

**PENGARUH *EMOTIONAL QUOTIENT* DAN *SPIRITUAL QUOTIENT* TERHADAP PRESTASI KERJA  
DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*  
(Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri Malang)**

**SKRIPSI**



**O l e h:**

**NUR IZZAH MAULIDINA**

**NIM : 13510033**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2017**

**PENGARUH *EMOTIONAL QUOTIENT* DAN *SPIRITUAL QUOTIENT* TERHADAP PRESTASI KERJA  
DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*  
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*  
(Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri Malang)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada:  
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



**Oleh :**

**NUR IZZAH MAULIDINA  
NIM : 13510033**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2017**

## LEMBAR PERSETUJUAN

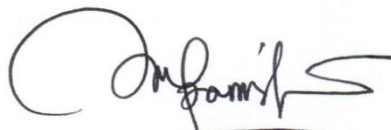
**PENGARUH *EMOTIONAL QUOTIENT* DAN *SPIRITUAL QUOTIENT* TERHADAP PRESTASI KERJA DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*  
(Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri Malang)**

## SKRIPSI

Oleh:

**NUR IZZAH MAULIDINA**  
NIM: 13510033

Telah Disetujui, 19 April 2017  
Dosen Pembimbing,



**Dr. Vivin Maharani Ekowati, M. Si., MM**  
NIPT. 19750426 20160801 2 042

Mengetahui:  
Ketua Jurusan,



**Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M.Ei** f  
NIP 19750707 200501 1 005

## LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH *EMOTIONAL QUOTIENT* DAN *SPIRITUAL QUOTIENT* TERHADAP PRESTASI KERJA DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*  
(Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri Malang)**

### SKRIPSI

Oleh:


**NUR IZZAH MAULIDINA**  
NIM: 13510033

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji  
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada Tanggal 13 Juni 2017

#### Susunan Dewan Penguji

#### Tanda Tangan

1. Ketua Penguji  
**Dr. Siswanto, M. Si**  
NIP. 19750906 200604 1 001

: (  )

2. Sekretaris/Pembimbing  
**Dr. Vivin Maharani Ekowati, M. Si., MM**  
NIPT. 19750426 20160801 2 042

: 

3. Penguji Utama  
**Prof. Dr. H. Muhammad Djakfar, S.H., M. Ag:**  
NIP. 19490929 198103 1 004

: (  )



Disahkan Oleh :  
Ketua Jurusan.

**Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M.Ei †**  
NIP. 19750707 200501 1 005

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Izzah Maulidina  
NIM : 13510033  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

**PENGARUH *EMOTIONAL QUOTIENT* DAN *SPIRITUAL QUOTIENT* TERHADAP PRESTASI KERJA DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri Malang).**

Adalah hasil karya saya sendiri, bukan “duplikasi” dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila dikemudian hari ada “klaim” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 21 April 2017

Hormat Saya,



Nur Izzah Maulidina

NIM: 13510033

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan dan membekaliku dengan ilmu sehingga atas karunia dan kemudahan yang Engkau berikan akhirnya penelitian sederhana ini dapat terselesaikan.

Sholawat dan salam selalu terlimpahkan kehariban Rasulullah Muhammad SAW. Kupersembahkan penelitian yang sederhana ini kepada orang yang sangat aku sayangi dan aku cintai, Ayah, Ibu beserta keluarga



## HALAMAN MOTTO

Sesuatu yang diperoleh dengan perjuangan selalu punya nilai lebih bagi jiwa

Jika dibandingkan dengan apa-apa yang akan datang sebagai pemberian tanpa usaha

وَلَا تَمُنُّ بِتَسْتَكْبِرُ ﴿٦﴾

“Dan janganlah kamu memberi (dengan maksud) memperoleh (balasan) yang lebih banyak”(QS. Al- Muddatstsir: 6).

*“Don’t Think to be The Best,  
But Think to Do The Best,  
In order to be The Best”*

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT tuhan semesta alam yang telah memberikan nikmat tiada tara sehingga penelitian ini bisa terselesaikan dengan judul “Pengaruh *Emotional Quotient* dan *Spiritual Quotient* terhadap Prestasi Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri Malang)”.

Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari zaman kegelapan menuju jalan kebaikan, yakni Din Al-Islam.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. H. Mudjia Raharjo M. Si selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. Salim Al Idrus, MM., M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M. Ei selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Dosen-dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.

5. Dr. Vivin Maharani Ekowati, M.Si., MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan dan arahan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Ibu, Ayah, Kakak dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan secara moril dan spiritual.
7. Fatimah Al-Hamid selaku *General Support Staff* PT. Bank Syariah Mandiri Malang.
8. Seluruh karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Malang yang telah bersedia membantu dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
9. Sahabat-sahabati Manajemen 2013 yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
10. Dan seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan penulisan ini. Penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik bagi semua pihak. Aamiin ya Rabbal 'Aalamiin...

Malang, Juni 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b>	
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK (Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris dan Bahasa Arab) .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Kajian Teoritis .....	21
2.2.1 <i>Emotional Quotient</i> .....	21
2.2.1.1 Definisi <i>Emotional Quotient</i> .....	21
2.2.1.2 Indikator <i>Emotional Quotient</i> .....	21
2.2.1.3 Hubungan EQ dengan OCB.....	23
2.2.1.4 Hubungan EQ dengan Prestasi Kerja.. ..	24
2.2.2 <i>Spiritual Quotient</i> .....	26
2.2.2.1 Definisi <i>Spiritual Quotient</i> . .....	26
2.2.2.2 Indikator <i>Spiritual Quotient</i> .....	26
2.2.2.3 Hubungan SQ dengan OCB.....	28
2.2.2.4 Hubungan SQ dengan Prestasi Kerja.....	29
2.2.3 Prestasi Kerja.....	30
2.2.3.1 Definisi Prestasi Kerja. ....	30
2.2.3.2 Indikator Prestasi Kerja .....	31
2.2.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Prestasi Kerja .....	34
2.2.3.4 Penilaian Prestasi Kerja .....	36
2.2.3.5 Dampak Prestasi Kerja. ....	38
2.2.4 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	39
2.2.4.1 Definisi OCB .....	39
2.2.4.2 Dimensi OCB .....	40
2.2.4.3 Faktor yang Mempengaruhi OCB .....	40
2.2.4.4 Manfaat OCB.....	43

2.2.5 Kajian Keislaman .....	46
2.2.5.1 <i>Emotional Quotient</i> Perspektif Islam .....	46
2.2.5.2 <i>Spiritual Quotient</i> Perspektif Islam .....	49
2.2.5.3 Prestasi kerja Perspektif Islam.....	57
2.2.5.4 OCB Perspektif Islam.....	63
2.3 Kerangka Hipotesis.....	74
2.4 Hipotesis .....	75

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	76
3.2 Lokasi Penelitian.....	77
3.3 Populasi dan Sampel.....	78
3.3.1 Populasi.....	78
3.3.2 Sampel.....	78
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	79
3.5 Data dan Jenis Data .....	80
3.5.1 Data Primer.....	80
3.5.2 Data Sekunder.....	81
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	81
3.5.1 Kuesioner.....	81
3.5.2 Dokumentasi.....	82
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	82
3.8 Analisis Data.....	86
3.8.1 Uji Instrumen Data .....	87
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	88
3.8.3 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	89
3.8.4 Uji Mediasi ( <i>Sobel Test</i> ).....	91

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian.....	92
4.1.1 Gambaran Umum PT. Bank Syariah Mandiri Malang.....	92
4.1.2 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Malang.....	93
4.1.3 <i>Job Description</i> PT. Bank Syariah Mandiri Malang.....	95
4.1.4 Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri Malang.....	105
4.1.5 Produk dan Jasa PT. Bank Syariah Mandiri Malang.....	105
4.2 Uji Instrumen Data .....	108
4.2.1 Uji Validitas.....	108
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	109
4.3 Uji Asumsi Klasik .....	110
4.3.1 Uji Normalitas .....	110
4.3.2 Uji Linieritas.....	111
4.4 Analisis Deskriptif.....	111
4.4.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	111
4.4.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	113
4.4.2.1 <i>Emotional Quotient</i> (X1).....	114
4.4.2.2 <i>Spiritual Quotient</i> (X2).....	115

4.4.2.3 Prestasi Kerja (Y) .....	116
4.4.2.4 <i>Organizational Citizenship Behavior (Z)</i> .....	117
4.5 Uji Hipotesis .....	118
4.5.1 Pengaruh EQ dan SQ terhadap OCB .....	118
4.5.2 Pengaruh EQ, SQ dan OCB terhadap Prestasi Kerja.....	120
4.5.3 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	123
4.6 Uji Mediasi ( <i>Sobel Test</i> ) .....	124
4.7 Pembahasan .....	125
4.7.1 Pengaruh Langsung EQ terhadap Prestasi Kerja .....	125
4.7.2 Pengaruh Tidak Langsung EQ terhadap Prestasi Kerja Melalui OCB	127
4.7.3 Pengaruh Langsung SQ terhadap Prestasi Kerja.....	128
4.7.4 Pengaruh Tidak Langsung SQ terhadap Prestasi Kerja Melalui OCB	129
4.7.5 OCB Memediasi Pengaruh EQ dan SQ terhadap Prestasi Kerja...	131
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	134
5.1 Saran .....	137
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	84
Tabel 4.1 Uji Validitas .....	109
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas .....	110
Tabel 4.3 Uji Normalitas.....	110
Tabel 4.4 Uji Linieritas .....	111
Tabel 4.5 Deskripsi Karakteristik Responden.....	112
Tabel 4.6 Kriteria Interpretasi Skor .....	114
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap EQ.....	114
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap SQ.....	115
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Prestasi Kerja.....	116
Tabel 4.10 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap OCB.....	117
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi EQ & SQ Terhadap OCB.....	118
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi EQ, SQ & OCB Terhadap Prestasi Kerja.....	120
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Sobel Test</i> .....	124

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Hipotesis .....	75
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur.....	90
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	94
Gambar 4.2 Hasil Model Analisis Jalur .....	123



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Data Responden
- Lampiran 3 : Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 4 : Uji Instrumen Data
- Lampiran 5 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6 : Uji Analisis Jalur (*Path Analysis*)
- Lampiran 7 : Uji *Sobel Test*
- Lampiran 8 : Bukti Konsultasi
- Lampiran 9 : Biodata Peneliti



## ABSTRAK

Nur Izzah Maulidina. 2017. SKRIPSI. “Pengaruh *Emotional Quotient* dan *Spiritual Quotient* terhadap Prestasi Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri Malang)”

Pembimbing : Dr. Vivin Maharani Ekowati, M.Si, MM.

Kata Kunci : *Emotional Quotient*, *Spiritual Quotient*, Prestasi Kerja, *Organizational Citizenship Behavior*

---

Di kalangan masyarakat, perbankan dinilai sebagai salah satu lembaga yang bergantung pada sumber daya yang dimiliki. Kegiatan operasional ditangani oleh para pekerja profesional yang memang ahli dalam bidangnya. Sistem kerja harus cepat dan dikejar *deadline* membuat karyawan harus terus meningkatkan kinerjanya secara optimal. Berkaitan dengan hal ini pentingnya kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual pada seorang pekerja profesional merupakan salah satu faktor penentu dalam meraih prestasi kerja. Karena itu, perlunya karyawan bekerja secara maksimal, lebih-lebih bisa bekerja secara *extra role* akan memberikan banyak manfaat pada perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *emotional quotient* dan *spiritual quotient* terhadap prestasi kerja dengan mediasi *Organizational citizenship behavior*.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian *explanatory research*. Sampel penelitian sebanyak 61 responden dengan teknik pengambilan sampel *proportional random sampling*. Jenis data yang digunakan berupa data primer yakni mengumpulkan data menggunakan kuesioner dan data sekunder berupa dokumen. Analisis data yang digunakan ialah model Analisis Jalur (*path analysis*) dengan alat bantu SPSS versi 16.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *emotional quotient* tidak berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja. *Emotional quotient* tidak berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja melalui *organizational citizenship behavior*. *Spiritual quotient* tidak berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja. *Spiritual quotient* berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja melalui *organizational citizenship behavior*. *Organizational citizenship behavior* tidak mampu memediasi pengaruh *emotional quotient* terhadap prestasi kerja. Sedangkan *Organizational citizenship behavior* mampu memediasi pengaruh *spiritual quotient* terhadap prestasi kerja.

## ABSTRACT

Nur Izzah Maulidina. 2017. THESIS. **"The Influence of Emotional Quotient and Spiritual Quotient on the work achievement with Organizational Citizenship Behavior as Intervening Variable (Study at PT. Bank Syariah Mandiri Malang)"**

Advisor : Dr. Vivin Maharani Ekowati, M.Si, MM.

Keywords : Emotional Quotient, Spiritual Quotient, Work Achievement, Organizational Citizenship Behavior

---

In the society, banking is considered as one of the institutions that depend on the resources. Operational activities are handled by professional workers who are experts in the field. Working system must be fast and it is demanded deadlines to make employees must continue to improve the performance optimally. Related to this, the importance of emotional intelligence and spiritual intelligence in a professional worker is one of the determining factors in achieving work performance. Therefore, it is need for employees to work optimally, even more can work in an extra role that will provide many benefits to the company. The purpose of this research was to determine the effect of emotional quotient and spiritual quotient on the work achievement with organizational citizenship behavior as mediation.

This research used quantitative research with explanatory research type. The sample of research was 61 respondents with proportional random sampling. The type of data used primary data that used questionnaires, and the secondary data was in the form of documents. Data analysis used Path Analysis model (path analysis) with SPSS version of 16.0.

The results of this research indicated that the emotional quotient had no significant effect on work achievement. The emotional quotient had no significant effect on the work achievement through organizational citizenship behavior. The spiritual quotient had no significant effect on the work achievement. The spiritual quotient had a significant effect on the work achievement through organizational citizenship behavior. The organizational citizenship behavior could not mediate the influence of emotional quotient toward the work achievement. the Organizational citizenship behavior was able to mediate the influence of spiritual quotient against the work achievement.

## المستخلص

نور عزة مولدنا. ٢٠١٧. البحث الجامعي. ”أثر القسمة العاطفية (*Emotional Quotient*) والقسمة الروحية (*Spiritual Quotient*) على الأداء العمل مع سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير التدخل (دراسة فيالشركة بنك مانديري الشرعية مالانج)”

المشرفة : الدكتورة فيفين مهاراني إقواتي، الماجستير

الكلمات الرئيسية : القسمة العاطفية، القسمة الروحية، والأداء الوظيفي، السلوك المواطنة التنظيمية

في المجتمع، المصرفية تقيم باعتبارها واحدة من المؤسسات التي تعتمد على مواردها. يتم التعامل مع الأنشطة التنفيذية من قبل المهنيين الذين هم خبراء في مجالاتهم. النظام العمل يجب أن يعمل بسرعة وضيق الوقت سيجعل ان يجب على الموظفين الاستمرار في تحسين أدائهم الأمثل. في هذا الحال على أهمية الذكاء العاطفي والذكاء الروحي في عامل المهنية هي العامل الحاسم في تحقيق الأداء العمل. ولذلك، يحتاج للموظفين للعمل الأمثل، بقدر ما يمكن أن يعمل دور اضافية سوف يوفر العديد من الفوائد التي تعود على الشركة. وكان الغرض من هذه الدراسة هو لتحديد أثر القسمة العاطفية (*Emotional Quotient*) والقسمة الروحية (*Spiritual Quotient*) على الأداء العمل مع وساطة السلوك المواطنة التنظيمية.

استخدم هذا البحث البحث الكمي مع هذا النوع البحث الاستكشافي. العينات هي ٦١ المشاركين مع أخذ العينات يعني تقنية العينة العشوائية النسبية. البيانات المستخدمة هي البيانات الأساسية التي تتم جمع البيانات باستخدام الاستبيانات والبيانات الثانوية من الوثائق. تحليل البيانات المستخدم هو نموذج التحليل المسار (*path analysis*) مع SPSS النسخة ١٦.٠.

وظهرت هذه النتائج إلى أن القسمة العاطفية ليس لها تأثير كبير على الأداء العمل. القسمة العاطفية هي ليس لها تأثير كبير على أداء العمل من خلال سلوك المواطنة التنظيمية. القسمة الروحية لا تؤثر كبيرا على الأداء العمل. القسمة الروحية تؤثر كبيرا على أداء العمل من خلال سلوك المواطنة التنظيمية. كان سلوك المواطنة التنظيمية لا يقدر ان يتعلق الآثار القسمة العاطفية على أداء العمل. بينما السلوك المواطنة التنظيمية يقدران يتعلق على التوسط الآثار القسمة الروحية على أداء العمل.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dewasa ini banyak kajian baru dan menarik di bidang sumber daya manusia (SDM). Banyak penelitian yang dilakukan untuk mencari hal-hal baru yang dapat dijadikan sebagai sumber peningkatan kemampuan manusia itu sendiri. SDM memegang peranan yang sangat penting dalam suatu perusahaan atau organisasi, karena sukses tidaknya sebuah perusahaan tergantung pada kualitas SDM yang dimiliki. Setiap perusahaan berupaya untuk memperoleh SDM yang berkualitas, oleh karena itu SDM harus dikelola dengan baik dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan. Rendahnya kualitas SDM tentunya akan berdampak negatif baik bagi perusahaan (lingkungan kerja) maupun bagi dirinya sendiri. Sedangkan organisasi yang memiliki orientasi ke depan membutuhkan karyawan yang mau melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan mau memberikan kinerja melebihi harapan. SDM perlu dikembangkan terus-menerus agar diperoleh sumber daya manusia yang bermutu dalam artian sebenarnya yaitu pekerjaan yang dilaksanakan akan menghasilkan sesuatu yang dikehendaki (Srimulyani, 2012).

Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) harus mengusahakan kinerja individu semaksimal mungkin, karena pada dasarnya kinerja individual akan mempengaruhi kinerja tim (*team work*) dan pada akhirnya akan berdampak pada kinerja dan produktivitas organisasi secara keseluruhan.

Prestasi kerja yang tinggi menunjukkan kepuasan yang paling nyata dirasakan oleh seseorang yang mempunyai motif keberhasilan yang tinggi. Kepuasan biasanya terletak pada prestasi kerja yang tinggi, bukan pada imbalan yang diterima seperti dalam bentuk upah dan gaji. Menurut Hasibuan (2008) prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya, yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan. Apabila prestasi kerja yang dicapai karyawan kurang mendapat perhatian, akan dapat berakibat pada hal-hal yang tidak diinginkan, seperti hasil kerja yang tidak maksimal. Untuk itu pimpinan perusahaan harus benar-benar memberikan perhatian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan, seperti motivasi, kepuasan kerja, kondisi fisik pekerjaan, dan kemampuan kerja karyawan.

Terdapat dua aspek yang dapat mempengaruhi prestasi kerja karyawan, yaitu EQ (*Emotional Quotient*) dan SQ (*Spiritual Quotient*). Beberapa riset menjelaskan EQ dan SQ telah terbukti berpengaruh terhadap perilaku individu baik dalam lingkup organisasi hingga dalam kehidupan bermasyarakat. Salah satunya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Husain (2013) yang meneliti tentang “*Pengaruh Kecerdasan Emosional (EQ) dan Kecerdasan Spiritual (SQ) terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang)*”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional (EQ) dan Kecerdasan Spiritual (SQ) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Kebanyakan orang menilai bahwa keberhasilan seseorang dipengaruhi oleh peran besar kecerdasan inteligensi atau IQ. Padahal, IQ bukan merupakan satu-satunya indikator kesuksesan. IQ adalah skor yang diperoleh dari sebuah alat tes kecerdasan. Untuk itu seseorang yang ber-IQ tinggi, belum tentu mutlak akan berhasil memecahkan permasalahan-permasalahan di dalam dunia kerja yang kompleks, tetapi perlu adanya sisi cerdas lain dari diri karyawan tersebut. Goleman (2003) menyatakan bahwa IQ hanya berpengaruh 5-10 % terhadap keberhasilan, sisanya adalah faktor kecerdasan lain. Lebih lanjut Goleman menyatakan faktor kecerdasan penting yang lain tersebut adalah *Emotional Quotient* (EQ).

