kuantitatif dari perubahan fenomena dengan menggunakan alat uji statistik (SPSS).



### 1.9.8.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono, (2017) “uji validitas adalah uji yang dilakukan yang dengan menggunakan bantuan alat uji statistik, yaitu SPSS dengan hasil yang menunjukkan derajat ketepatan atau valid antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti”. Penentuan kriteria dalam melakukan penilaian uji validitas adalah sebagai berikut :

- Item pertanyaan yang ada pada kuesioner dinyatakan valid apabila pada taraf signifikan 5% nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .
- Item pertanyaan yang ada pada kuesioner dinyatakan tidak valid apabila pada taraf signifikansi 5% nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$ .

### 1.9.8.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono, (2017) “uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama”. Jika dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap subjek yang sama dan diperoleh hasil yang relatif sama , maka hasil pengukuran dapat dipercaya atau reliabel. Metode untuk menguji reliabilitas dengan memakai rumus koefisien Cronbach Alpha dengan bantuan SPSS. Kriteria dalam uji reliabilitas sebagai berikut:

- Hasil koefisien Alpha  $>$  taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut reliabel.
- Hasil koefisien Alpha  $<$  taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut tidak reliabel.

### 1.9.8.3 Uji Koefisien Korelasi

Uji koefisien korelasi bertujuan untuk menampilkan hubungan kemampuan antara dua variabel dan selanjutnya hasil dapat dijelaskan berdasarkan nilai  $r$  dari hasil analisis korelasi. Untuk menghitung derajat keeratan hubungan atau koefisien korelasi antara variabel X dengan variabel Y, dilakukan dengan cara menggunakan analisis koefisien antara korelasi spearman's rho dengan bantuan SPSS. Untuk memberikan penjelasan nilai dari koefisien korelasi digunakan sebuah ketentuan sebagai syarat. Menurut Sugiyono, (2017) untuk dapat menentukan derajat keeratan

hubungan/koeffisien korelasi antar variable bersangkutan dalam penelitian sebagai berikut :

**Tabel 1. 5**  
**Pedoman dalam Menentukan Keeratan Antar Variabel**

<b>Interval Nilai R</b>	<b>Interpretasi</b>
0,00-0,199	Korelasi sangat rendah
0,20-0,399	Korelasi rendah
0,40-0,599	Korelasi cukup kuat
0,60-0,799	Korelasi kuat
0,80-1,000	Korelasi sangat kuat

Sumber : (Sugiyono, 2017)

#### **1.9.8.4 Uji Koefisien Determinasi ( $r^2$ )**

Ghozali (2018) mendefinisikan “koefisien determinasi ( $r^2$ ) adalah dasar untuk mengukur seberapa jauh dari kemampuan model dalam kaitanya menjelaskan variasi variabel dependen”. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan 1 (satu). Nilai  $r^2$  yang kecil menjelaskan kemampuan dari variabel-variabel dependen yang amat terbatas. Variabel-variabel independen yang nilainya mendekati satu dapat menjabarkan hampir semua informasi yang dibutuhkan dalam memprediksi variasi dari variabel dependen. Dalam skripsi ini, analisis koefisien determinasi akan digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan dari variabel independen dalam menerangkan variabel dependen dengan bantuan SPSS.

#### **1.9.8.5 Uji Regresi Linier Sederhana**

Sugiyono (2017) mendefinisikan “regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal variabel independen dan dependen. Dampak dari penggunaan uji regresi linier sederhana adalah dapat memutuskan apakah naik turunnya variabel dependen dapat dilakukan dengan menaikkan dan menurunkan fenomena atau keadaan variabel independen”. Perhitungan dalam penelitian menggunakan media SPSS.

### 1.9.8.6 Uji Jalur (*Path Analysis*)

Ghozali (2018), “mendefinisikan analisis jalur merupakan perluasan dari analisis linier berganda, atau analisis jalur. Penggunaan dari analisis ini adalah untuk dapat menaksirkan hubungan yang terjadi antar variabel (model kausal) yang telah ditetapkan dalam teori bersangkutan”. Selanjutnya, Sobel (1982) menjelaskan tentang “mengembangkan prosedur yang dapat digunakan untuk pengujian pada hipotesis mediasi yang dikenal dengan uji sobel atau sobel test dalam penelitian” dengan bantuan SPSS, sebelum melakukan uji ini maka dilakuka uji asumsi klasik.

Pengaruh tidak langsung dari variabel X ke variabel Y melalui variabel Z dapat dihitung dengan cara mengalikan jalur  $X \rightarrow Z$  (a) dengan jalur  $Z \rightarrow Y$  (b) atau  $ab$ . Jadi koefisien  $ab = (c - c'')$ , dimana  $c$  adalah pengaruh X terhadap Y tanpa mengontrol M, sedangkan  $c''$  adalah koefisien pengaruh X terhadap Y setelah mengontrol M. Standard error koefisien a dan b dapat ditulis dengan  $S_a$  dan  $S_b$ , besarnya standard error pengaruh tidak langsung (*indirect effect*)  $S_{ab}$ . Uji sobel dilakukan dengan menggunakan uji dari kekuatan pengaruh tidak langsung yang diberikan dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) yang dilalui oleh intervening (Z). Untuk dapat melakukan uji signifikansi pengaruh tidak langsung, maka dalam penelitian ini perlu dilakukan penghitungan nilai t dari koefisien  $ab$ . Hasil nilai dari t hitung dibandingkan dengan ketentuan (aturan) nilai t tabel yaitu  $\geq 1,96$  untuk signifikan 5% dan nilai t tabel  $\geq 1,64$  untuk tingkat nilai signifikansi 10%. Ghozali (2018) “jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel dapat disimpulkan terjadi pengaruh mediasi dalam penelitian yang dilakukan”.

## 1.9.9 Uji Signifikansi

### 1.9.9.1 Uji Hipotesis (Uji T)

Ghozali (2018) mendefinisikan “uji statistik t pada dasarnya untuk menunjukkan seberapa jauh dari pengaruh variabel independen secara individual dalam kaitanya menjelaskan variasi dari variabel dependen”. Uji t dilakukan untuk dapat mengetahui signifikansi hubungan antar variabel yang terjadi. Percobaan dan pengujian dilakukan menggunakan bantuan SPSS.