Goleman (2003) berpendapat bahwa EQ adalah suatu kecerdasan yang merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan diri kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungannya dengan orang lain. Dapat dikatakan bahwa EQ adalah kemampuan mendengar suara hati sebagai sumber informasi. Kecerdasan emosional mengajarkan tentang integritas kejujuran komitmen, visi, kreatifitas, ketahanan mental kebijaksanaan dan penguasaan diri. Dalam bahasa agama, EQ adalah kepiawaian menjalin "*hablun min al-naas*". Pusat dari EQ adalah "qalbu". Keharusan memelihara hati agar tidak kotor dan rusak, sangat dianjurkan oleh Islam. Hati yang bersih dan tidak tercemar lah yang dapat memancarkan EQ dengan baik. Oleh karena itu karyawan yang memiliki EQ yang baik akan sangat mempengaruhi Prestasi Kerjanya. Seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Mohamad & Jais (2015) tentang "*Emotional*

*Intelligence and Job Performance, A Study Among Malaysian Teachers*”, hasil menunjukkan bahwa kecerdasan emosional terbukti mempengaruhi prestasi kerja, namun beberapa penelitian lain menyatakan bahwa EQ tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Prestasi Kerja Karyawan, seperti penelitian yang dilakukan oleh Shahhosseini, *et al.* (2012), yang meneliti tentang “*The Role of Emotional Intelligence on Job Performance*”, hasil menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh secara langsung terhadap prestasi kerja karyawan, namun ada variabel lain (kepuasan kerja) yang memediasi pengaruh tersebut.

Zohar dan Marshall (2000) menyatakan bahwa kecerdasan spiritual (SQ) adalah kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan makna atau nilai, yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan yang lain. Jika EQ berpusat di hati, maka SQ berpusat pada "hati nurani". Mengacu kepada paparan di atas, dapat ditegaskan bahwa Islam memberikan apresiasi yang tinggi terhadap SQ, tinggal bagaimana manusia memelihara SQ-nya agar dapat berfungsi optimal. Oleh karena Islam memberikan penekanan yang sama terhadap "*hablun min Allah*" dan "*hablun min al-naas*", maka dapat diyakini bahwa keseimbangan IQ, EQ dan SQ merupakan substansi dari ajaran Islam. Seorang karyawan yang memiliki SQ yang baik, maka akan berpengaruh terhadap Kinerjanya di lingkungan kerja. Penelitian yang telah dilakukan oleh Rani, *et al.* (2013), yang meneliti tentang “*Impact of Spiritual Intelligence On Work Performance (Case Studies in Government Hospitals Of East Coast of Malaysia)*. Hasil menunjukkan

bahwa kinerja dipengaruhi oleh Kecerdasan Spiritual. Namun beberapa penelitian lain mengatakan bahwa kecerdasan spiritual tidak berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja. Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Efendi (2014) yang meneliti tentang “*Kecerdasan Spiritual, pengaruhnya terhadap kinerja guru dan karyawan melalui budaya organisasi sebagai variabel intervening (Studi pada SMP An-Nur Bululawang)*”, hasil menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual tidak berpengaruh secara langsung terhadap prestasi kerja karyawan, namun terdapat variabel lain (budaya organisasi) yang memediasi pengaruh tersebut.

Sebagai makhluk sosial, manusia mempunyai kemampuan untuk memiliki empati kepada orang lain dan lingkungannya serta menyelaraskan nilai-nilai yang dianut dengan nilai-nilai yang ada pada lingkungannya untuk menjaga dan meningkatkan interaksi sosial yang lebih baik. Terlebih lagi untuk melakukan segala sesuatu yang baik, manusia tidak selalu digerakkan oleh hal-hal yang menguntungkan dirinya, misalnya orang mau membantu orang lain jika ada imbalan (*reward*).

Di sebuah Organisasi biasanya setiap anggota bekerja sesuai *job description*, namun akan lebih baik jika mereka bisa bekerja lebih dari sekedar tanggung jawab pekerjaannya. Hal inilah yang disebut dengan OCB (*organizational citizenship behavior*). OCB adalah suatu perilaku *extra-role* (tidak tercantum dalam *job description* serta tidak berkaitan dengan sistem *reward*) yang penting untuk dimiliki oleh individu/karyawan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi atau perusahaan (Novliadi, 2007). Perbedaan yang mendasar

antara perilaku *in-role* dengan perilaku *extra-role* adalah pada *reward*. Pada perilaku *in-role* Marisson (*dalam* Simanullang, 2010) menghubungkan dengan penghargaan (*reward*) dan sanksi/hukuman (*punishment*), sedangkan pada *extra-role* biasanya tidak terikat pada *reward*, karena perilaku yang dilakukan oleh individu tidak terorganisir dalam *reward* yang akan mereka terima.

Karyawan yang memiliki kepribadian yang baik cenderung menunjukkan OCB, dimana karyawan akan memberikan kontribusi positif terhadap perusahaan yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja (Aldag & Resckh, 1997). Jika karyawan dalam perusahaan memiliki perilaku OCB, maka usaha untuk mengendalikan karyawan akan menurun karena karyawan dapat mengendalikan perilakunya sendiri (Zuhri, 2012). OCB ini melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku suka menolong, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas extra, patuh terhadap prosedur-prosedur di tempat kerja. Perilaku ini menggambarkan nilai tambah (*value added*) karyawan yang merupakan salah satu bentuk perilaku prososial, yaitu perilaku sosial yang positif dan bermakna membantu. Menurut Robbins dan Judge (2008), fakta menunjukkan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan dengan OCB yang baik akan memiliki kinerja yang lebih baik dari organisasi lain, hal ini dikarenakan bahwa karyawan yang memiliki OCB tinggi akan dapat mengendalikan perilakunya sendiri sehingga dapat memilih perilaku yang terbaik untuk kepentingan organisasinya (Quzwini, 2013). Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan Sugiyanto dan Sutanto (2010) tentang *Membangun etos kerja yang proaktif guna, Mengoptimalkan kinerja melalui spiritual centered Leadership, employee empowerment, organizational Citizenship behavior*. Hasil

menunjukkan bahwa OCB dan kinerja karyawan berhubungan secara positif dan signifikan karena OCB dipandang sebagai salah satu hal yang kritis untuk kesuksesan tugas yang berkorelasi tinggi terhadap kinerja, diyakini karena OCB merupakan pelumas perilaku mesin social yang mempunyai peran lebih dari tugas formal yang disandang oleh setiap individu karyawan.

Kecerdasan Emosional (EQ) dan Kecerdasan Spiritual (SQ) merupakan salah satu faktor yang dapat membentuk perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Ibrahim (2013) tentang “*Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Dampaknya pada Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Anutapura & Rumah Sakit Undata, Palu*), hasil menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dan Kinerja.

Kemudian kedudukan kecerdasan spiritual dalam membentuk perilaku OCB dan kinerja karyawan juga sangat penting karena SQ mengandung beberapa aspek yang merupakan ciri dari kecerdasan spiritual yang tinggi, yaitu, sikap ramah-tamah, kedekatan, keingintahuan, kreatifitas, konstruksi, penguasaan diri, dan religius. Manajer organisasi harus mempersiapkan suasana yang tepat dan meningkatkan spiritualitas di tempat kerja bilamana ingin melibatkan karyawan berperilaku OCB. Orang-orang yang cerdas secara spiritual akan terlibat dalam *extra-role behavior*. Hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rashvand & Bahrevar (2013) tentang *A Study of the Relationship among Spiritual intelligence, Organizational Citizenship Behavior and Turnover Intentions*. Hasil

menunjukkan bahwa Kecerdasan Spiritual memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap OCB. Hasil ini menunjukkan bahwa orang-orang yang cerdas secara spiritual akan terlibat dalam perilaku *extra-role*.

OCB dalam islam dapat diidentikkan dengan perilaku ikhlas, yakni beribadah dan bekerja semata-mata karena Allah (QS. An-Nisa':125), bukan karena ingin mendapatkan pujian dari orang lain ataupun mendapat imbalan berupa materi. Adapun ciri pekerja yang ikhlas menurut Farid (*dalam* Nurdiana, 2011) adalah memiliki kapasitas hati yang besar, kejernihan pandangan atau hati yang bersih, selalu memberi lebih dari yang diminta darinya, bekerja tanpa pamrih, dan selalu menjaga hubungan baik dengan sesama rekan kerja ataupun orang lain di luar lingkungan kerja. Orang yang ikhlas senantiasa beramal dengan sungguh-sungguh, baik dalam keadaan sendiri ataupun untuk orang banyak, baik ada pujian atau tidak. Perilaku ikhlas ini merupakan penentu diterima atau tidaknya amal seseorang. Nabi menyatakan: "Sesungguhnya Allah tidak menerima amal seseorang kecuali dalam keadaan ikhlas (HR. An-Nasa'i *dalam* Nurdiana, 2011).

PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) merupakan salah satu perusahaan terbesar yang bergerak di bidang perbankan di Indonesia. Hal ini dapat terlihat dari jumlah karyawan yang dipekerjakannya, yakni sekitar  $\pm 16.000$  karyawan yang tersebar di seluruh Indonesia. Salah satunya yaitu PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang. Sistem kerja yang harus cepat dan dikejar *deadline* ketepatan waktu membuat karyawannya harus terus meningkatkan kinerjanya secara optimal. Sasaran dan target kinerja karyawan menjadi hal penting bagi manajemen dalam mengelola

SDM secara efektif dan efisien, karena hal ini berkaitan dengan hasil kerja individu dengan kinerja organisasi. Namun yang terjadi di lapangan adalah prestasi karyawan masih relatif rendah, karena menurut Hardi (2017) promosi maupun rotasi jabatan yang dilakukan PT. Bank Syariah Mandiri hanya berdasarkan kebutuhan organisasi, dan mengesampingkan aspek prestasi. Hal ini menyebabkan setiap karyawan tidak berupaya untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal. Padahal perusahaan yang memiliki prestasi kerja yang baik, biasanya akan selalu melakukan promosi jabatan terhadap karyawan yang berprestasi, karena hal ini akan mendorong setiap karyawan untuk bekerja lebih baik lagi dalam melaksanakan pekerjaannya. Menurut Siagian (2009) salah satu syarat dilakukannya promosi adalah prestasi kerja, karena pada umumnya setiap perusahaan selalu mencantumkan syarat untuk prestasi kerjanya.

Berdasarkan uraian di atas dalam kaitan pentingnya kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual pada seorang pekerja profesional sebagai salah satu faktor penting untuk meraih prestasi kerja. Karena itu, pentingnya karyawan bekerja secara maksimal, lebih-lebih bisa bekerja secara *extra role* akan memberikan banyak manfaat pada perusahaan.

Dari beberapa penelitian terdahulu dan fakta yang terjadi dilapangan, maka peneliti ingin mengkaji kembali dengan judul penelitian “Pengaruh *Emotional Quotient* dan *Spiritual Quotient* terhadap Prestasi Kerja Karyawan dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada PT. Bank Syariah Mandiri Malang).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan dirumuskan sebagai berikut,

- 1.2.1 Apakah ada Pengaruh Secara Langsung *Emotional Quotient* (X1) terhadap Prestasi Kerja (Y)?
- 1.2.2 Apakah ada Pengaruh Tidak Langsung *Emotional Quotient* (X1) terhadap Prestasi Kerja (Y) melalui *Organizational Citizenship Behavior* (Z)?
- 1.2.3 Apakah ada Pengaruh Secara Langsung *Spiritual Quotient* (X2) terhadap Prestasi Kerja (Y)?
- 1.2.4 Apakah ada Pengaruh Tidak Langsung *Spiritual Quotient* (X2) terhadap Prestasi Kerja (Y) melalui *Organizational Citizenship Behavior* (Z)?
- 1.2.5 Apakah *Organizational Citizenship Behavior* (Z) Memediasi *Emotional Quotient* (X1) dan *Spiritual Quotient* (X2) terhadap Prestasi Kerja (Y)?

## 1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk Mengetahui Pengaruh Secara Langsung *Emotional Quotient* (X1) terhadap Prestasi Kerja (Y)
- 1.3.2 Untuk Mengetahui Pengaruh Tidak Langsung *Emotional Quotient* (X1) terhadap Prestasi Kerja (Y) melalui *Organizational Citizenship Behavior* (Z)
- 1.3.3 Untuk Mengetahui Pengaruh Secara Langsung *Spiritual Quotient* (X2) terhadap Prestasi Kerja (Y)

- 1.3.4 Untuk Mengetahui Pengaruh Tidak Langsung *Spiritual Quotient* (X2) terhadap Prestasi Kerja (Y) melalui *Organizational Citizenship Behavior* (Z)
- 1.3.5 Untuk Mengetahui bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (Z) Memediasi *Emotional Quotient* (X1) dan *Spiritual Quotient* (X2) terhadap Prestasi Kerja (Y)

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan, serta bahan dalam penerapan ilmu metode penelitian, khususnya mengenai gambaran pengetahuan tentang variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian.
2. Dapat dijadikan bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Dapat dijadikan sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas emosional dan spiritual karyawan, khususnya dalam upaya peningkatan Prestasi Kerja Karyawan melalui perilaku OCB.
2. Sebagai evaluasi terhadap penelitian sebelumnya.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sudah banyak dilakukan sebelumnya antara lain, Nurdiana (2011) yang berjudul “Kepemimpinan Islami, *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang”. Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif menggunakan kuisioner dengan alat uji SEM. Hasil penelitian menyatakan bahwa Kepemimpinan Islami berpengaruh langsung secara signifikan dengan arah positif terhadap OCB dan Kinerja karyawan, serta OCB berpengaruh langsung dengan arah positif terhadap Kinerja karyawan.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Darsana (2013) yang meneliti tentang “Pengaruh Kepribadian dan Budaya Organisasi pada Kinerja Karyawan Melalui Organisasi Perilaku *Citizenship*”, dengan menggunakan metode kuantitatif dan Analisis SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepribadian karyawan dan budaya organisasi tidak langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui OCB semua BPR di Gianyar Bali.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Fitriastuti (2013) yang meneliti tentang “Pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan OCB terhadap Kinerja Karyawan”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan alat uji Regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ada

pengaruh positif antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, Komitmen organisasional memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, dan OCB berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Maharani; Troena; Noermijati (2013) meneliti tentang “*Organizational Citizenship Behavior Role in Mediating the Effect of Transformasional Leadership, Job Satisfaction on Employee Performance, Studies in PT Bank Syariah Mandiri Malang East Java*” dengan menggunakan metode kuantitatif dan Analisis Gesca yang mengindikasikan bahwa OCB tidak memediasi pengaruh *Transformasional Leadership* terhadap *Employee performance* karena OCB muncul dari individu setiap orang, tidak semua orang memiliki perilaku OCB, OCB memediasi pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Employee performance*. Ketika karyawan merasa puas maka ia akan memiliki perilaku OCB, mereka akan berperilaku positif terhadap perusahaan, membantu karyawan lain, dan kinerja mereka akan sesuai dengan harapan perusahaan.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Wei (2014) yang meneliti tentang “*Manfaat Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Prestasi Kerja dan Peran Moderat Modal Manusia*”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, analisis dilakukan dengan menggunakan alat uji Regresi linier berganda. 1.232 pasang kuesioner rata-rata didistribusikan ke 56 perusahaan teknologi tinggi di Taiwan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini terdiri dari 585 insinyur dan pengawas langsung mereka dari 40 perusahaan teknologi tinggi di Taiwan. Hasil menunjukkan bahwa dua variabel independen (OCBI dan

OCBO) dan variabel kontrol utama berkorelasi positif dengan variabel dependen (*Job Performance*).

Penelitian terakhir dilakukan oleh Ratnasari (2015) yang meneliti tentang “Pengaruh *Organizational Commitment* dan *Big Five Personality* terhadap *Employee Performance* dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel *intervening*”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan alat uji *Path*. Pengambilan sampel menggunakan metode *stratified random sampling* dan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tidak terdapat pengaruh secara langsung *Organizational Commitment* terhadap *Employee Performance*, Tidak terdapat pengaruh secara tidak langsung *Organizational Commitment* terhadap *Employee Performance*, Tidak terdapat pengaruh secara langsung *Big Five Personality* terhadap *Employee Performance*, Terdapat pengaruh secara tidak langsung *Big Five Personality* terhadap *Employee Performance*.

Penelitian ini difokuskan mengkaji tentang “Pengaruh *Emotional Quotient* (EQ) & *Spiritual Quotient* (SQ) terhadap Prestasi Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel *intervening*. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan alat uji statistik *Path Analysis*.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama dan Judul	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Nurdiana (2011) “Kepemimpinan Islami, <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB), dan Pengaruhnya terhadap Kinerja karyawan di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang”.	Variabel Independen (X), Kepemimpinan Islami (X1) <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) (X2)  Variabel Dependen (Y), Kinerja karyawan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggunakan pendekatan kuantitatif</li> <li>• Pengumpulan data menggunakan kuisioner</li> <li>• Menggunakan alat uji SEM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kepemimpinan Islami berpengaruh langsung secara signifikan dengan arah positif terhadap OCB</li> <li>✓ Kepemimpinan Islami berpengaruh langsung secara signifikan dengan arah positif terhadap kinerja karyawan</li> <li>✓ OCB berpengaruh langsung secara signifikan dengan arah positif terhadap kinerja karyawan</li> </ul>

Lanjutan Tabel 2.1

No.	Nama dan Judul	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
2.	Darsana (2013)  “ <i>The Influence of Personality And Organizational Culture On Employee Performance Through Organizational Citizenship Behavior (OCB),</i> ”	Variabel Independen (X), <i>Personality (X1)</i> <i>Organizational Culture (X2)</i>  Variabel Dependen (Y), <i>Employee Performance</i>  Variabel Intervening (Z), <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode pendekatan kuantitatif</li> <li>• Pengumpulan data menggunakan kuisioner</li> <li>• Analisis SEM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ada pengaruh positif <i>Personality, Organizational Culture</i> terhadap OCB</li> <li>✓ Ada pengaruh positif OCB terhadap <i>Employee Performance</i></li> <li>✓ Tidak terdapat pengaruh positif <i>Personality, Organizational Culture</i> terhadap <i>Employee Performance</i></li> <li>✓ OCB mampu memediasi pengaruh <i>personality</i> terhadap <i>Employee Performance</i> dan OCB mampu memediasi pengaruh <i>Organizational Culture</i> terhadap <i>Employee Performance</i>.</li> </ul>

Lanjutan Tabel 2.1

No.	Nama dan Judul	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
3.	Fitriastuti (2013) “Pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan OCB terhadap Kinerja Karyawan “	Variabel Independen (X), Kecerdasan emosional (X1) Komitmen organisasional (X2) <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (X3)  Variabel Dependen (Y), Kinerja Karyawan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode pendekatan kuantitatif</li> <li>• Pengambilan sampel menggunakan teknik <i>purposive sampling</i></li> <li>• Menggunakan metode analisis regresi linier berganda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Adanya pengaruh positif antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan</li> <li>✓ Komitmen organisasional memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan</li> <li>✓ OCB berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan</li> </ul>

Lanjutan Tabel 2.1

No.	Nama dan Judul	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
4.	Maharani, Troena, Noermijati (2013)  <i>“Organizational Citizenship Behavior Role in Mediating the Effect of Transformasional Leadership, Job Satisfaction on Emplooyee Performance, Studies in PT Bank Syariah Mandiri Malang East Java”</i>	Variabel Independen (X), <i>Transformasional Leadership (X1)</i> <i>Job Satisfaction (X2)</i>  Variabel Dependen (Y), <i>Emplooyee Performance</i>  Variabel Intervening (Z), <i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode pendekatan kuantitatif</li> <li>• Pengumpulan data menggunakan kuesioner</li> <li>• Menggunakan alat uji Gesca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tidak terdapat pengaruh <i>Transformasional Leadership</i> terhadap OCB</li> <li>✓ Ada pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap OCB</li> <li>✓ Ada pengaruh OCB terhadap <i>Emplooyee Performance</i></li> <li>✓ Ada pengaruh <i>Transformasional Leadership</i> terhadap <i>Emplooyee Performance</i></li> <li>✓ Ada pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Emplooyee Performance</i></li> <li>✓ OCB tidak memediasi pengaruh <i>Transformasional Leadership</i> terhadap <i>Emplooyee Performance</i></li> <li>✓ OCB memediasi pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Emplooyee Performance</i></li> </ul>

Lanjutan Tabel 2.1

No.	Nama dan Judul	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
5.	Wei (2014)  “ <i>The Benefits of Organizational Citizenship Behavior for Job Performance and the Moderating Role of Human Capital</i> ”	Variabel independen , <i>Organizational Citizenship Behavior (X)</i>  Variabel Dependen, <i>JobPerformance (Y)</i>  Variabel Intervening (Z) <i>Human Capital</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode pendekatan kuantitatif</li> <li>• Menggunakan analisis Regresi linier berganda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ variabel independen (OCBI dan OCBO) dan variabel kontrol utama berkorelasi positif dengan variabel dependen.</li> <li>✓ Tidak terdapat hubungan positif antara modal manusia individu dan prestasi kerja.</li> <li>✓ korelasi antara tiga indikator penguasaan dan pengalaman modal manusia sangat terkait dan signifikan dengan pengalaman modal manusia diukur dengan masa jabatan.</li> </ul>

Lanjutan Tabel 2.1

No.	Nama dan Judul	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
6.	Ratnasari (2015) “Pengaruh <i>Organizational Commitment</i> dan <i>Big Five Personality</i> terhadap <i>Employee Performance</i> dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) sebagai variabel intervening”	Variabel Independen (X), <i>Organizational Commitment</i> (X1) <i>Big Five Personality</i> (X2)  Variabel Dependen (Y), <i>Employee Performance</i>  Variabel Intervening (Z), <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggunakan pendekatan Kuantitatif</li> <li>• Pengumpulan data menggunakan kuisioner</li> <li>• Pengambilan sampel menggunakan <i>stratified random sampling</i></li> <li>• Menggunakan alat uji <i>Path</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tidak terdapat pengaruh secara langsung <i>Organizational Commitment</i> terhadap <i>Employee Performance</i></li> <li>✓ Tidak terdapat pengaruh secara tidak langsung <i>Organizational Commitment</i> terhadap <i>Employee Performance</i></li> <li>✓ Tidak terdapat pengaruh secara langsung <i>Big Five Personality</i> terhadap <i>Employee Performance</i></li> <li>✓ Terdapat pengaruh secara tidak langsung <i>Big Five Personality</i> terhadap <i>Employee Performance</i></li> </ul>

## **2.2 Kajian Teoritis**

### **2.2.1 Kecerdasan Emosional (*Emotional Quotient*)**

#### **2.2.1.1 Definisi Kecerdasan Emosional (EQ)**

Goleman (2003) berpendapat bahwa EQ adalah suatu kecerdasan yang merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan diri kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungannya dengan orang lain.

Menurut Meyer (2007) kecerdasan emosional juga diartikan suatu kemampuan khusus membaca perasaan terdalam orang yang melakukan kontak, dan menangani relasi secara efektif. Sementara pada saat yang sama dapat memotivasi diri sendiri dan memenuhi tantangan manajemen relasi. Kemampuan ini pada dasarnya dimiliki oleh ahli strategi, motivator, pelatih, negosiator dan semua pengembang sumber daya manusia, mereka juga mendengar kata-kata yang tak terucapkan, pesan yang tak terdengar, melalui wajah dan bahasa tubuh sehingga dapat menyampaikan berita yang memiliki arti penting.

#### **2.2.1.2 Indikator Kecerdasan Emosional (EQ)**

Goleman (2003) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional terbagi ke dalam lima wilayah utama, yaitu kemampuan mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan kemampuan membina hubungan dengan orang lain. Secara jelas hak tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kesadaran Diri (*Self Awareness*)

*Self Awareness* adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang dirasakan dalam dirinya dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolok ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.

2. Pengaturan Diri (*Self Regulation*)

*Self Regulation* adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan dan menangani emosinya sendiri sedemikian rupa sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, memiliki kepekaan pada kata hati, serta sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi.

3. Motivasi (*Self Motivation*)

*Self Motivation* merupakan hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun diri menuju sasaran, membantu pengambilan inisiatif serta bertindak sangat efektif, dan mampu untuk bertahan dan bangkit dari kegagalan dan frustrasi.

4. Empati (*Empathy/ Social awareness*)

*Empathy* merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif orang lain dan menumbuhkan hubungan saling percaya, serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe hubungan.

## 5. Keterampilan Sosial (*Relationship Management*)

*Relationship Management* adalah kemampuan untuk menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan untuk bekerja sama dalam tim.

### 2.2.1.3 Hubungan EQ dengan OCB

Kecerdasan Emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki peranan dan fungsi yang penting bagi manusia untuk menjalin hubungan dengan sesama manusia. Bagaimana Kecerdasan Emosional sebagai input/kompetensi yang dimiliki dalam diri dan OCB adalah output sebagai akibat dari kompetensi yang dimiliki individu. Islam mengajarkan manusia untuk saling tolong menolong dan selalu sabar dalam menghadapi cobaan menuju kesuksesan. Individu berada dalam lingkungan sosial, yang memiliki tujuan yang sama, bagaimana setiap individu dalam lingkungan sosial bisa mengontrol emosi. Sehingga dari situlah ketika manusia memiliki emosi yang terkontrol dalam menghadapi lingkungan sosialnya maupun dalam berinteraksi dengan orang lain, kemudahan dalam bergotong royong melakukan pekerjaan yang sesuai dengan tujuan bersama akan lebih mudah terealisasi dan cita-cita bersama akan mudah terwujud.

Menurut Hardaningtyas (2004) secara implisit menjelaskan bahwa kompetensi pribadi (kemampuan memotivasi diri sendiri untuk bekerja keras) dan

kompetensi sosial (empati) merupakan hal yang penting dalam OCB. OCB merupakan perilaku organisasional yang penting, oleh karena itu banyak penelitian yang mulai menunjukkan hubungan dengan konsekuensi positif organisasional. Berkaitan dengan konsekuensi positif organisasional, maka karyawan harus mengetahui standar-standar apa yang harus dipenuhi sehingga ia menerima konsekuensi positif organisasi. Adapun juga kalau di sinergikan dengan komitmen kerja, ada hubungan antara komitmen dengan OCB. Artinya, semakin terikat karyawan tersebut secara emosional terhadap perusahaan, semakin ia ingin bertahan diperusahaan tersebut, dan semakin tinggi tingkat kepeduliannya terhadap rekan kerja, atasan dan perusahaan secara keseluruhan, dan jika karyawan tersebut tetap bertahan di perusahaan karena pertimbangan untung rugi, ia tidak dapat diharapkan untuk membantu rekan kerja dan atasan serta peduli pada kelangsungan hidup perusahaan serta peduli pada kelangsungan hidup perusahaan jika perilaku-perilaku itu tidak dihargai secara langsung.

#### **2.2.1.4 Hubungan Kecerdasan Emosional (EQ) dengan Prestasi Kerja**

Dalam konteks pekerjaan, Kecerdasan Emosional (EQ) adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang kita dan orang lain rasakan, termasuk cara tepat untuk menangani masalah. Orang lain yang dimaksudkan disini bisa meliputi atasan, rekan sejawat, bawahan atau juga pelanggan. Realitas menunjukkan, seringkali kita tidak mampu menangani masalah-masalah emosional ditempat kerja secara memuaskan. Bukan saja tidak mampu memahami perasaan sendiri, melainkan juga perasaan orang lain yang berinteraksi dengan kita. Akibatnya sering terjadi kesalah pahaman dan konflik antar pribadi.

Seseorang dengan keterampilan emosional yang berkembang baik kemungkinan besar akan berhasil dalam kehidupan dan memiliki motivasi untuk berprestasi, sedangkan yang tidak dapat menahan kendali atas kehidupan emosinya akan mengalami pertarungan batin yang merusak kemampuannya untuk memusatkan perhatian pada tugas dan berpikir jernih. Keberadaan kecerdasan emosional yang baik akan membuat karyawan menampilkan kinerja dan hasil kerja yang lebih baik (Agustian, 2001).

Tiga ciri yang mencerminkan kecerdasan emosi dalam lingkungan kerja, yaitu:

1. Membangun hubungan kerja, menjadi pemain dalam tim; mempunyai rasa percaya diri, tampil apa adanya, dan mempunyai gaya; mampu berempati dan pendengar yang baik, mempunyai kemampuan menjual gagasan; matang dan mempunyai integritas.
2. Membereskan segalanya, orang yang tidak usah diperintah, mempunyai semangat, energi, dan rasa urgensi yang positif; mempunyai pendirian dan berakal sehat; independen, bersemangat entrepreneur, dan imajinatif; mempunyai kemampuan kepemimpinan.
3. Pribadi yang sesuai, memiliki kualitas sebagai teman, sejawat dan partner; jujur dan teguh memegang nilai-nilainya; mempunyai motivasi; mudah bergaul, ceria dan mempunyai rasa humor, santun, menikmati kehidupan pribadinya dan mempunyai minat terhadap sesuatu di luar pekerjaan; memahami perusahaan dan nilai-nilainya (Goleman, 2005).

## **2.2.2 Kecerdasan Spiritual (*Spiritual Quotient*)**

### **2.2.2.1 Definisi Kecerdasan Spiritual (SQ)**

Zohar dan Marshall (2000) mendefinisikan kecerdasan spiritual (SQ) adalah kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan makna atau nilai, yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan yang lain. SQ adalah landasan yang diperlukan untuk memfungsikan IQ dan EQ secara efektif. Bahkan menurutnya SQ merupakan kecerdasan tertinggi manusia. Kecerdasan spiritual memberikan manusia moral, kemampuan menyesuaikan diri berdasarkan pengalaman dan cinta serta kemampuan setara.

SQ adalah tentang pendekatan holistik kehidupan, kegunaan, kesadaran diri, belas kasih, kreativitas, kemampuan berpikir, kemampuan untuk alasan keluar dan lain lain secara bersama-sama. SQ melengkapi kita untuk melihat dan memecahkan masalah makna dan nilai, dan kemudian kita mulai untuk mengarahkan pikiran dan tindakan dalam hidup kita menuju cakrawala yang lebih luas dan bermakna. Dengan SQ, kita dapat membedakan lebih jelas yang benar dan yang salah (Zohar & Marshall, 2000).

### **2.2.2.2 Indikator Kecerdasan Spiritual (SQ)**

Zohar dan Marshall (2000) memberikan sembilan dimensi untuk menguji sejauh mana kualitas kecerdasan spiritual seseorang. Barometer kepribadian yang dipakai meliputi:

1. Kapasitas diri untuk bersikap fleksibel, seperti aktif dan adaptif secara spontan.
2. Memiliki tingkat kesadaran diri (*Self-awareness*) yang tinggi.
3. Kemampuan untuk menghadapi dan memanfaatkan penderitaan (*suffering*).
4. Kemampuan untuk menghadapi dan melampaui rasa sakit.
5. Kualitas hidup yang diilhami oleh visi dan nilai-nilai.
6. Keengganan untuk menyebabkan kerugian yang tidak perlu (*unnecessary harm*).
7. Kecenderungan untuk melihat keterkaitan antara berbagai hal (berpandangan “holistik”)
8. Memiliki kecenderungan nyata untuk bertanya, “Mengapa (*why*)” atau “Bagaimana jika (*why if?*)” untuk mencari jawaban-jawaban yang fundamental (prinsip dan mendasar).
9. Menjadi apa yang disebut oleh para psikolog sebagai “*field-independent*” (bidang mandiri), yaitu memiliki kemudahan untuk bekerja melawan konvensi.

Agustian (2001) menyatakan bahwa spiritualitas akan mampu mendorong manusia kepada kesuksesan, karena spiritualisme ini akan mampu menghasilkan lima hal, yaitu:

1. Integritas atau kejujuran
2. Energi atau semangat
3. Inspirasi atau ide dan inisiatif

4. *Wisdom* atau kebijakan
5. Keberanian dalam mengambil keputusan

### 2.2.2.3 Hubungan SQ dengan OCB

Karyawan yang memiliki pengalaman spiritual cenderung lebih memiliki motivasi intrinsik. Hasil-hasil penelitian menunjukkan bahwa spiritualitas memiliki peran signifikan dalam organisasi (Zohar and Marshall, 2000). Spiritualitas organisasi dan karyawan memberikan suatu pemahaman yang berbeda dan lebih menyeluruh dalam menjalankan pekerjaan. Semakin dalam pengalaman spiritualitas seorang karyawan, maka semakin besar manfaatnya bagi karir mereka, dan juga bagi organisasi tempat dia bekerja (Aburdene, 2005). Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi spiritualitas karyawan mereka cenderung untuk memiliki perilaku di luar pekerjaan (OCB) dalam menjalankan pekerjaan mereka sehari-hari sehingga mendukung efektivitas organisasi (Podsakoff *et al.*, 2000).

SQ adalah bentuk yang dalam dari spontanitas, suatu tanggapan terhadap inti diri yang paling dalam dan terhadap inti keberadaan yang mendasari diri yang dalam itu. Ketika saya bersikap sangat spontan, dengan sendirinya, saya berhubungan dengan diri batin saya sendiri, dengan semua orang lain yang menjadi bagian dari diri itu, dengan segala hakikat dan prosesnya yang merupakan bagian dari diri itu, dengan seluruh realitas universal yang merupakan bagian dari diri itu. Ketika bersikap sangat spontan, saya mengenal diri saya sendiri dan mengetahui bahwa saya adalah dunia, dan dengan demikian, saya mengambil tanggung jawab atas dunia. Saya mengambil tanggung jawab demi orang lain

sebab saya menanggapi orang lain dan tahu bahwa mereka adalah bagian dari saya. Saya tidak membutuhkan aturan atau kepastian atau ketentuan perilaku untuk mengetahui cara memperlakukan orang lain (Zohar & Marshall, 2007).

#### **2.2.2.4 Hubungan Kecerdasan Spiritual (SQ) dengan Prestasi Kerja**

Karyawan dengan SQ yang tinggi biasanya akan lebih cepat mengalami pemulihan dari suatu penyakit, baik secara fisik maupun mental. Ia lebih mudah bangkit dari suatu kejatuhan atau penderitaan, lebih tahan menghadapi stres, lebih mudah melihat peluang karena memiliki sikap mental positif, serta lebih ceria, bahagia dan merasa puas dalam menjalani kehidupan. Berbeda dengan karyawan yang memiliki SQ rendah. Pada orang dengan SQ rendah, keberhasilan dalam hal karir, pekerjaan, penghasilan, status dan masih banyak lagi hal-hal yang bersifat materi ternyata tidak selalu mampu membuatnya bahagia. Persaingan dan perbedaan kepentingan yang berlangsung begitu ketat sering kali membuat manusia kehilangan arah dan identitas. Kesibukan kerja dan keberhasilan yang dicapai tidak diamalkannya untuk penciptaan arti dan nilai bagi lingkungan. Manusia memiliki pikiran dan roh, ingin mencari arti dan tujuan, berhubungan dengan orang lain dan menjadi bagian dari komunitas. Oleh karenanya, organisasi perlu membentuk budaya spiritualitas di lingkungan kerja. Organisasi yang bersifat spiritual membantu karyawannya untuk mengembangkan dan mencapai potensi penuh dari diri karyawan (aktualisasi diri). Dengan terbentuknya budaya spiritualitas di tempat kerja, diharapkan akan terbentuk karyawan yang bahagia, tahu dan mampu memenuhi tujuan hidup.

Kita menggunakan SQ untuk mencapai perkembangan diri yang lebih utuh karena kita memiliki potensi untuk itu. Kita masing-masing membentuk suatu karakter melalui gabungan antara pengalaman dan visi, ketegangan antara apa yang benar-benar kita lakukan dan hal-hal yang lebih besar dan lebih baik yang mungkin kita lakukan. Pada tingkatan ego murni kita adalah egois, ambisius terhadap materi, serba-aku, dan sebagainya. Akan tetapi, kita mempunyai gambaran-gambaran transpersonal terhadap kebaikan, keindahan, kesempurnaan, kedermawanan dan pengorbanan dan lain-lain. SQ membantu kita tumbuh melebihi ego terdekat diri kita dan mencapai lapisan potensi yang lebih dalam yang tersembunyi di dalam diri kita. Ia membantu kita menjalani hidup pada tingkatan makna yang lebih dalam (Zohar & Marshall, 2007).

### **2.2.3 Prestasi Kerja**

#### **2.2.3.1 Definisi Prestasi Kerja**

Pengertian prestasi kerja disebut juga sebagai kinerja atau dalam bahasa Inggris disebut dengan *performance*. Pada prinsipnya, ada istilah lain yang lebih menggambarkan pada “prestasi” dalam bahasa Inggris yaitu kata “*achievement*”. Tetapi karena kata tersebut berasal dari kata “*to achieve*” yang berarti “mencapai”, maka dalam bahasa Indonesia sering diartikan menjadi “pencapaian” atau “apa yang dicapai” (Ruky, 2001).

Bernardin dan Russell (1993) memberikan definisi tentang prestasi kerja sebagai berikut , “*performance is defined as the record of outcome produced on a specified job function or activity during a specified time period*” (Prestasi kerja

didefinisikan sebagai catatan dari hasil-hasil yang diperoleh melalui fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama tempo waktu tertentu).

Dharma (2001) menyatakan bahwa prestasi kerja adalah sesuatu yang dikerjakan atau produk/jasa yang dihasilkan atau diberikan oleh seseorang/sekelompok orang.

Prestasi kerja (kinerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2011).

Dari beberapa definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Prestasi Kerja (kinerja) dalam penelitian ini adalah hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dan sesuai dengan standar kerja yang ada.

Perbedaan yang mendasar antara prestasi kerja dan kinerja yaitu prestasi kerja merupakan hasil akhir dari suatu pekerjaan, sedangkan kinerja adalah proses mulai dari tahap awal pekerjaan sampai hasil akhir.

#### **2.2.3.2 Indikator Prestasi Kerja**

Nasution (2000) menyatakan bahwa ukuran yang perlu diperhatikan dalam prestasi kerja antara lain:

1. Kualitas kerja

Kriteria penilaiannya adalah ketepatan kerja, keterampilan kerja, ketelitian kerja, dan kerapihan kerja.

2. Kuantitas kerja

Kriteria penilaiannya adalah kecepatan kerja

3. Disiplin kerja

Kriteria penilaiannya adalah mengikuti instruksi atasan, mematuhi peraturan perusahaan, dan ketaatan waktu kehadiran

4. Inisiatif

Kriteria penilaiannya adalah selalu aktif atau semangat menyelesaikan pekerjaan tanpa menunggu perintah atasan artinya tidak pasif atau bekerja atas dorongan dari atasan

5. Kerjasama

Kriteria penilaiannya adalah kemampuan bergaul dan menyesuaikan diri serta kemampuan untuk memberi bantuan kepada karyawan lain dalam batas kewenangannya.

Menurut Mangkunegara (2011) aspek atau indikator standar pekerjaan terdiri dari kuantitas dan kualitas. Aspek kuantitas meliputi:

- a. Proses kerja dan kondisi pekerjaan
- b. Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan
- c. Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan
- d. Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja

Sedangkan aspek kualitatif meliputi,

- a. Ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan
- b. Tingkat kemampuan dalam bekerja

- c. Kemampuan dalam menganalisis data/informasi, kemampuan/kegagalan menggunakan mesin/peralatan
- d. Kemampuan mengevaluasi (keluhan/keberatan konsumen).

Sedangkan menurut Bernardin & Russell (1993 *dalam* Kaswan, 2012), ada enam kriteria utama sebagai indikator yang digunakan untuk menilai prestasi kerja, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Kualitas. Seberapa jauh atau baik proses atau hasil menjalankan aktivitas mendekati kesempurnaan, ditinjau dari kesesuaian dengan cara ideal menjalankan suatu kegiatan atau memenuhi tujuan yang dikehendaki oleh suatu aktivitas.
2. Kuantitas. Jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam nilai dolar atau rupiah, jumlah unit atau jumlah siklus kegiatan yang telah diselesaikan.
3. Ketepatan waktu. Seberapa jauh atau baik sebuah aktivitas diselesaikan atau hasil yang diproduksi pada waktu yang paling awal yang dikehendaki dari sudut pandang koordinasi dengan *output* yang lain maupun memaksimalkan waktu yang ada untuk kegiatan-kegiatan lain.
4. Efektivitas kerja. Seberapa jauh atau baik sumber daya organisasi (misalnya manusia, moneter, teknologi, bahan) dimaksimalkan dalam pengertian memperoleh keuntungan tertinggi dalam kerugian dari masing-masing unit atau contoh penggunaan sumber daya.
5. Kebutuhan untuk supervisi. Seberapa jauh atau baik seorang karyawan dapat melaksanakan fungsi kerja tanpa harus meminta bantuan pengawas

atau memerlukan intervensi pengawas untuk mencegah hasil yang merugikan.

6. Dampak interpersonal. Seberapa jauh atau baik karyawan meningkatkan harga diri, itikad baik (*good will*) dan kerjasama antar sesama karyawan dan bawahan.

### 2.2.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Prestasi Kerja

Byar dan Rue dalam Sutrisno (2012) mengatakan bahwa, Ada dua faktor yang mempengaruhi prestasi kerja, yaitu faktor individu dan faktor lingkungan, yaitu:

- a. Faktor Individu, terdiri dari:
  - 1) Usaha (*effort*) yang menunjukkan sejumlah sinergi fisik dan mental yang digunakan dalam menyelenggarakan gerakan tugas.
  - 2) *Abilities*, yaitu sifat-sifat personal yang diperlukan untuk melaksanakan suatu tugas.

Dalam hal ini *Emotional Quotient & Spiritual Quotient* termasuk dalam salah satu faktor yang dapat mempengaruhi prestasi kerja karyawan, karena EQ & SQ merupakan sifat personal/kompetensi yang ada dalam diri seseorang. Dimana dengan kompetensi yang dimiliki tersebut akan berdampak pada pelaksanaan tugas yang nantinya akan berimbas pada hasil kerja.

- 3) *Role/task perception*, yaitu segala perilaku dan aktivitas yang dirasa perlu oleh individu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

OCB juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi prestasi kerja karyawan, karena OCB merupakan sebuah perilaku yang sangat jarang dilakukan oleh karyawan. Hanya karyawan yang memiliki kepribadian tertentu yang mempunyai minat untuk berperilaku OCB. Karyawan yang memiliki OCB yang tinggi akan dapat menyelesaikan tugas dan pekerjaannya dengan baik, bahkan dapat melakukan tindakan-tindakan diluar tanggung jawab pekerjaannya sendiri yang dapat mendatangkan manfaat baik bagi perusahaan dan juga bagi dirinya sendiri.

b. Faktor lingkungan, terdiri dari:

- 1) Kondisi fisik
- 2) Peralatan
- 3) Waktu
- 4) Material
- 5) Pendidikan
- 6) Supervisi
- 7) Desain Organisasi
- 8) Pelatihan
- 9) Keberuntungan

Sedangkan Mangkunegara (2011) mengatakan bahwa, Faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja adalah faktor kemampuan dan faktor motivasi, yaitu:

a. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Artinya pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata, (110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh sebab itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahlian (*the right man in the right place, the right man on the right job*).

b. Faktor Motivasi

Motivasi berbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

#### **2.2.3.4 Penilaian Prestasi Kerja Karyawan**

Menurut Sihotang (2007) Penilaian prestasi kerja (*appraisal performance*) adalah suatu proses dimana organisasi menilai prestasi kerja para karyawannya. Penilaian prestasi kerja karyawan pada hakikatnya merupakan penilaian yang sistematis terhadap performansi kerja karyawan dan terhadap potensi setiap karyawan dalam rangka pengembangan sumber daya manusia dan organisasi perusahaan itu sendiri. Oleh sebab itu yang menjadi sasaran penilaian prestasi kerja tiap karyawan adalah:

- a. Kecakapan dan kemampuan melaksanakan tugas
- b. Penampilan setiap karyawan sudah profesional atau belum
- c. Kebugaran jasmani dan rohani selama bekerja
- d. Cara membuat laporan dan pertanggung jawaban pelaksanaan tugas pada atasan
- e. Loyalitas pada organisasi

Berbagai manfaat penilaian prestasi kerja antara lain sebagai berikut,

- a. Menumbuhkan kegiatan perbaikan prestasi kerja
- b. Dapat menjadi pedoman penyesuaian kompensasi yang lebih proporsional
- c. Dapat membuat keputusan penempatan yang akurat seperti promosi dan mutasi jabatan
- d. Dapat berguna untuk penunjukan peserta latihan dan pengembangan
- e. Dapat memperbaiki proses *staffing* di bidang personalia
- f. Prestasi kerja yang kurang baik dapat digunakan untuk menganalisa ulang *job analisis* yang besar kemungkinannya masih banyak kesalahannya
- g. Dapat berguna untuk memperbaiki kesalahan didalam desain pekerjaan
- h. Prestasi kerja dapat berguna untuk memberikan kesempatan kerja/ jabatan yang lebih adil diantara karyawan
- i. Dapat berguna menghadapi tantangan eksternal (Sihotang, 2007)

Penilaian prestasi bukan hanya meliputi kuantitas kerja, tetapi juga watak, kelakuan dan kualifikasi-kualifikasi pribadi dari karyawan (Manullang dan Marihot, 2001).

### 2.2.3.5 Dampak Prestasi Kerja (Kinerja)

Menurut Umam (2010), beberapa dampak dari adanya kinerja, adalah sebagai berikut:

1. Pencapaian target. Saat setiap pekerja dan pimpinan bertindak efektif dengan energi positif, untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan arahan dari target; maka saat itu, energy positif setiap orang akan berkolaborasi dan berkontribusi untuk menghasilkan karya dan kinerja terbaik.
2. Loyalitas. Loyalitas memiliki beberapa unsur antara lain, adanya sikap kesetiaan, kesadaran melaksanakan, tanggung jawab, serta berusaha menjaga nama baik organisasi. Semakin baik kinerja seseorang, semakin tinggi tingkat loyalitasnya.
3. Pelatihan dan pengembangan. Semakin baik kinerja seseorang, semakin mudah dalam pelatihan dan pengembangan. Semakin buruk kinerja seseorang, semakin tinggi kebutuhan seseorang untuk mendapatkan pelatihan dan pengembangan.
4. Promosi. Kinerja dapat digunakan sebagai salah satu pertimbangan untuk promosi.
5. Mendorong orang agar berperilaku positif atau memperbaiki tindakan mereka yang berada di bawah standar kinerja.
6. Memberikan dasar yang kuat bagi pembuatan kebijakan untuk peningkatan organisasi.

## 2.2.4 *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

### 2.2.4.1 Definisi OCB

Menurut Organ (1995) OCB merupakan perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem *reward* dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi.

Aldag & Resckhe (1997) berpendapat bahwa OCB merupakan kontribusi positif terhadap perusahaan yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja. Sedangkan Robbins & Judge (2009) mendefinisikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

Fitriastuti (2013) mendefinisikan OCB sebagai berikut; (a) perilaku yang bersifat sukarela, bukan merupakan tindakan yang terpaksa terhadap hal-hal yang mengedepankan kepentingan organisasi; (b) perilaku individu sebagai wujud dari kepuasan berdasarkan kinerja, tidak diperintahkan secara formal; (c) tidak berkaitan secara langsung dan terang-terangan dengan sistem *reward* formal.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa OCB merupakan suatu perilaku diluar tanggung jawab pekerjaan (*job description*) yang bersifat suka rela tanpa mengharap adanya *reward* dalam mendukung pencapaian efektivitas dan efisiensi perusahaan atau organisasi.

#### 2.2.4.2 Dimensi OCB

Menurut Podsakoff *et al.* (2000) terdapat lima dimensi OCB, diantaranya:

- a. *Altruisme*, yaitu perilaku membantu karyawan lain tanpa ada paksaan pada tugas-tugas yang berkaitan erat dengan operasi-operasi organisasional.
- b. *Civic Virtue*, menunjukkan partisipasi suka rela dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi baik secara profesional maupun sosial alamiah.
- c. *Conscientiousness*, berisi tentang kinerja dari prasyarat peran yang melebihi standar minimum.
- d. *Courtesy*, yaitu perilaku meringankan problem-problem yang berkaitan dengan pekerjaan yang dihadapi orang lain.
- e. *Sportmanship*, berisi tentang pantangan-pantangan membuat isu yang merusak meskipun merasa jengkel.

#### 2.2.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi OCB

Faktor-faktor yang mempengaruhi OCB sangat kompleks dan saling berkaitan satu sama lain, faktor-faktor tersebut diantaranya:

- a. Budaya dan Iklim Organisasi

Menurut Organ (1995) terdapat bukti-bukti kuat yang mengemukakan bahwa budaya organisasi merupakan suatu kondisi awal yang utama yang memicu terjadinya OCB. Sloat (1999) berpendapat bahwa karyawan cenderung melakukan tindakan yang melampaui tanggung jawab kerja mereka apabila mereka:

- 1) Merasa puas dengan pekerjaannya
- 2) Menerima perlakuan yang sportif dan penuh perhatian dari para pengawas
- 3) Percaya bahwa mereka diperlukan oleh organisasi

b. Kepribadian dan Suasana Hati (*mood*)

George dan Brief (1992) berpendapat bahwa kemauan seseorang untuk membantu orang lain juga dipengaruhi oleh *mood*, kepribadian merupakan suatu karakteristik yang secara relatif dapat dikatakan tetap, sedangkan suasana hati merupakan karakteristik yang dapat berubah-ubah. Sebuah suasana hati yang positif akan meningkatkan peluang seseorang untuk membantu orang lain.

c. Persepsi terhadap Dukungan Organisasional

Studi Shore dan Wayne (1993) menemukan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasional (*Perceived Organizational Support*) dapat menjadi prediktor OCB. Pekerja yang merasa bahwa mereka didukung oleh organisasi akan memberikan timbal balik (*feed back*) dan menurunkan ketidakseimbangan dalam hubungan tersebut dengan terlibat dalam perilaku *citizenship*.

d. Persepsi terhadap kualitas hubungan/ interaksi atasan bawahan

Apabila interaksi atasan-bawahan berkualitas tinggi maka seorang atasan akan berpandangan positif terhadap bawahannya sehingga bawahannya akan merasakan bahwa atasannya banyak memberikan dukungan dan motivasi. Hal ini dapat meningkatkan rasa percaya dan

hormat bawahan pada atasannya sehingga mereka termotivasi untuk melakukan lebih dari yang diharapkan oleh atasan mereka.

Dalam hal ini hubungannya dengan *Emotional Quotient* dan *Spiritual Quotient* sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi timbulnya perilaku OCB, bahwa karyawan dengan EQ yang tinggi akan mampu memotivasi dirinya sendiri, mudah beradaptasi dengan lingkungan sekitar, serta mampu mengelola emosi dirinya sendiri dan dalam berinteraksi dengan orang lain atau rekan kerja. Kemudian kaitannya dengan SQ, karyawan dengan SQ yang tinggi akan mampu bersikap fleksibel dengan lingkungan sekitar, belajar dari kegagalan untuk memotivasi diri dan selalu berpandangan holistik terhadap segala sesuatu.

e. Masa kerja

Masa kerja dapat berfungsi sebagai prediktor OCB karena variabel-variabel tersebut mewakili pengukuran terhadap investasi karyawan di organisasi. Karyawan yang telah lama bekerja di suatu organisasi akan memiliki kedekatan dan keterikatan yang kuat terhadap organisasi tersebut. Menurut Greenberg dan Baron (*dalam* Simanullang, 2010) mengemukakan bahwa karakteristik personal seperti masa kerja berpengaruh positif terhadap OCB, sehingga berpengaruh pula terhadap kinerja.

f. Jenis kelamin

Konrad, *et al.* (2000) mengemukakan bahwa perilaku-perilaku seperti menolong orang lain, bersahabat dan bekerja sama dengan orang lain lebih menonjol dilakukan oleh wanita daripada pria. Hal tersebut menunjukkan bahwa ada perbedaan yang cukup mencolok antara pria dan wanita dalam perilaku menolong dan interaksi sosial di tempat mereka bekerja.

#### 2.2.4.4 Manfaat OCB

Menurut Podsakoff *et al.* (2000), OCB dapat mempengaruhi keefektifan organisasi karena beberapa alasan:

1. OCB dapat membantu meningkatkan produktivitas rekan kerja. Karyawan yang menolong rekan kerja lain akan mempercepat penyelesaian tugas rekan kerjanya, dan pada gilirannya meningkatkan produktivitas rekan kerja tersebut. Seiring dengan berjalannya waktu, perilaku membantu yang ditunjukkan karyawan akan membantu menyebarkan *best practice* (contoh yang baik) ke seluruh unit kerja kelompok.
2. OCB dapat membantu meningkatkan produktivitas manajerial. Karyawan yang menampilkan perilaku *civic virtue* akan membantu manajerial mendapatkan saran atau umpan balik yang berharga dari karyawan tersebut untuk meningkatkan efektivitas unit kerja. Karyawan yang sopan, yang menghindari terjadinya konflik dengan rekan kerja akan menolong manajerial terhindar dari krisis manajemen.

3. OCB dapat membantu mengefisienkan penggunaan sumber daya organisasional untuk tujuan-tujuan produktif. Jika pegawai saling tolong-menolong dalam menyelesaikan masalah pada suatu pekerjaan sehingga tidak perlu melibatkan manajerial. Konsekuensinya manajerial bisa menggunakan waktu untuk melakukan tugas yang lain. Karyawan yang menampilkan *conscientiousness* yang tinggi hanya membutuhkan pengawasan minimal dari manajerial sehingga manajerial dapat mendelegasikan tanggung jawab yang lebih besar kepada mereka, ini berarti lebih banyak waktu yang diperoleh manajerial untuk melakukan tugas yang lebih penting. Karyawan lama yang membantu karyawan baru dalam pelatihan dan melakukan orientasi kerja akan membantu organisasi mengurangi biaya untuk keperluan pelatihan tersebut. Karyawan yang menampilkan perilaku *sportmanship* akan sangat menolong pimpinan untuk tidak menghabiskan waktu terlalu banyak mengurus keluhan-keluhan kecil karyawan.
4. OCB dapat menurunkan tingkat kebutuhan akan penyediaan sumber daya organisasional untuk tujuan-tujuan pemeliharaan karyawan. Keuntungan dari perilaku menolong adalah meningkatkan semangat, moril dan kerekatan (*cohesiveness*) kelompok, sehingga anggota kelompok atau pimpinan tidak perlu menghabiskan waktu dan energi untuk pemeliharaan kelompok. Karyawan yang menampilkan perilaku *courtesy* terhadap rekan kerja akan mengurangi konflik dalam kelompok, sehingga waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan konflik manajemen menjadi berkurang.

5. OCB dapat dijadikan sebagai dasar yang efektif untuk aktivitas-aktivitas koordinasi antara anggota-anggota tim dan antar kelompok-kelompok kerja. Menampilkan perilaku *civic virtue* (seperti menghadiri dan berpartisipasi aktif dalam pertemuan di unit kerjanya) akan membantu koordinasi diantara anggota kelompok yang akhirnya secara potensial meningkatkan efektivitas dan efisiensi kelompok.
6. OCB dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk mendapatkan dan mempertahankan SDM-SDM handal dengan memberikan kesan bahwa organisasi merupakan tempat bekerja yang lebih menarik. Perilaku menolong dapat meningkatkan moral dan kerekatan serta perasaan saling memiliki diantara para anggota kelompok, sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi dan membantu organisasi dapat menarik dan mempertahankan karyawan yang baik dan handal.
7. OCB dapat meningkatkan stabilitas kinerja organisasi. Membantu tugas pegawai yang tidak hadir ditempat kerja atau mempunyai beban kerja berat akan meningkatkan stabilitas kinerja masing-masing unit. Pegawai yang memiliki perilaku *conscientiousness* cenderung mempertahankan tingkat kinerja yang tinggi secara konsisten.
8. OCB dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan-perubahan lingkungan bisnisnya. Karyawan yang secara aktif hadir dan beradaptasi pada pertemuan-pertemuan di organisasi akan membantu menyebarkan informasi yang penting dan harus diketahui oleh organisasi. Karyawan yang menampilkan perilaku *conscientiousness*

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

## **2.2.5 Kajian Keislaman**

### **2.2.5.1 Kecerdasan Emosional (EQ) dalam Perspektif Islam**

Kecerdasan emosional dalam Islam berarti kepiawaian dalam menjalin “*hablun min al-naas*”, dan pusat kecerdasan emosional adalah “*qalbu*”. Hati mengaktifkan nilai-nilai paling dalam, mengubah sesuatu yang dipikirkan menjadi sesuatu yang dijalani. Hati merupakan sumber keyakinan dan semangat, integritas, dan komitmen, serta energi dan perasaan terdalam yang mendorong untuk belajar, menciptakan kerja sama, memimpin dan melayani (Husain, 2013).

Dalam islam seseorang mengelola emosi dengan cara mengekspresikannya dalam bentuk bersabar dalam menghadapi masalah, yang mana dengan bersabar seseorang akan lebih ikhlas terhadap masalah yang sedang dihadapinya, karena apapun yang ada di dunia ini akan kembali kepada Allah. Disamping itu seseorang yang memiliki kecerdasan pada dimensi emosional yakni mampu menguasai situasi yang penuh dengan tantangan yang bisa menimbulkan ketegangan dan kecemasan. Pengendalian emosi dan tidak adanya tindakan agresi terhadap orang lain yang disebabkan oleh emosi yang berlebihan serta selalu tenang akan menciptakan harmonitas dalam berinteraksi dan mendorong untuk intropeksi diri, sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Qur’an surat Al-Fushilat ayat 34:

وَلَا تَسْتَوِ الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ۚ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ

وَلِيٌّ حَمِيمٌ ﴿٤١﴾

Artinya: “Dan tidaklah sama kebaikan dan kejahatan. Tolaklah (kejahatan itu) dengan cara yang lebih baik, Maka tiba-tiba orang yang antaramu dan antara dia ada permusuhan seolah-olah telah menjadi teman yang sangat setia”.

Menurut tafsir Al-Azim ayat diatas menjelaskan bahwa alangkah besarnya perbedaan diantara keduanya (kebaikan dan kejahatan). Barang siapa yang berbuat jahat terhadap dirimu, tolaklah kejahatan itu dengan cara berbuat baik terhadap pelakunya. Karena ketika engkau berbuat baik kepada orang yang berbuat jahat kepadamu, maka kebaikan yang kamu ulurkan kepadanya akan melunakkan hatinya dan berbalik menyukai dan menyenangkanmu, hingga seakan-akan dia menjadi teman yang dekat denganmu dan akan tertanamlah didalam hatinya rasa kasihan dan ingin berbuat baik kepadamu (Katsir, 1985).

Rasulullah SAW. mengingatkan kita (Al-Albani, 2014):

الْكَيْسُ مَنْ دَانَ نَفْسَهُ وَعَمِلَ لِمَا بَعْدَ الْمَوْتِ

Artinya: “Orang cerdas adalah orang yang (senantiasa) mengintrospeksi dirinya (bermuhasabah) dan beramal untuk (kehidupan) setelah kematian.” (HR Tirmidzi.

Dari uraian diatas kaitannya dengan dunia kerja, sangat penting bagi karyawan memiliki kecerdasan emosional, yang mana dengan kemampuan itu karyawan akan dapat mengetahui, memahami, mengenali dan merasakan keinginan atau kehendak lingkungan kerjanya dan dapat mengambil hikmah sehingga akan memperoleh kemudahan untuk berinteraksi, beradaptasi dan bersosialisasi dengan baik. Allah SWT berfirman:

مَا أَصَابَ مِنْ مُصِيبَةٍ فِي الْأَرْضِ وَلَا فِي أَنْفُسِكُمْ إِلَّا فِي كِتَابٍ مِنْ قَبْلِ أَنْ نَبْرَأَهَا إِنَّ ذَلِكَ عَلَى اللَّهِ يَسِيرٌ ﴿٢٢﴾ لِكَيْلَا تَأْسَوْا عَلَىٰ مَا فَاتَكُمْ وَلَا تَفْرَحُوا بِمَا آتَاكُمْ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ ﴿٢٣﴾

Artinya: “Tiada suatu bencanapun yang menimpa di bumi dan (tidak pula) pada dirimu sendiri melainkan telah tertulis dalam Kitab (Lauhul Mahfuzh) sebelum kami menciptakannya. Sesungguhnya yang demikian itu adalah mudah bagi Allah. (Kami jelaskan yang demikian itu) supaya kamu jangan berduka cita terhadap apa yang luput dari kamu, dan supaya kamu jangan terlalu gembira terhadap apa yang diberikan-Nya kepadamu. dan Allah tidak menyukai setiap orang yang sombong lagi membanggakan diri” (Al-Hadid: 22-23).

Menurut Qutb (1978) menafsirkan ayat diatas bahwa manusia yang memahami hakikat penciptaan dan kejadian seperti tersebut diatas akan mendapatkan ketenangan dan ketentraman dalam dirinya ketika menghadapi bermacam peristiwa dalam hidupnya. Hati manusia tidak akan gundah maupun menyesal ketika mendapatkan kesulitan. Sebaliknya, kegembiraan tidak akan membuat dia lupa diri. Kemudian Ibnu Katsir dalam tafsir Al-Azim menyatakan bahwa nikmat hendaknya disambut dengan rasa syukur, sedangkan kesedihan disambut dengan rasa sabar.

Barang siapa mampu menguasai perasaan dan emosinya dalam setiap peristiwa, baik yang memilukan maupun yang menggembarakan, senantiasa bersyukur tatkala mendapat kesenangan dan bersabar tatkala berada dalam kesusahan, dialah orang yang sejatinya memiliki kekukuhan iman dan keteguhan keyakinan. Oleh karena itu, ia akan memperoleh kebahagiaan dan kenikmatan karena keberhasilannya mengendalikan emosi.

Rasulullah SAW. Bersabda:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَجُلًا قَالَ لِلنَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: أَوْصِنِي، قَالَ: لَا تَغْضَبْ فَرَدَّدَ مِرَارًا، قَالَ: لَا تَغْضَبْ [رواه البخاري]

Artinya: “Dari Abu Hurairah RA., sesungguhnya seseorang bertanya kepada Rasulullah SAW., "(Ya Rasulullah) nasihatilah saya. Beliau bersabda: jangan kamu marah. Beliau menanyakan hal itu berkali-kali. Maka beliau bersabda, jangan engkau marah" (HR. Bukhori).

Kecerdasan emosional adalah kemampuan mengendalikan emosi hingga tidak mudah goyah ataupun patah dalam menghadapi berbagai tantangan. Emosi yang tidak terkendali dapat mengakibatkan tumpulnya akal jernih sehingga menimbulkan kepanikan yang dapat menghilangkan solusi dari permasalahan yang dihadapi. Dalam dunia kerja, kebersihan hati seorang karyawan dapat membantu dalam pelaksanaan tanggung jawab pekerjaan. Seorang karyawan yang bekerja dengan hati yang bersih berarti karyawan tersebut bekerja dengan menggunakan kecerdasan emosional yang baik, sehingga kinerja yang dihasilkan karyawan tersebut akan lebih baik jika dibandingkan dengan karyawan yang bekerja tanpa kecerdasan emosi yang baik (Djalaluddin, 2007).

#### 2.2.5.2 Kecerdasan Spiritual (SQ) dalam Perspektif Islam

Kecerdasan spiritual dalam Islam berarti kemampuan dalam menjalin “*hablun min-Allah*”, Husain (2013) menyatakan bahwa *spiritual quotient* (SQ) berpusat pada hati nurani (*fuad*). Kebenaran suara *fuad* tidak perlu diragukan karena sejak awal kejadiannya *fuad* telah tunduk kepada perjanjian ketuhanan.

Agar SQ dapat bekerja secara optimal, maka *fuad* harus sesering mungkin diaktifkan. Manusia dipanggil untuk setiap saat berkomunikasi dengan *fuad*-nya. Untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu, tanya dulu pendapat

*fuad/dhamir*. Dengan cara demikian maka daya kerja SQ akan optimal, sehingga dapat memandu pola hidup seseorang. Inilah yang dimaksudkan oleh Rasulullah SAW dengan sabda beliau, ”*sal dhamiruka*” (tanya hati nuranimu). Hal ini terdapat pada firman Allah SWT berikut ini:

وَإِذْ أَخَذَ رَبُّكَ مِنْ بَنِي آدَمَ مِنْ ظُهُورِهِمْ ذُرِّيَّتَهُمْ وَأَشْهَدَهُمْ عَلَىٰ أَنفُسِهِمْ أَلَسْتُ بِرَبِّكُمْ ۖ قَالُوا بَلَىٰ شَهِدْنَا أَن تَقُولُوا يَوْمَ الْقِيَامَةِ إِنَّا كُنَّا عَنْ هَذَا غَافِلِينَ



“Dan (ingatlah), ketika Tuhanmu mengeluarkan keturunan anak-anak Adam dari sulbi mereka dan Allah mengambil kesaksian terhadap jiwa mereka (seraya berfirman), "Bukankah Aku Ini Tuhanmu?" mereka menjawab, "Betul (Engkau Tuhan kami), kami menjadi saksi". (Kami lakukan yang demikian itu) agar di hari kiamat kamu tidak mengatakan, "Sesungguhnya kami (Bani Adam) adalah orang-orang yang lengah terhadap ini (keesaan Tuhan)" (QS. Al-A'raf: 172).

Menurut tafsir Muyassar, ayat diatas ditafsirkan bahwa ingat pula wahai Muhammad ketika Allah swt mengeluarkan keturunan anak-anak Adam dari tulang-tulang punggung mereka dan menjadikan berketurunan generasi demi generasi. Juga ketika Dia mengeluarkan mereka dari tulang punggung bapak mereka. Adam, lalu menetapkan pengakuan mereka atas ketuhanan-nya yang disimpan-nya dalam fitrah mereka, bahwa Dia swt adalah *Rabb*, Pencipta dan Pemilik mereka. Pada saat itu, mereka menjawab, “Tentu, kami mengetahui hal itu.” Karena Allah swt telah memberi fitrah kepada hamba-hamban-Nya untuk beragama yang lurus. Hanya saja, fitrah berubah dan terganti oleh akidah-akidah rusak yang menyerbunya. Allah swt melakukan hal ini, supaya di hari kiamat mereka tidak mengingkari hal itu sedikitpun ataupun beralasan bahwa mereka tidak mengetahui hal itu dan mereka sudah lupa. Pada hari ini, mereka tidak bisa

beralasan sehingga unggul hujah Allah swt. Yang Maha esa lagi Maha Berkuasa (Al-Qarni, 2007).

Berdasarkan ayat diatas dapat diketahui bahwa *spiritual quotient* (SQ) berpusat pada hati nurani. Kebenaran kecerdasan spiritual tidak perlu diragukan karena sejak awal kejadiannya hati nurani telah tunduk kepada perjanjian ketuhanan. Kebenaran hati nurani melebihi kebenaran akal dan hati. Allah SWT memberikan kepada setiap manusia kecerdasan spiritual sebagai komponen utama manusia. Kecerdasan spiritual dapat dimanfaatkan untuk membantu manusia dalam melakukan aktivitas. Pada diri seorang karyawan kecerdasan ini dapat membantu untuk menghasilkan kinerja yang baik. Dengan mengoptimalkan kecerdasan spiritual, maka daya kerjanya akan optimal sehingga menghasilkan prestasi kerja yang maksimal. Oleh karena itu, agar *spiritual quotient* (SQ) dapat bekerja dengan optimal, maka harus sering digunakan. Seperti hadist Rasulullah SAW yang diriwayatkan oleh At-Tirmidzi (Al-Albani, 2014):

عَنْ أَبِي يَعْلَى شَدَّادِ بْنِ أَوْسٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ، الْكَيْسُ مَنْ دَانَ نَفْسَهُ وَعَمِلَ لِمَا بَعْدَ الْمَوْتِ، وَالْعَاجِزُ مَنْ أَتْبَعَ نَفْسَهُ هَوَاهَا، وَتَمَنَّيَ عَلَى اللَّهِ. رَوَاهُ التِّرْمِذِيُّ وَقَالَ، حَدِيثٌ حَسَنٌ. قَالَ التِّرْمِذِيُّ وَغَيْرُهُ مِنَ الْعُلَمَاءِ، مَعْنَى دَانَ نَفْسَهُ حَاسَبَهَا

Dari Abu Ya'la Syaddad bin Aus r.a. Rasulullah SAW bersabda, “Orang yang cerdas adalah yang bisa mengendalikan hawa nafsunya dan berbuat untuk (kepentingan) masa setelah kematiannya. Orang yang lemah adalah yang mengikuti hawa nafsunya, dan berangan-angan pada kemurahan (Allah)” (HR. At-Tirmidzi: 2459).

Hadits diatas menunjukkan bahwa kecerdasan seseorang dapat diukur dari kemampuannya dalam mengendalikan hawa nafsunya (cerdas emosi) dan mengorientasikan semua amalnya pada kehidupan sesudah mati (cerdas spiritual). Mereka yakin bahwa ada kehidupan setelah kematian, mereka juga percaya bahwa

setiap amalan di dunia sekecil apapun akan dipertanggungjawabkan dihadapkan Allah SWT.

Islam memberikan apresiasi yang tinggi terhadap kecerdasan spiritual. Husain (2013) menyatakan bahwa Allah SWT menjamin kebenaran kecerdasan spiritual sebagai pancaran sinar *ilahiyah*. Hal tersebut dijelaskan pada ayat berikut:

مَا كَذَبَ الْفُؤَادُ مَا رَأَى

“Hatinya tidak mendustakan apa yang telah dilihatnya” (QS. An-Najm: 11).

Ayat diatas menurut tafsir Muyassar, ditafsirkan bahwa hati Rasulullah SAW tidak mendustakan apa yang dilihatnya dengan mata kepala sendiri (Al-Qarni, 2007). Ayat tersebut merupakan bentuk apresiasi Islam terhadap kecerdasan spiritual. Kecerdasan spiritual sebagai pancaran sinar *ilahiyah* memiliki kebenaran yang telah dijamin oleh Allah SWT, sehingga kebenarannya tidak perlu untuk diragukan lagi. Meskipun demikian fungsi kecerdasan tergantung pada bagaimana manusia memeliharanya. Manusia diperintahkan untuk mengoptimalkan atau meningkatkan *Spiritual Quotient* (SQ) yang dimiliki. Jika kecerdasan spiritual sering digunakan, maka daya kerjanya akan optimal. Ayat tersebut juga menegaskan bahwa sebagai pancaran sinar ilahiyah, maka *Spiritual quotient* (SQ) merupakan landasan yang diperlukan untuk menfungsikan *intellectual quotient* (IQ) dan *Emotional Quotient* (EQ) secara efektif. Kecerdasan ini dianggap sebagai kecerdasan tertinggi. Kecerdasan spiritual memberikan dampak baik bagi manusia dalam rangka menjalani kehidupan. Dalam dunia kerja, seorang karyawan yang memiliki kecerdasan spiritual yang tinggi, maka

dapat membantu untuk melaksanakan tanggung jawab yang diberikan sehingga kinerja yang dihasilkan juga baik jika dibandingkan dengan seorang karyawan yang tidak memiliki kecerdasan spiritual yang tinggi.

Zohar dan Marshall (2007) mengatakan bahwa makna yang paling tinggi dan paling bernilai, dimana manusia akan merasa bahagia, justru terletak pada aspek spiritualitasnya. Dan hal tersebut dirasakan oleh manusia, ketika ia ikhlas tanpa pamrih mengabdikan kepada sifat atau kehendak Tuhan. Seperti yang tertera pada QS. Adz-Dzariyat ayat 56:

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ ﴿٥٦﴾

*“Dan aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka mengabdikan kepada-Ku”.*

Menurut tafsir Muyassar, Allah SWT menciptakan jin dan manusia hanya untuk menyembah-Nya saja, dan tidak menyekutukan-Nya dengan apapun. Inilah dakwah semua rasul (Al-Qarni, 2007). Dalam ayat tersebut, kata “mengabdikan”, memiliki arti mengikuti perintah atau kaidah-kaidah-Nya. Secara aplikatif hal ini bisa dicontohkan melalui nilai-nilai kejujuran, keadilan, kepercayaan, dan tanggung jawab. Tetapi nilai-nilai dalam karakter tersebut belum sempurna apabila masih berorientasi atau menghamba pada kepentingan materi dan dunia. Tujuan puncak orang-orang bekerja adalah mengabdikan kepada Allah SWT. Hasilnya akan lebih efektif, karena mereka bekerja lebih tulus dan ikhlas serta penuh integritas. Mereka merasa dilihat oleh sang pencipta atau sebaliknya merasa melihat-Nya. Inilah yang dinamakan spiritualitas kehidupan (Agustian, 2001).

Agustian (2001) mengungkapkan bahwa terdapat 4 tahapan yang harus dilalui untuk dapat membangun dan membangkitkan serta meningkatkan kecerdasan emosi dan spiritual seseorang. Keempat tahapan tersebut meliputi:

1. Penjernihan emosi (*zero mind process*)

Seseorang yang telah terbebas dari belenggu prasangka-prasangka negatif, prinsip-prinsip hidup yang menyesatkan, pengalaman yang mempengaruhi pikiran, egoisme kepentingan dan prioritas, pembandingan-pembandingan yang subyektif, dan terbebas dari pengaruh-pengaruh belenggu literatur-literatur yang menyesatkan. Ia adalah orang yang merdeka.

2. Membangun mental (*mental building*)

a. *Star principle*, memiliki prinsip hidup yang kokoh dan mulia

Kepemilikan rasa aman intrinsik, kepercayaan diri yang tinggi, integritas yang kuat, bersikap bijaksana, dan memiliki tingkat motivasi yang tinggi, semua dilandasi dan dibangun karena iman kepada Allah SWT.

b. *Angel principle*, memiliki prinsip kepercayaan yang teguh

Seseorang yang memiliki tingkat loyalitas tinggi, komitmen yang kuat, memiliki kebiasaan untuk mengawali dan memberi, suka menolong dan memiliki sikap saling percaya.

c. *Leadership principle*, memiliki jiwa kepemimpinan yang agung

Pemimpin sejati adalah seorang yang selalu mencintai dan memberi perhatian kepada orang lain, sehingga ia dicintai. Memiliki integritas yang

kuat, sehingga ia percaya oleh pengikutnya. Selalu membimbing dan mengajari pengikutnya. Memiliki kepribadian yang kuat dan konsisten. Dan yang terpenting adalah memimpin berlandaskan atas suara hati yang fitrah.

*d. Learning principle*, memiliki jiwa pembelajar yang tidak kenal henti

Kebiasaan membaca buku dan membaca situasi dengan cermat. Selalu berpikir kritis dan mendalam. Selalu mengevaluasi pemikirannya kembali. Bersikap terbuka untuk mengadakan penyempurnaan. Memiliki pedoman yang kuat dalam belajar, yaitu berpegang hanya kepada Allah SWT.

*e. Vision principle*, selalu berorientasi kepada masa depan

Selalu berorientasi pada tujuan akhir dalam setiap langkah yang dibuat. Melakukan setiap langkah secara optimal dan sungguh-sungguh. Memiliki kendali diri dan sosial, karena telah memiliki kesadaran akan adanya “Hari kemudian”. Memiliki kepastian akan masa depan dan memiliki ketenangan batiniah yang tinggi, yang tercipta oleh keyakinannya akan adanya “Hari pembalasan”.

*f. Well organized*, selalu berorientasi manajemen yang teratur, disiplin, sistematis dan integratif.

Selalu memiliki kesadaran, ketenangan dan keyakinan dalam berusaha, karena pengetahuan akan kepastian hukum alam dan hukum sosial. Sangat memahami akan arti penting sebuah proses yang harus dilalui. Selalu berorientasi pada pembentukan sistem (sinergi), dan selalu berupaya menjaga sistem yang telah dibentuk.

### 3. Ketangguhan pribadi (*personal strenght*)

#### a. *Mission statement* (penetapan misi)

Syahadat akan membangun suatu keyakinan dalam berusaha. Syahadat akan menciptakan suatu daya dorong dalam upaya mencapai suatu tujuan. Syahadat akan membangkitkan keberanian dan optimisme, sekaligus menciptakan ketenangan batiniah dalam menjalankan misi hidup.

#### b. *Character building* (pembangunan karakter)

Shalat adalah suatu metode relaksasi untuk menjaga kesadaran diri agar tetap memiliki cara berpikir yang fitrah. Shalat adalah suatu langkah untuk membangun kekuatan afirmasi. Shalah adalah sebuah metode yang dapat meningkatkan kecerdasan emosi dan spiritual secara terus-menerus. Shalat adalah suatu teknik pembentukan pengalaman yang membangun suatu paradigma positif (*New Paradigm Shift*). Dan shalat adalah suatu cara untuk terus mengasah dan mempertajam ESQ yang diperoleh dari Rukun Iman.

#### c. *Self controlling* (pengendalian diri)

Puasa adalah suatu metode pelatihan untuk pengendalian diri. Puasa bertujuan untuk meraih kemerdekaan sejati, dan pembebasan dari belenggu nafsu yang tak terkendali. Puasa yang baik akan memelihara aset kita yang paling berharga yaitu fitrah diri. Di samping tujuan puasa lainnya adalah untuk meningkatkan kecakapan puasa secara fisiologis, dan pelatihan untuk menjaga prinsip-prinsip yang telah dianut berdasarkan Rukun Iman.

#### 4. Ketangguhan sosial (*social strenght*)

##### a. *Strategic Collaboration* (Sinergi)

Zakat adalah langkah nyata membangun suatu landasan yang kokoh guna membangun sebuah sinergi yang kuat, yaitu berlandaskan sikap empati, kepercayaan, sikap koperatif dan keterbukaan, serta kredibilitas.

##### b. *Total action* (aplikasi total)

Haji adalah suatu tranformasi prinsip dan langkah secara total (*Thawaf*), konsistensi dan persistensi perjuangan (*Sa'i*), evaluasi dari prinsip dan langkah yang telah dibuat, dan visualisasi masa depan melalui prinsip berpikir dan cara melangkah yang fitrah (*Wukuf*). Haji juga merupakan suatu pelatihan sinergi dalam skala tertinggi, dan haji adalah persiapan fisik serta mental dalam menghadapi berbagai tantangan masa depan (*Lontar Jumrah*).

#### 2.2.5.3 Prestasi Kerja dalam Perspektif Islam

Agama Islam menghendaki umatnya untuk bekerja. Dalam Islam, bukan semata menjadi kebutuhan, namun merupakan suatu kewajiban dan ibadah. Setiap muslim yang berkemampuan wajib hukumnya bekerja sesuai bakat dan kemampuannya. Seseorang yang bekerja dengan sungguh-sungguh akan bertambah martabat dan kemuliaannya. Semakin sungguh-sungguh seseorang dalam melaksanakan sesuatu amal dan pekerjaan, maka akan mendapatkan hasil yang semakin baik pula (Rivai, 2009).

Bekerja dalam Islam hakikatnya merupakan kesempatan untuk berbuat kebajikan (Munir, 2007). Perintah bekerja dalam Islam ditegaskan dalam firman Allah sebagai berikut:

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ  
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya, *Dan katakanlah, "Bekerjalah kamu, maka Allah dan rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan (QS. At-Taubah: 105)*

Menurut tafsir Muyassar, ayat diatas ditafsirkan bahwa Rasulullah SAW diperintahkan untuk menyeru kepada orang-orang yang bertaubat, “kerjakanlah amal sholeh dan lakukanlah kebaikan. Allah SWT akan melihat amal perbuatan kalian yang baik maupun yang buruk. Rasul-Nya yang mulia dan juga hamba-hamba-Nya yang sholeh akan melihat perbuatan itu. Mereka adalah saksi-saksi Allah SWT di bumi-Nya. Dan kalian akan kembali kepada Allah SWT. Yang Maha Mengetahui yang samar dan yang tampak yang ghaib dan yang terungkap, dari pekerjaan maupun amal perbuatan, Dia Swt akan mengabarkan kepada kalian segala amal itu, dan membalasmu atasnya. jika amal perbuatan kalian baik, maka balasanannya juga baik, dan jika amal perbuatan kalian buruk maka balasannya pun buruk” (Al-Qarni, 2007).

Berdasarkan ayat diatas, dapat diketahui bahwa Allah SWT memerintahkan manusia untuk menggunakan kesempatan hidup di dunia dengan giat bekerja dan beramal. Allah SWT menegaskan bahwa tidak ada satu amal dan pekerjaan yang terlewatkan untuk mendapatkan imbalan di hari akhir, karena

semua amal dan pekerjaan manusia akan disaksikan oleh Allah SWT, Rasulullah SAW. dan orang-orang mukmin yang lain. Pada hakikatnya kehidupan di dunia merupakan kesempatan tak terulang untuk berbuat kebajikan bagi orang lain, sehingga Islam sangat mendorong orang-orang mukmin untuk bekerja keras. Hal ini sekaligus untuk menguji kesiapan orang mukmin yang baik dan tekun dalam bekerja. Di sisi lain, Rasulullah SAW menekankan kepada umat agar tidak menjadi umat yang pemalas dan suka meminta. Pekerjaan apapun meski tampak hina di mata orang banyak, lebih baik dan mulia dari pada memperoleh harta dengan meminta-minta (Munir, 2007).

Allah juga akan menguji hambanya yang benar-benar bertakwa kepada-Nya sehingga keteguhan hati dan kesungguhan dari manusia yang mau berusaha akan memberikan imbalan pahala dan amal kepada hambanya tersebut, sesuai dengan firman Allah SWT:

الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ۗ وَهُوَ الْعَزِيزُ الرَّحِيمُ ﴿٢﴾

*Artinya: Yang menjadikan mati dan hidup, supaya dia menguji kamu, siapa diantara kamu yang lebih baik amalnya. dan dia Maha Perkasa lagi Maha Pengampun (QS. Al-Mulk: 2).*

Menurut tafsir Muyassar, ayat diatas ditafsirkan bahwa Dia-lah Allah, Yang menciptakan kematian dan kehidupan. Dia menghidupkan makhluk dari ketiadaan. Dia-lah yang mematikan manusia untuk menguji siapa diantara mereka yang lebih ikhlas dan benar dalam beramal. Iman adalah ujian bagi manusia, apakah dia mentaati Allah ataukah mengikuti jejak langkah setan. Allah Mahaperkasa, tidak sesuatupun yang sulit bagi-Nya ataupun yang tidak mampu dilakukan-Nya. Maka Dia Yang Mahaperkasa bisa memaksa siapa saja. Dia akan

mengampuni semua dosa orang yang bertobat dan akan memaafkan semua kesalahan orang yang kembali kepada-Nya. Ayat ini mengandung motivasi untuk menaati Allah dan menghindari perbuatan maksiat (Al-Qarni, 2007).

Manusia sebagai makhluk Allah dengan segala kelebihanannya, dituntut untuk selalu melakukan segala sesuatunya dengan baik. Sama halnya dengan kinerja karyawan dalam sebuah instansi/perusahaan. Seorang karyawan harus bekerja dengan optimal untuk memberikan kontribusi terhadap perusahaan agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Allah berfirman dalam surat Al-Bayyinah ayat 5:

وَمَا أُمِرُوا إِلَّا لِيَعْبُدُوا اللَّهَ مُخْلِصِينَ لَهُ الدِّينَ حُنَفَاءَ وَيُقِيمُوا الصَّلَاةَ وَيُؤْتُوا الزَّكَاةَ  
وَذَلِكَ دِينُ الْقَيِّمَةِ ﴿٥﴾

Artinya, “Padahal mereka tidak disuruh kecuali supaya menyembah Allah dengan memurnikan ketaatan kepada-Nya dalam (menjalankan) agama yang lurus dan supaya mereka mendirikan shalat dan menunaikan zakat; dan yang demikian itulah agama yang lurus.

Menurut tafsir Al-misbah, hanif adalah lurus. Sehingga Islam merupakan agama yang berada dalam porsi tengah, tidak cenderung kepada materialisme yang mengabaikan hal-hal spiritual, tetapi juga tidak spiritualisme murni yang mengabaikan hal-hal yang bersifat materi (Shihab: 2003, 446).

Ayat tersebut menjelaskan bahwa setiap individu diwajibkan menaati perintah dan menjauhi larangan-nya dalam semua aspek kehidupan, baik dalam ibadah ritual seperti shalat maupun dalam ibadah sosial. Allah telah menjanjikan balasan bagi orang yang banyak melakukan kebaikan (amal sholeh) dengan kehidupan yang baik (*thoyyib*). Selain memperbanyak amal sholeh, seorang

muslim juga dituntut untuk bekerja sesuai dengan tujuan dan target. Inilah kemudian yang disebut dengan profesional. Nabi SAW bersabda:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ الْعَمَلَ أَنْ يُتَّقِنَهُ

“*Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan sesuatu pekerjaan, dilakukan secara Itqan (tepat, terarah, jelas dan tuntas).*” (HR. Thabrani)

Sifat seseorang yang terdorong untuk bekerja keras demi mencapai standar tertinggi akan dapat menimbulkan masalah sosial maupun individu yang hanya mementingkan keuntungan diri sendiri tanpa memperdulikan orang lain (Ancok dan Suroso, 1995). Oleh karena itu dibutuhkan sebuah mekanisme yang baik dalam mengatasi dampak negatif tersebut. Mekanisme ini dapat diperoleh dari dalam Al-Qur’an. Kebutuhan berprestasi menurut Al-Qur’an. Kebutuhan berprestasi menurut Al-Qur’an bersifat duniawi dan ukhrawi yang tidak berorientasi pada kepentingan diri sendiri, tetapi kepada Allah. Dalam Islam, orang bekerja bukan untuk mencari pengakuan dari orang lain terhadap prestasi yang dibuatnya, tetapi yang dicari dalam bekerja adalah pengakuan dari Allah. Hal ini telah dijelaskan dalam Al-Qur’an surat Al-Inshirah ayat 7-8:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۖ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ

7. *Maka apabila kamu Telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.*

8. *Dan Hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.*

Menurut tafsir Muyassar, ayat diatas ditafsirkan bahwa Apabila kamu telah selesai dari suatu kesibukan dunia maka bersungguh-sungguhlah dalam beribadah dan sempatkanlah waktumu untuk melaksanakan ketaatan kepada Allah, perbanyaklah ibadah-ibadah sunnah, amalan-amalan yang utama, dan

berbekal diri dengan amal sholeh. Hanya kepada Tuhanmu sajalah hendaknya engkau mengharap semua yang engkau inginkan, yaitu dengan senantiasa berdo'a kepada-Nya, taat dan patuh kepada-Nya, dan banyak melakukan amal-amal ibadah sunnah, dan terus ber-*taqarrub* serta merendahkan diri dihadapan-Nya (Al-Qarni, 2007).

Ayat diatas mengandung arti bahwa seseorang harus bekerja dengan kesungguhan hati untuk meningkatkan prestasi. Bekerja tidak hanya sebagai suatu beban, namun setelah bekerja keras harus menikmati hasilnya dengan bergembira dan bersyukur atas pemberian Allah. Dalam bekerja, seorang Muslim harus mengharapkan pengakuan dari Allah bukan pengakuan dari sesama manusia. Bekerja karena Allah dapat melahirkan kepuasan jiwa. Seseorang dapat menikmati pekerjaannya serta melakukan pekerjaan dengan kesungguhan hati. Selain itu, seseorang dapat terhindar dari dampak negatif apabila bekerja hanya mengejar materi saja atau duniawi saja. Bekerja karena Allah dapat menimbulkan adanya kinerja secara spiritual.

Menurut Mursi (1997), beberapa produk kinerja spiritual yang identik dengan akhlak dalam sistem pekerjaan Islami. Kinerja spiritual merupakan *output* dari proses aqidah, ibadah dan muamalah. Ada beberapa kriteria seseorang dalam menunjukkan sikap mental kinerja yang religius dalam mencapai prestasi kerja Islami, yakni:

1. Amanah dalam bekerja
  - a. Bekerja secara profesional, yakni pekerjaan harus dilakukan dengan sebaik mungkin untuk memperoleh hasil terbaik.

- b. Kejujuran dalam bekerja adalah ibadah, yakni Islam memandang bahwa kejujuran dalam bekerja bukan hanya merupakan tuntutan, melainkan ibadah. Seseorang muslim yang dekat dengan Allah, akan bekerja dengan baik untuk dunia dan akhiratnya.
  - c. Memenuhi amanah bekerja adalah jenis ibadah yang paling utama, yaitu Islam menilai bahwa memenuhi amanah kerja merupakan jenis ibadah yang paling utama.
  - d. Dasar keimanan dalam Islam adalah amal perbuatan, yakni dalam Islam konsep keimanan merupakan keyakinan dalam hati yang diwujudkan dalam bentuk amal perbuatan.
2. Mendalami agama dan profesi
- a. Mendalami agama, merupakan kewajiban setiap muslim, apapun profesinya.
  - b. Menekuni pekerjaan, yakni seseorang karyawan dituntut agar senantiasa mengikuti dinamika kerja. Karyawan dituntut untuk mencapai profesionalisme dan kreativitas dalam bekerja. Selain itu, karyawan juga dituntut memahami secara mendalam strategi-strategi mutakhir dalam bekerja.

#### **2.2.5.4 *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam Perspektif Islam**

Teori perilaku *citizenship* (OCB) dalam teori modern yang telah dijelaskan sesuai dengan nilai-nilai yang diajarkan dalam Islam, yaitu nilai-nilai tentang keikhlasan, *taawun*, *ukhuwah*, dan *mujahadah*.

Menurut Nurdiana (2011) OCB dalam Islam diidentikkan dengan perilaku ikhlas, yakni beribadah dan bekerja semata-mata karena Allah, bukan karena ingin mendapatkan pujian dari orang lain ataupun mendapat imbalan berupa materi. Hal ini diterangkan dalam al-Qur'an surat An-Nisa' ayat 125 yang berbunyi:

وَمَنْ أَحْسَنُ دِينًا مِّمَّنْ أَسْلَمَ وَجْهَهُ لِلَّهِ وَهُوَ مُحْسِنٌ وَاتَّبَعَ مِلَّةَ إِبْرَاهِيمَ حَنِيفًا  
وَاتَّخَذَ اللَّهُ إِبْرَاهِيمَ خَلِيلًا

Artinya, “Dan siapakah yang lebih baik agamanya dari pada orang yang ikhlas menyerahkan dirinya kepada Allah, sedang diapun mengerjakan kebaikan, dan ia mengikuti agama Ibrahim yang lurus? dan Allah mengambil Ibrahim menjadi kesayangan-Nya”.

Menurut tafsir Muyassar, tidak ada seseorang yang lebih baik agamanya, lebih lurus jalannya, dan lebih jelas *manhaj*-nya dari orang yang tunduk pada hukum *Rabb*-nya, taat kepada Tuhan-nya, dan menjauhi setiap yang diharamkan oleh Allah SWT, selalu taat kepada *Rabb*-Nya dan sunnah nabi-Nya selalu berusaha dalam ketaatan kepada Tuhan dan penciptanya, dan kemudian ia mengikuti agama terbaik, yaitu agama ibrahim a.s, agama Islam, agama yang toleran dan mudah. Dan karena ibrahim a.s. adalah dipilih oleh *Rabb*-nya dari sekian banyak makhluk-Nya, dan kemudian dianugerahi keistimewaan berupa cinta dan kedekatan dengan-Nya, maka Dia SWT pun memilih untuknya agama terbaik, yaitu agama Islam, sebuah agama yang lembut dan toleran (Al-Qarni, 2007).

Pekerja/karyawan yang ikhlas memiliki ciri-ciri kapasitas hati yang besar, memiliki kejernihan pandangan atau hati yang bersih, selalu memberi lebih dari

yang diminta darinya, bekerja tanpa pamrih, dan selalu menjaga hubungan baik sesama rekan kerja ataupun orang lain diluar lingkungan kerja.

1. Motif OCB dalam Islam, antara lain:

a. Mendapat ridha Allah

Seseorang berperilaku *citizenship* (OCB) dikarenakan semata-mata ingin mendapatkan ridha Allah. Perilaku menolong, berkomunikasi dengan baik, bekerjasama dan berpartisipasi kesemuanya muncul dari keinginan mereka untuk berlomba-lomba dalam kebaikan dan balasan yang terbesar dari Allah SWT. Perilaku *citizenship* yang menekankan kerelaan dan kebaikan, sesuai dengan nilai-nilai dalam Islam. Pernah terjadi diskusi antara Nabi dengan sahabat, mereka bertanya tentang perbuatan yang lebih mulia dari jihad, Nabi menjawab yaitu orang yang melakukan perbuatan dengan tanpa mengharapkan imbalan apapun. Bukhari meriwayatkan sebagai berikut: Nabi bersabda, “*Amal apakah di hari ini yang paling mulia? Mereka menjawab “jihad”, Nabi bersabda, “bukan jihad” tetapi seseorang yang keluar dengan mengorbankan diri dan hartanya dengan tanpa mengharapkan imbalan apapun*”. Dari hadits tersebut dapat dipahami bahwa perbuatan yang mengorbankan diri, atau harta demi kepentingan orang lain atau organisasi dengan tanpa mengharapkan imbalan atau *reward* apapun, maka perbuatan yang telah dilakukan tersebut lebih mulia dari jihad atau perang di jalan Allah. Padahal jihad merupakan perbuatan yang paling mulia yang setara dengan keimanan itu sendiri, dan haji yang mabrur (HR. Bukhari: 25). Hadits tersebut di atas dapat dijadikan sebagai landasan dasar tentang perilaku *citizenship*. Dengan demikian motif seorang muslim melakukan OCB adalah karena ingin mencari

Ridha Allah dan menginginkan kehidupan yang baik di dunia dan akhirat. Perilaku *Citizenship* ini sebenarnya bertumpu pada ajaran saling mencintai dan menyayangi (*mahabbah*), yaitu perilaku yang selalu ingin memberi dan tidak memiliki pamrih atau imbalan, perilaku ini mengedepankan moral dan kemanusiaan. Al-Quran mengajarkan pada umatnya agar saling menjaga kehidupan di antara manusia.

مِنْ أَجْلِ ذَلِكَ كَتَبْنَا عَلَىٰ بَنِي إِسْرَائِيلَ أَنَّهُ مَنْ قَتَلَ نَفْسًا بِغَيْرِ نَفْسٍ أَوْ فَسَادٍ  
فِي الْأَرْضِ فَكَأَنَّمَا قَتَلَ النَّاسَ جَمِيعًا وَمَنْ أَحْيَاهَا فَكَأَنَّمَا أَحْيَا النَّاسَ  
جَمِيعًا وَلَقَدْ جَاءَتْهُمْ رُسُلُنَا بِالْبَيِّنَاتِ ثُمَّ إِنَّ كَثِيرًا مِّنْهُمْ بَعَدَ ذَلِكَ فِي  
الْأَرْضِ لَمُسْرِفُونَ ﴿٣٢﴾

“Oleh karena itu Kami tetapkan (suatu hukum) bagi Bani Israil, bahwa, barangsiapa yang membunuh seorang manusia, bukan karena orang itu (membunuh) orang lain, atau bukan karena membuat kerusakan dimuka bumi, maka seakan-akan dia telah membunuh manusia seluruhnya. Dan barangsiapa yang memelihara kehidupan seorang manusia, maka seolah-olah dia telah memelihara kehidupan manusia semuanya. Dan sesungguhnya telah datang kepada mereka rasul-rasul Kami dengan (membawa) keterangan-keterangan yang jelas, kemudian banyak diantara mereka sesudah itu sungguh-sungguh melampaui batas dalam berbuat kerusakan dimuka bumi. (QS. al-Maidah:5,32).

Ayat tersebut menunjukkan bahwa dalam pandangan al-Quran semua manusia sama, apapun ras, golongan dan agamanya adalah sama dari segi kemanusiaannya (Shihab:2003,Vol.3,77). Oleh sebab itu hendaknya saling menjaga dan mencintai sesama manusia.

b. Mendapat imbalan akhirat yang lebih baik

Seseorang melakukan OCB bukan ingin mendapat *reward* dari pimpinan tetapi semata-mata ingin mendapat keuntungan akhirat atau balasan dari Allah

SWT. Jika keuntungan akhirat yang diharapkan maka akan mendapat keuntungan yang berlipat, tetapi jika hanya ingin keuntungan dunia saja, maka Allah SWT. hanya akan memberinya sebagian keuntungan dunia. Ini termaktub dalam al-Qur'an:

مَنْ كَانَ يُرِيدُ حَرْثَ الْآخِرَةِ نَزِدْ لَهُ فِي حَرْثِهِ <sup>ط</sup> وَمَنْ كَانَ يُرِيدُ حَرْثَ  
الدُّنْيَا نُؤْتِهِ مِنْهَا وَمَا لَهُ فِي الْآخِرَةِ مِنْ نَصِيبٍ ﴿٢٠﴾

*“Barang siapa yang menghendaki keuntungan di akhirat akan Kami tambah keuntungan itu baginya dan barang siapa yang menghendaki keuntungan di dunia Kami berikan kepadanya sebagian dari keuntungan dunia dan tidak ada baginya suatu bahagianpun di akhirat”* (QS. Al-Syuraa:42,20).

Penafsiran ayat diatas menurut tafsir Muyassar, Barang siapa yang menginginkan dunia melalui amal perbuatannya dan melupakan akhirat serta tidak mengharap pahala dari Allah, maka Allah akan memberinya perhiasan dunia yang memang diperuntukkan baginya, namun dia tidak memiliki pahala di sisi Allah karena Allah telah memberikannya di dunia. Inilah orang yang merugi, tidak mendapat pahala, dan terhina di akhirat.

Ayat tersebut di atas menganjurkan agar seorang muslim dalam berbuat kebaikan kepada orang lain hendaknya tidak mengharap imbalan di dunia, tetapi hendaknya mengharap imbalan akhirat, Allah pasti mencatat setiap perbuatan yang dilakukan hambanya sekecil apapun. Setiap kebaikan akan dibalas dengan kebaikan. Sepanjang ajaran ini diingat oleh setiap muslim, maka mereka akan selalu melakukan OCB, karena inti dari OCB adalah berbuat baik tanpa mengharap imbalan atau *reward*. Ini sangat selaras dengan ajaran Islam.

## 2. Dimensi OCB dalam Perspektif Islam

Menurut Nurdiana (2011) Indikator OCB terdiri dari *altruisme* (taawun), *sportif*, *courtesy* (persaudaraan), *civic virtue* dan *conscientiousness* (mujahadah).

### a. *Altruisme* (Taawun)

Seorang muslim diperintahkan agar selalu membantu saudaranya yang lain. Allah menjanjikan bahwa orang yang suka membantu orang lain, maka akan dibantu dan diberi kemudahan oleh Allah SWT. Muslim meriwayatkan hadits berikut: Nabi bersabda; *“Barang siapa yang menghilangkan kesulitan dunia sesama mukmin maka Allah akan menghilangkan kesulitannya di akhirat, barang siapa yang mempermudah kesulitan orang lain maka Allah akan mempermudah urusannya di dunia-akhirat, barang siapa yang menutup aib seorang Islam maka Allah akan menutup aibnya di dunia-akhirat, Allah akan selalu menolong hambanya selagi hambanya menolong saudaranya”* (HR. Muslim: 4867).

Perintah untuk saling menolong tertuang dalam surat Al-Maidah ayat 2:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya, *“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya”*.

Menurut tafsir Muyassar, ayat diatas mengandung perintah untuk saling tolong-menolong dalam kebaikan dan takwa. Tolong-menolong dalam kebaikan adalah tolong-menolong dalam melakukan semua yang dicintai Allah swt dan Rasul-Nya. Dan tolong-menolong dalam takwa adalah menjauhi segala yang diharamkan Allah swt dan Rasul-Nya. Jangan tolong-menolong dalam perbuatan

dosa, yakni dosa yang kalian lakukan kepada diri sendiri, dan permusuhan, yakni berbuat aniaya kepada sesama manusia.

Setiap perbuatan yang dilakukan oleh seorang muslim kepada saudaranya yang lain dihitung oleh Allah sebagai sedekah. Muslim meriwayatkan hadits sebagai berikut: *“Setiap muslim itu bersedekah, jika tidak mampu maka berbuat sesuatu dengan tangannya dan bermanfaat untuknya dan mendedekahkannya, jika tidak mampu maka membantu orang yang membutuhkan dan yang kesusahan, jika tidak mampu maka berbuat baik, jika tidak mampu maka mencegah kejelekan, semua itu termasuk sedekah”* (HR. Muslim: 1676). Hadits tersebut memberi pengertian bahwa sedekah bukan hanya berupa harta, tetapi membantu rekan kerja menyelesaikan tugas termasuk sedekah, Turmidzi juga meriwayatkan bahwa menghilangkan batu atau duri dapat diartikan sebagai membantu orang lain atau menghilangkan kendala yang dihadapi adalah termasuk sedekah. Senyummu menghadapi saudaramu adalah sedekah, amar ma’ruf dan nahi munkarmu adalah sedekah, petunjukmu pada orang yang tersesat adalah sedekah, menghilangkan batu dan duri atau halangan di jalan adalah sedekah, mengosongkan timbamu untuk timba saudaramu adalah sedekah.

b. *Sportmanship* (sportif)

Sportif diartikan sebagai kemauan untuk mempertahankan sikap positif ketika sesuatu tidak sesuai, tidak sakit hati ketika orang lain tidak mengikuti sarannya, mau mengorbankan kepentingan pribadi demi organisasi dan tidak menolak ide orang lain. Oleh sebab itu al-Quran menganjurkan untuk saling menasihati satu sama lain, sebagai upaya mengingatkan jika terjadi kesalahan atau

kekhilafan sebagai manusia. Sebagaimana termaktub dalam Al-Qur'an sebagai berikut:

وَالْعَصْرِ ﴿١﴾ إِنَّ الْإِنْسَانَ لِرَبِّهِ لَكَنُفٍ ﴿٢﴾ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ  
وَتَوَاصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ ﴿٣﴾

*“Demi masa. Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian. Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetapi kesabaran (QS. Al-Ashr:103,1-3).*

Menurut tafsir Muyassar ayat tersebut menjelaskan bahwa Rasulullah SAW memerintahkan umatnya agar menghabiskan waktu dengan sebaik-baiknya, karena jika tidak mereka akan termasuk orang-orang yang merugi. Adapun yang tidak akan merugi adalah orang beriman kepada Allah, mengikuti tuntutan Rasulullah, mengerjakan amal sholeh, saling menasehati sesama mukmin dalam hal kebenaran yang telah dibawa Rasulullah SAW. Perlu dicamkan bahwa iman itu pegangan, amal itu bekal, dan kebenaran tujuan, dan kesabaran adalah sarana. Maka barang siapa mengumpulkan itu dalam dirinya, niscaya ia akan menjadi hamba yang paling baik di dunia dan akhirat (Al-Qarni, 2007).

Rasulullah bersabda:

حَدَّثَنَا مُسَدَّدٌ قَالَ حَدَّثَنَا يَحْيَى عَنْ إِسْمَاعِيلَ قَالَ حَدَّثَنِي قَيْسُ بْنُ أَبِي حَازِمٍ عَنْ جَرِيرِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ  
قَالَ بَايَعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَلَى إِقَامِ الصَّلَاةِ وَإِيتَاءِ الزَّكَاةِ وَالنُّصْحِ لِكُلِّ مُسْلِمٍ

*“Telah menceritakan kepada kami Musaddad berkata, telah menceritakan kepada kami Yahya dari Isma'il berkata, telah menceritakan kepadaku Qais bin Abu Hazim dari Jarir bin Abdullah berkata, “Aku diutus oleh Rasulullah untuk menegakkan shalat, menunaikan zakat dan menasehati kepada setiap muslim” (HR. Bukhari: 55).*

Hadist tersebut mengajarkan perbuatan saling menasihati dengan perintah shalat dan zakat. Menasihati dalam hadist tersebut dapat diartikan memberikan

masuk demi kebaikan orang lain ataupun organisasi. Nabi juga menyarankan agar dalam bermasyarakat saling mempermudah, saling memberi masukan, mengajari sesuatu yang belum diketahui, dan tidak marah atau emosi ketika orang lain tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Ini dapat dipahami bahwa dalam berorganisasi, seseorang tidak boleh mengedepankan emosinya dalam bergaul atau berperilaku, tetapi harus positif, saling menghargai dan memberikan jalan untuk orang lain. Ahmad meriwayatkan sebagai berikut, Nabi bersabda: *“Ajarkanlah, permudahlah, jangan mempersulit orang lain, ketika salah satu di antara kamu marah, maka kamu diamlah”*. Perilaku positif lainnya terkait *sportmanship* adalah keterbukaan dan kejujuran, yang mana kejujuran merupakan kata kunci kebahagiaan seorang yang abadi, yaitu surga. Bukhori meriwayatkan hadits berikut, Nabi bersabda: *“Kejujuran mendatangkan kebaikan, kebaikan menunjukkan ke surga, maka hendaknya seseorang berbuat jujur hingga menjadi orang yang jujur. Kebohongan menunjukkan kejelekan, kejelekan menunjukkan ke neraka, orang yang berbohong ditulis oleh Allah sebagai pembohong”* (HR.Bukhori: 5639).

c. *Courtesy* (persaudaraan)

Seorang muslim hendaknya mencintai saudaranya seperti mencintai dirinya sendiri, sehingga selalu menghindari adanya permasalahan sesama teman. Bukhori meriwayatkan sebuah hadits sebagai berikut, Nabi bersabda: *“Tidak dikatakan beriman orang yang tidak mencintai orang lain sebagaimana ia mencintai dirinya sendiri”* (HR.Bukhori: 12). Dari Hadits tersebut dapat dipahami bahwa jika kita mencintai orang lain seperti mencintai diri sendiri, maka tentu

tidak akan saling menyakiti dan saling iri hati dan dengki, tetapi akan selalu menjaga sikap yang baik. Nabi bersabda, *“Muslim adalah orang yang menyelamatkan muslim dengan lisan, tangannya. Mukmin adalah yang memberi aman pada mukmin lainnya atas harta dan darahnya”* (HR.Turmudzi). Hadits tersebut menekankan agar setiap muslim selalu peduli kepada saudara lainnya dengan lisan, maksudnya adalah seorang muslim hendaknya selalu memberi saran, nasihat, masukan dan arahan kepada yang lainnya. Adapun yang dimaksud dengan menyelamatkan dengan tangannya adalah dapat diartikan dengan menyelamatkan orang lain melalui kekuasaan atau wewenang yang dimiliki oleh seorang muslim, atau juga dapat diartikan membantu dengan tindakan langsung apabila diperlukan. Ini menjadi kewajiban dari seorang muslim, karena perilaku tersebut merupakan ciri dari seorang muslim.

d. *Civic virtue* (empati atau peduli terhadap orang lain)

Setiap muslim harus peduli orang lain dan juga mendatangi setiap undangan pertemuan ilmiah atau rapat. Ini sebagai bentuk kecintaan terhadap organisasi. Bukhori meriwayatkan hadits sebagai berikut: *“Nabi memerintahkan 7 hal dan juga melarang 7 hal, yaitu menjenguk orang sakit, merawat jenazah, mendoakan orang yang bersin, menjawab salam, menolong orang yang teraniaya, memenuhi undangan, menepati janji”*. Dari hadits tersebut dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa empati atau peduli orang lain merupakan karakter seorang muslim, mulai dari hal terkecil seperti mendoakan orang yang bersin, sampai pada hal besar seperti memenuhi undangan apapun dan oleh siapapun baik mahasiswa,

masyarakat khususnya pertemuan-pertemuan penting organisasi, juga seperti menepati janji yang hal ini dapat kita artikan dengan disiplin waktu.

e. *Conscientiousnes* (mujahadah)

Seorang muslim harus bersungguh-sungguh, jeli, teliti, hati-hati, berlomba-lomba dalam kebaikan tanpa pamrih sedikitpun. Muslim meriwayatkan sebagai berikut, Rasulullah bersabda: *“Sesungguhnya setiap perbuatan tergantung pada keteguhan niatnya, barang siapa yang hijrah karena Allah dan Rasulnya maka hijrahnya adalah Allah dan Rasulnya, barang siapa yang hijrahnya karena dunia atau wanita yang ingin dinikahinya, maka hijrahnya tergantung pada niatnya”*. Hadits tersebut mengandung pengertian bahwa dalam melakukan segala perbuatan maka harus dilandasi oleh niat yang teguh sehingga dalam implementasinya akan dilaksanakan dengan sungguh-sungguh, walaupun dengan pengorbanan waktu, tenaga dan harta. Karena yang demikian tersebut dipandang sebagai perbuatan yang lebih mulia dari jihad (HR. Bukhari: 916).

Allah berfirman dalam Surat Al-A'raf ayat 56 yang berbunyi:

وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا وَادْعُوهُ خَوْفًا وَطَمَعًا إِنَّ رَحْمَتَ اللَّهِ قَرِيبٌ مِّنَ الْمُحْسِنِينَ ﴿٥٦﴾

*Artinya, Dan janganlah kamu membuat kerusakan di muka bumi, sesudah (Allah) memperbaikinya dan berdoalah kepada-Nya dengan rasa takut (Tidak akan diterima) dan harapan (akan dikabulkan). Sesungguhnya rahmat Allah amat dekat kepada orang-orang yang berbuat baik.*

Menurut tafsir Muyassar, ayat diatas ditafsirkan bahwa Allah memerintahkan manusia agar tidak berbuat kerusakan di muka bumi dengan kekafiran, setelah Allah swt memperbaikinya dengan keimanan yang dibawa oleh

para rasul dan dikandung oleh kitab-kitab-Nya. Berdo'alah kepada Allah swt dalam keadaan cemas terhadap siksa-Nya, sekaligus berharap mendapat pahala-Nya. Kasih sayang, kemaafan, dan kemurahan-Nya sangat dekat kepada orang yang beramal dengan sebaik-baiknya, mengikhhlaskan niatnya, mengikuti Rasul, dan mengambil petunjuk al-Qur'an. Setiap hamba harus berada diantara rasa harap (*raja'*) dan cemas (*khauf*) disaat susah ataupun senang, dan ikhlas dalam beribadah dan berdo'a kepada *Rabb*-nya.

Imam Muslim meriwayatkan sebuah hadits yang berkaitan dengan OCB:

مَنْ دَعَا إِلَى هُدًى، كَانَ لَهُ مِنَ الْأَجْرِ مِثْلُ مَنْ تَبِعَهُ، لَا يَنْقُصُ ذَلِكَ مِنْ أُجُورِهِمْ شَيْئًا. وَمَنْ دَعَا إِلَى ضَلَالَةٍ، كَانَ عَلَيْهِ مِنَ الْإِثْمِ مِثْلُ آثَامِ مَنْ تَبِعَهُ، لَا يَنْقُصُ ذَلِكَ مِنْ آثَامِهِمْ شَيْئًا (رواه مسلم).

*Dari Abu Hurairah r.a. bahwa Rasulullah SAW. Bersabda: "Barang siapa yang mengajak kepada petunjuk, dia akan mendapatkan pahala seperti orang yang mengikutinya. Tidak kurang sedikitpun dari pahala mereka. Dan barang siapa yang mengajak kepada kesesatan, dia akan mendapat dosa seperti orang yang mengikutinya. Tidak kurang sedikitpun dari dosa mereka". (HR. Imam Muslim)*

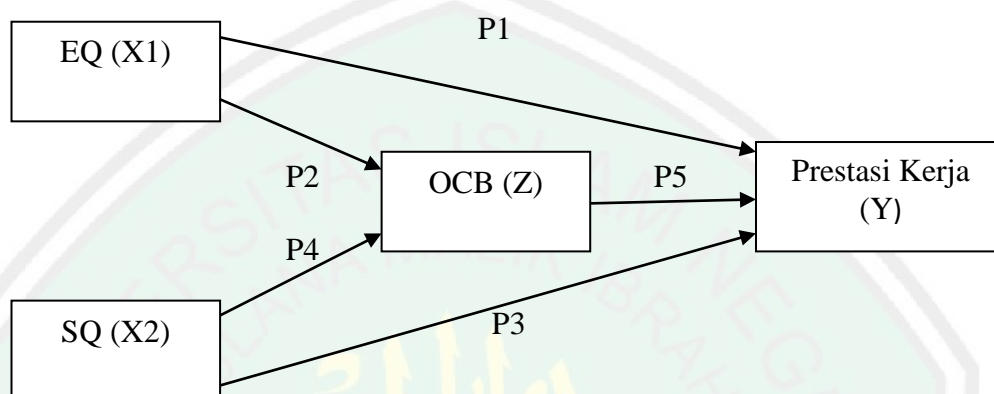
Hadis diatas menjelaskan bahwa orang yang mengajak pada kebaikan, maka dia akan mendapatkan pahala sama seperti yang melakukan kebaikan tersebut. Berkaitan dengan OCB, yaitu seseorang yang mempunyai perilaku OCB akan membantu orang lain tanpa mengharapkan adanya imbalan (*reward*) dari perilakunya tersebut.

### 2.3 Kerangka Hipotesis

Berdasarkan kajian teoritis yang telah dijelaskan sebelumnya, maka model hipotesis penelitian ini ingin menguji Pengaruh *Emotional Quotient* (EQ) dan

*Spiritual Quotient* (SQ) terhadap Prestasi Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai variabel *intervening*.

### Model Hipotesis



#### 2.4 Hipotesis

Berdasarkan kerangka konsep diatas diperoleh model hipotesis sebagai berikut:

P1: *Emotional Quotient* (X1) berpengaruh secara langsung terhadap Prestasi Kerja (Y)

P2: *Emotional Quotient* (X1) berpengaruh Tidak Langsung terhadap Prestasi Kerja melalui *Organizational Citizenship Behavior* (Z)

P3: *Spiritual Quotient* (X2) berpengaruh secara langsung terhadap Prestasi Kerja (Y)

P4: *Spiritual Quotient* (X2) berpengaruh Tidak Langsung terhadap Prestasi Kerja (Y) melalui *Organizational Citizenship Behavior* (Z)

P5: *Organizational Citizenship Behavior* (Z) Memediasi *Emotional Quotient* (X1) dan *Spiritual Quotient* (X2) terhadap Prestasi Kerja (Y)

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan memerlukan analisis data dengan prosedur statistik. Alat ukur penelitian ini berupa kuesioner, data yang diperoleh berupa jawaban dari karyawan terhadap pernyataan yang diajukan. Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka jenis penelitian ini adalah *explanatory*.

Menurut Sani & Masyhuri (2010) Penelitian eksplanatori (*explanatory research*) adalah untuk menguji antar variabel yang dihipotesiskan. Penelitian ini terdapat hipotesis yang akan diuji sebenarnya. Hipotesis ini menggambarkan hubungan antara dua variabel, untuk mengetahui apakah variabel berasosiasi ataukah tidak dengan variabel lainnya, atau apakah variabel disebabkan atau dipengaruhi atau tidak oleh variabel lainnya.

Dalam penelitian ini menggunakan model analisis jalur (*path analysis*) karena diantara variabel independen dengan variabel dependen terdapat mediasi yang mempengaruhi. Dalam penelitian ini terdiri empat variabel. Yakni variabel bebas (*independent*), *Emotional Quotient* dan *Spiritual Quotient*, variabel terikat (*dependent*), Prestasi Kerja, dan Mediasi (*Intervening*), *Organizational Citizenship Behavior*. Sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu ingin mengetahui pengaruh kecerdasan emosional (EQ) dan kecerdasan spiritual (SQ) terhadap

Prestasi Kerja melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di PT Bank Syariah Mandiri Malang.

### 3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di PT Bank Syariah Mandiri Malang yang berlokasi di Jl. Letjend Sutoyo No. 77B Malang, dengan pertimbangan bahwa kegiatan operasional PT. Bank Syariah Mandiri Malang di tangani oleh para pekerja profesional yang memang ahli dalam bidangnya. Sistem kerja yang harus cepat dan dikejar *deadline* ketepatan waktu membuat karyawan harus terus meningkatkan kinerjanya secara optimal. Dalam hal ini sasaran dan target kinerja karyawan di PT. Bank Syariah Mandiri Malang menjadi hal penting bagi manajemen, karena hal ini berkaitan dengan hasil kerja individu dengan kinerja organisasi. Berkaitan dengan hal ini pentingnya kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual pada seorang pekerja profesional merupakan salah satu faktor penting untuk meraih prestasi kerja. Karena itu, perlunya karyawan bekerja secara maksimal, lebih-lebih bisa bekerja secara *extra role* akan memberikan banyak manfaat pada perusahaan. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Malang dan pengaruhnya terhadap Prestasi Kerja yang dimediasi oleh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2010) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi merupakan keseluruhan individu atau objek yang diteliti yang memiliki beberapa karakteristik yang sama. Karakteristik yang dimaksud dapat berupa usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, wilayah tempat tinggal, dan seterusnya (Latipun, 2006). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Malang sejumlah 155 karyawan.

#### 3.3.2 Sampel

Menurut Djarwanto (*dalam* Sani dan Maharani, 2013) sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan dari populasi.

Agar sampel yang diambil dapat dikatakan representatif, maka dalam perhitungan untuk menentukan jumlah sampel digunakan Rumus Slovin (Umar, 2004 *dalam* Sani dan Maharani, 2013) yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1}$$

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

e = Presisi atau batas toleransi kesalahan

Batas kesalahan yang ditolerir ini untuk setiap populasi tidak sama, ada yang 5% atau 10%. Untuk memperkecil sampel yang akan digunakan, penelitian ini menggunakan presisi 10%, mengingat bahwa PT. Bank Syariah Mandiri Malang merupakan suatu instansi yang padat jadwal, sehingga dengan sedikitnya sampel tidak akan mempengaruhi proses kerja para karyawan.

Dari populasi karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Malang diketahui sebanyak 155 karyawan dengan batas toleransi kesalahan 10% maka didapat sampel sebanyak:

$$n = \frac{155}{155 (0,1)^2 + 1} = 61$$

Jadi, sampel minimum yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 61 karyawan.

### 3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah *Probability sampling* dengan pendekatan *proportional random sampling*. Menurut Sani dan Maharani (2013) *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Kemudian teknik pengambilan sampel yang dipilih adalah teknik *proportional random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dimana semua anggota mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel, sesuai dengan proporsinya, banyak atau sedikit populasi (Sugiyono, 1999 dalam Sani dan Masyhuri, 2010).

Sedangkan untuk mengukur pendapat dari beberapa sampel tersebut menggunakan *skala likert*. Menurut Istijanto (2006) *skala likert* mengukur tingkat persetujuan responden terhadap serangkaian pernyataan suatu objek. Pada umumnya skala ini mempunyai 5 atau 7 kategori dari “sangat setuju” hingga “sangat tidak setuju”. Cara pengukurannya adalah menghadapkan seorang responden dengan sebuah pertanyaan dan kemudian diminta untuk memberi jawaban:

- a. Jawaban sangat setuju diberi skor 5
- b. Jawaban setuju diberi skor 4
- c. Jawaban ragu-ragu diberi skor 3
- d. Jawaban tidak setuju diberi skor 2
- e. Jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1

Dalam hal ini peneliti akan menyebar kuesioner kepada seluruh karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Malang sesuai sampel yang telah ditentukan.

### **3.5 Data dan Jenis Data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis sumber data, yaitu:

#### **3.5.1 Data Primer**

Menurut Cooper & Emory (1996 dalam Trihandini, 2005) Data primer adalah data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan masalah penelitian yang akan diteliti.

Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari pihak karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Malang sebagai responden penelitian dengan menggunakan kuesioner.

### **3.5.2 Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui atau berasal dari pihak kedua yang ikut mengetahui atau memiliki suatu data. Sumber data sekunder dapat diragukan keasliannya karena data telah diolah/diinterpretasikan dan disajikan sesuai dengan kepentingan pemegang data (Abdillah dan Jogiyanto, 2015).

Sumber data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari data atau dokumen yang ada di PT. Bank Syariah Mandiri Malang.

## **3.6 Metode Pengumpulan Data**

Metode penelitian adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitian, sedangkan instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik dalam arti cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Arikunto, 2006). Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

### **3.6.1 Kuesioner**

Kuesioner merupakan pertanyaan formal secara konsisten, terangkai dan tertulis yang ditujukan untuk memperoleh informasi dari responden. Kuesioner dapat berasal dari:

- Susunan sendiri (membuat dari definisi operasional, studi pendahuluan) dan dilakukan uji coba sebelum dilakukan
- Adopsi (mengambil dari penelitian lain)
- Adaptasi (mengambil dan memodifikasi dari penelitian lain) (Wijaya, 2013).

Dalam hal ini peneliti membuat beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan variabel terkait kemudian akan disebar kepada para karyawan di PT. Bank Syariah Mandiri Malang.

### **3.6.2 Dokumentasi**

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variasi yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya (Arikunto, 2006). Metode ini digunakan untuk melengkapi data yang berhubungan dengan gambaran umum perusahaan/obyek yang diteliti. Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang diperlukan dengan cara mempelajari atau mengutip arsip-arsip dan catatan-catatan yang ada pada obyek yang diteliti. Dalam hal ini peneliti mengumpulkan data yang berhubungan dengan gambaran umum PT. Bank Syariah Mandiri Malang.

### **3.7 Definisi Operasional Variabel**

Variabel Definisi operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati (Azwar, 2010). Konsep dapat diamati atau di observasi ini penting, mampu membuka kemungkinan bagi orang lain selain peneliti untuk melakukan

hal yang serupa, sehingga apa yang dilakukan oleh peneliti terbuka untuk diuji kembali oleh orang lain.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari empat variabel, yaitu variabel tergantung (*dependent* atau diberi simbol Y), variabel mediator (*intervening* atau diberi simbol Z) dan variabel bebas (*independent* atau diberi simbol X). Variabel tergantung adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas, variabel mediator adalah variabel yang memediasi hubungan variabel tergantung dengan variabel bebas. Sedangkan variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel tergantung. Adapun identifikasi dari variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

Variabel dependen	: Prestasi Kerja (Y)
Variabel <i>Intervening</i>	: <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Z)
Variabel Independen	: <i>Emotional Quotient</i> (X1) <i>Spiritual Quotient</i> (X2)

Secara keseluruhan penentuan atribut dan indikator serta definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>
<i>Emotional Quotient (EQ)</i>	EQ adalah suatu kecerdasan yang merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan diri kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungannya dengan orang lain.  Sumber: Goleman (2003)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesadaran Diri (<i>Self Awareness</i>)</li> <li>2. Pengaturan Diri (<i>Self Regulation</i>)</li> <li>3. Motivasi (<i>Self Motivation</i>)</li> <li>4. Empati (<i>Empathy/Social awareness</i>)</li> <li>5. Keterampilan Sosial (<i>Relationship Management</i>)</li> </ol> <p>Sumber: Goleman (2003)</p>

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel	Definisi	Indikator
<p><i>Spiritual Quotient (SQ)</i></p>	<p>Kecerdasan spiritual (SQ) adalah kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan makna atau nilai, yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan yang lain.</p> <p>Sumber: Zohar dan Marshall (2000)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kapasitas diri untuk bersikap fleksibel</li> <li>2. Tingkat kesadaran diri yang tinggi</li> <li>3. Kemampuan untuk menghadapi dan memanfaatkan penderitaan</li> <li>4. Kemampuan untuk menghadapi dan melampaui rasa sakit</li> <li>5. Kualitas hidup yang diilhami oleh visi dan nilai-nilai</li> <li>6. Keengganan untuk menyebabkan kerugian yang tidak perlu</li> <li>7. Kecenderungan untuk melihat keterkaitan antara berbagai hal (berpandangan “holistik”)</li> <li>8. Kecenderungan nyata untuk bertanya “Mengapa” atau “Bagaimana Jika?” untuk mencari jawaban-jawaban yang mendasar</li> <li>9. Menjadi apa yang disebut oleh para psikolog sebagai “bidang mandiri” yaitu memiliki kemudahan untuk bekerja melawan konvensi</li> </ol> <p>Sumber: Zohar dan Marshall (2000)</p>

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel	Definisi	Indikator
Prestasi Kerja	Prestasi kerja didefinisikan sebagai catatan dari hasil-hasil yang diperoleh melalui fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama tempo waktu tertentu.  Sumber: Bernardin & Russell (1993)	1. Kualitas kerja 2. Kuantitas kerja 3. Disiplin Kerja 4. Inisiatif 5. Kerjasama  Sumber: Nasution (2000)
<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>	OCB merupakan perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem <i>reward</i> dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi.  Sumber: Organ (1995)	1. <i>Altruisme</i> 2. <i>Civic Virtue</i> 3. <i>Conscientiousness</i> 4. <i>Courtesy</i> 5. <i>Sportmanship</i>  Sumber: Podsakoff, <i>et al.</i> (2000)

### 3.8 Metode Analisis Data

Penelitian ini memiliki satu variabel dependen, dua variabel independen dan satu variabel sebagai variabel *intervening*. Menurut Sani & Maharani (2013) Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul (dalam penelitian kuantitatif). Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). *Path analysis* atau analisis jalur digunakan untuk menganalisis pola hubungan diantara variabel (Sani dan Maharani, 2013). Model ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel (endogen) Riduwan dan

Kuncoro (2008 *dalam* Sani dan Maharani, 2013). Menurut Riduwan bahwa koefisien jalur (*path*) adalah koefisien regresi yang distandartkan, yaitu koefisien regresi yang dihitung dari basis data yang telah diset dalam angka baku (*Z-score*).

### 3.8.1 Uji Instrumen Data

Uji instrumen data dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat keakuratan dan konsistensi data yang dikumpulkan. Instrumen (daftar pertanyaan) yang digunakan untuk mengumpulkan data primer harus memenuhi dua persyaratan, yaitu:

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. karena dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data, maka kuesioner yang disusun harus dapat mengukur apa yang ingin diukur. Menurut Singarimbun (*dalam* Sani & Masyhuri, 2010) uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang diukur. Dengan menggunakan *product moment*, item pertanyaan dapat dikatakan valid jika lebih besar dari 0.30.

#### 2. Uji Reliabilitas

Menurut Sani dan Masyhuri (2010) Realibilitas menunjukkan pengertian bahwa sesuatu dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik. Untuk mengetahui suatu alat ukur itu reliabel dapat diuji dengan menggunakan

rumus *Cronbach's Alpha*. Apabila variabel yang diteliti mempunyai *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) > 60% (0,60) maka variabel tersebut dikatakan *reliable*, sebaliknya *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) < 60% maka variabel tersebut dikatakan tidak *reliable*.

### 3.8.2 Uji Asumsi Klasik

Menurut Riduwan & Kuncoro (2013) asumsi yang mendasari *path analysis* adalah pada hubungan antar variabel bersifat linier dan normal.

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual model regresi yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Jika nilai signifikansi dari hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* > 0.05, maka asumsi normalitas terpenuhi.

#### 2. Uji Linieritas

Pengujian linieritas ini perlu dilakukan untuk mengetahui model yang dibuktikan merupakan linear atau tidak. Uji linieritas dilakukan dengan menggunakan *curve estimation*, yaitu gambaran hubungan linier anatar variabel dependen dan variabel independen. Jika nilai sig f < 0.05, maka variabel independen tersebut memiliki hubungan linier dengan variabel dependen.

### 3.8.3 Uji Hipotesis dengan Analisis jalur (*Path Analysis*)

Metode *Path Analysis* adalah suatu metode yang mengkaji pengaruh langsung maupun tidak langsung dari variabel-variabel yang dihipotesiskan sebagai akibat pengaruh perlakuan terhadap variabel tersebut. Dengan menggunakan *Path Analysis* maka peneliti tidak hanya menghitung secara simultan seluruh variabel independen terhadap variabel dependen, tetapi juga dapat diketahui pengaruh secara parsial dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. *Path Analysis* digunakan untuk menganalisis pola hubungan diantara variabel. Model ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung atau tidak langsung seperangkat variabel independen (eksogen) terhadap variabel dependen (endogen) (Sani dan Maharani, 2013).

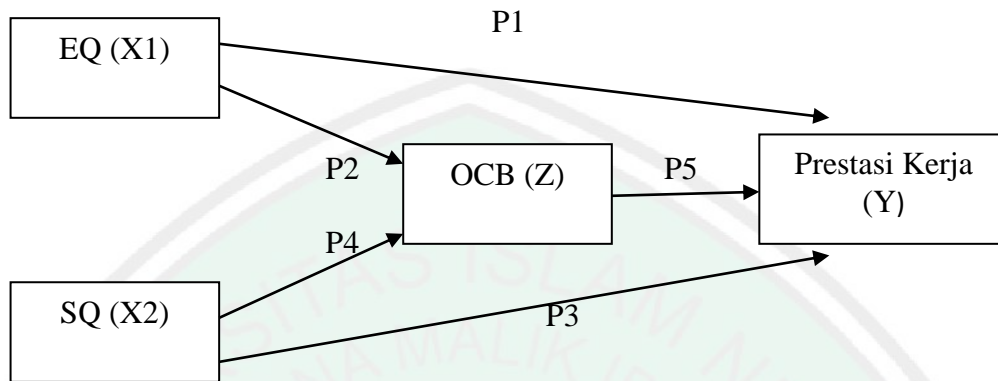
Menurut Solimun (2002 dalam Sani dan Maharani, 2013) tahapan dalam menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*) adalah sebagai berikut:

1. Merancang model berdasarkan konsep teori

Pada paradigma jalur digunakan dua macam arah panah yaitu,

- a. Anak panah satu arah yang menyatakan pengaruh langsung dari variabel independen (*Emotional Quotient* dan *Spiritual Quotient*) terhadap variabel dependen (Prestasi Kerja).
- b. Anak panah satu arah yang menyatakan pengaruh tidak langsung dari variabel independen (*Emotional Quotient* dan *Spiritual Quotient*) terhadap variabel dependen (Prestasi Kerja) dengan variabel *intervening* OCB.

**Gambar 3.1**  
**Model Analisis Jalur (*Path Analysis*)**



Berdasarkan gambar di atas setiap nilai P menggambarkan jalur dan koefisien jalur antar variabel.

2. Pemeriksaan terhadap asumsi yang mendasar

Asumsi yang mendasari *path* adalah sebagai berikut:

- a. Hubungan antara variabel bersifat linier dan adaptif (mudah menyesuaikan diri).
- b. Hanya model rekursif yang dapat dipertimbangkan yaitu hanya sistem aliran kausal. Sedangkan pada model yang mengandung kausal tidak dapat dilakukan analisis jalur.
- c. Variabel endogen setidaknya dalam ukuran interval.
- d. *Observed* variabel diukur tanpa kesalahan (instrumen pengukuran variabel dan reliabel).
- e. Model yang dianalisis dispesifikasikan dengan benar berdasarkan teori-teori dan konsep-konsep yang relevan.

### 3. Pemeriksaan validitas model

Shahih atau tidaknya model tergantung pada terpenuhi atau tidak asumsi yang melandasinya. Terdapat dua indikator validitas model dalam analisis jalur yang koefisien determinasi total dan *theory trimming*.

4. Interpretasi hasil analisis dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu:
  - a. Dengan memperhatikan hasil validasi model
  - b. Menghitung pengaruh total dari setiap variabel yang mempunyai pengaruh kausal ke variabel endogen.

#### 3.8.4 Uji Mediasi dengan *Sobel test*

Menurut Baron dan Kenny, (*dalam* Ghozali, 2011) suatu variabel disebut variabel *intervening* jika variabel tersebut ikut mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Pengujian hipotesis mediasi dapat dilakukan dengan prosedur yang dikembangkan oleh Sobel (1982) yang dikenal dengan Uji Sobel (*Sobel Test*). Uji Sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel independen (X) ke variabel dependen (Y) melalui variabel *intervening* (M). Uji Sobel menggunakan *free sobel test* versi 4. Untuk melihat signifikansi pengaruh tidak langsung digunakan strategi *product of coefficient* dengan melihat nilai  $Z > 1,96$ . Apabila dari variabel independen ke variabel *intervening* signifikan, dan variabel *intervening* ke variabel dependen juga signifikan, maka dapat diasumsikan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung variabel independen ke variabel dependen.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

Berdirinya Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Malang terhitung mulai hari jum'at 1 Agustus 2002 yang saat itu diresmikan oleh salah satu direksi PT. Bank Syariah Mandiri, Bapak Akmal Aziz. Dibukanya BSM Cabang Malang yang berlokasi di jalan Brigjen Slamet Riyadi No. 8 Malang (daerah Oro-oro Dowo) merupakan upaya untuk mengembangkan jaringan PT. Bank Syariah Mandiri. Kepala cabang pada saat itu yang dipercayakan dari personil kantor pusat Bapak Lutfiano, Manager Marketting yaitu Bapak Gazali Hasan (mutasi dari BSM Cabang Surabaya) dan Manager Operasional yaitu Bapak Arie Darma Permana. Seiring perjalanan waktu pada bulan juni 2004 terjadi pergantian pemimpin yaitu dari Bapak Lutfiano digantikan oleh Bapak Zulfikar dan pada tahun 2005 tepatnya Bulan Juli dikantor Cabang Malang pindah lokasi ke jalan Basuki Rahmad No.8 Malang. Dua minggu sebelum ditempatinya kantor baru, terjadi pergantian kantor Cabang Malang dari Bapak Zulfikar digantikan oleh Bapak Didi Sunardi (dari Cabang Pontianak). Dan pada Bulan Mei tahun 2006, Bapak Didi Sunardi digantikan oleh Bapak Ramelan untu menduduki posisi kepala Cabang Malang. Pada tahun 2008, kepemimpinan diganti oleh Bapak Dwi Puji Widodo hingga Oktober 2011, kepemimpinan Bank Syariah Mandiri Malang digantikan oleh Bapak Adam Malik. Pada tahun 2012, kepemimpinan diganti oleh Bapak Edi

Mulyono dan pada tahun 2015 digantikan kembali oleh Bapak Hari Nopa Kurniawan sampai saat ini. Pada tahun 2012 tepatnya bulan April Kantor Cabang Malang pindah lokasi ke Jalan Letjend Sutoyo No.77B Malang sampai sekarang.

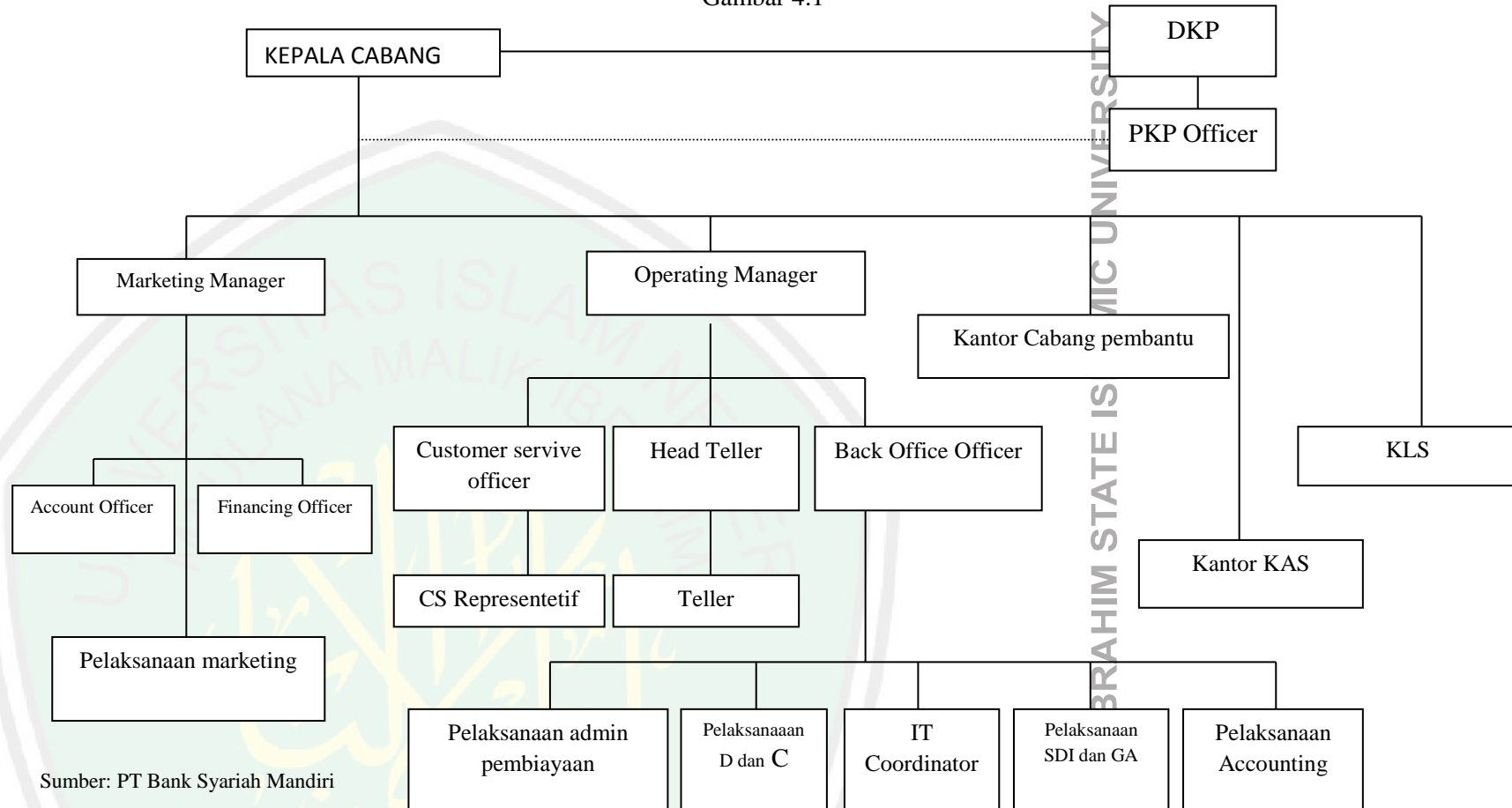
#### **4.1.2 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang**

Untuk mewujudkan perencanaan dalam rangka mencapai tujuan, diperlukan adanya suatu organisasi sebagai wadah menampung kegiatan lembaga keuangan. Oleh karena itu, perlu diketahui struktur organisasi dan pedoman kerja yang berlaku.

Bentuk organisasi di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang yaitu Lini dan Staf yang merupakan gabungan kedua jenis organisasi terdahulu. Dalam organisasi ini staf bukan sekedar pelaksanaan tugas tetapi juga diberikan wewenang untuk memberikan masukan demi tercapainya tujuan secara baik. Demikian juga pemimpin tidak sekedar memberikan perintah atau nasehat tetapi juga bertanggung jawab atas perintah atau nasehat tersebut. Struktur organisasi PT Bank Syariah Mandiri dapat dilihat pada gambar berikut ini:

### Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang

Gambar 4.1



Sumber: PT Bank Syariah Mandiri

#### 4.1.3 *Job Description*

Berikut ini penjelasan tugas dan wewenang dari setiap bagian struktur organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang :

##### 1. **Kepala Cabang**

Kepala cabang bertugas untuk mengelola secara optimal sumber daya cabang agar dapat mendukung kelancaran operasional cabang, mengkoordinir pembuatan rencana kerja (RKAP) tahunan cabang.

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Menetapkan dan melaksanakan strategi pemasaran produk bank guna mencapai tingkat volume/sasaran yang telah ditetapkan baik pembiayaan, pendanaan maupun jasa-jasa.
- b. Melakukan kegiatan penghimpunan dana, pemasaran-pemasaran pembiayaan, pemasaran jasa-jasa untuk mencapai target yang ditetapkan.
- c. Melakukan *review* terhadap ketajaman dalam analisa pembiayaan gunaantisipasi resiko dengan penekanan kepada kesalahan pemohonan pembiayaan, aspek legalitas pembiayaan, kewajaran limit pembiayaan, perhitungan *nisbah* atau *margin*, aspek pengamanan untuk penetapan prasyarat dan syarat pembiayaan.
- d. Bersama dengan anggota komite lainnya memutuskan pembiayaan sesuai dengan batas wewenangnya atau dimintakan persetujuan ke kantor pusat.
- e. Memutuskan pencairan pembiayaan sesuai dengan wewenangnya.

- f. Memonitoring pelaksanaan penagihan tunggakan direksi meliputi: pendanaan, pembiayaan, jasa-jasa hasil usaha dan kualitas aktiva produktif.
- g. Terlaksananya pelayanan yang baik bagi seluruh nasabah dengan tetap dilaksanakannya sistem dan prosedur yang berlaku.
- h. Terlaksananya pelayanan yang baik bagi seluruh nasabah dengan tetap dilaksanakannya sistem dan prosedur yang berlaku.
- i. Menjamin bahwa seluruh transaksi telah diadministrasikan dan dibukukan sesuai ketentuan yang berlaku.

## 2. Pengawas Kepatuhan (PKP)

Tugas dan tanggung jawab:

- a. Kebijakan atau peraturan
  - 1) Memastikan bahwa kebijakan *intern*, prosedur operasional/peraturan lainnya yang diterbitkan oleh kantor pusat telah tersedia di cabang.
  - 2) Memastikan bahwa kebijakan/ketentuan kantor pusat telah disosialisasikan kepada pegawai terkait.
- b. Operasional
  - 1) Memeriksa ulang terhadap keabsahan dan kebenaran proses transaksi harian serta memastikan kebenaran *posting* transaksi.
- c. Pembiayaan
  - 1) Memastikan bahwa proses pemberian maupun pencairan pembiayaan telah sesuai dengan kebijakan/ketentuan *intern* bank.
  - 2) Memastikan kebenaran administrasi pembiayaan yang diberikan.

3) Memastikan kelengkapan dan keabsahan legal dokumen.

d. Umum

1) Memastikan bahwa absensi pegawai telah dimonitor sesuai dengan ketentuan.

2) Memastikan bahwa hak pegawai telah dipenuhi/dibayarkan sesuai dengan ketentuan.

3) Memastikan pengelola arsip cabang telah berjalan sesuai dengan ketentuan.

4) Tersedia dan dipatuhinya pedoman atas tindak lanjut hasil pemeriksaan *intern* maupun *ekstern*.

### 3. *Marketing Manager*

Tugas dan tanggung jawab:

a. Mengelola sumberdaya pemasaran secara optimal agar dapat mendukung kelancaran operasional cabang.

b. Membuat rencana kerja tahunan bidang pendanaan, pembiayaan, jasa-jasa dan hasil usaha.

c. Melaksanakan strategi pemasaran produk baik guna mencapai tingkat volume yang telah ditetapkan baik pembiayaan, pendanaan ataupun jasa-jasa.

d. Melakukan *review* atau proses pemberian pembiayaan dengan penekanan upaya antisipasi resiko pembiayaan.

e. Terlaksananya pemberian pembiayaan yang aman dan efisien.

- f. Terlaksananya pelayanan yang baik bagi seluruh nasabah dengan tetap terpenuhinya *system* dan prosedur yang berlaku.
- g. Melakukan tugas lain dari kepala cabang dan utusannya.

#### **4. Operating Manager**

Tugas dan tanggung jawab:

- a. Mengelola secara formal sumber daya operasi agar dapat mendukung kelancaran operasional.
- b. Membuat rencana sasaran dan kerja tahunan dibidang operasi.
- c. Memastikan pencapaian target operasional cabang.
- d. Mengkoordinir pelaksanaan administrasi pembiayaan dan pelaporannya.
- e. Merencanakan dan mengusulkan pendidikan/pelatihan yang diperlukan bagi pegawai dibidang operasi.
- f. Tercapainya target tahunan yang telah ditetapkan.
- g. Ketertiban administrasi legal dokumen pembiayaan, kecepatan pelayanan kas, tersedianya sumber daya di unit operasi yang memadai.
- h. Pelaporan ke kantor pusat dan bank Indonesia telah dilakukan dengan benar dan tepat waktu.
- i. Melakukan tugas lain dari kepala cabang atau atasannya.

#### **5. Account Officer**

Tugas dan tanggung jawab:

- a. Melayani nasabah, baik nasabah tabungan, deposito maupun nasabah pembiayaan.
- b. Memasarkan produk-produk bank syariah.

- c. Mencari sumber dana dengan melihat kemungkinan-kemungkinan dan peluang dana yang dapat dihimpun dari masyarakat.
- d. Melakukan koordinasi dengan manajer pemasaran tentang nasabah yang mendapat fasilitas pembiayaan untuk segera melakukan angsuran.
- e. Mencari calon kreditur atau debitur yang potensial.
- f. Menganalisa pembiayaan yang layak atau tidak layak.
- g. Melakukan tugas lain dari kepala cabang atau atasannya.

#### **6. Funding Officer**

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Memasarkan produk pendanaan berupa tabungan dan deposito dengan melakukan sosialisasi kepada nasabah untuk mencapai target pendanaan.
- b. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah sesuai dengan etika yang islami dengan menjaga nama serta citra yang baik bagi perusahaan.
- c. Mencari calon debitur yang potensial.
- d. Mengetahui dengan pasti produk atau jasa-jasa yang telah diberikan oleh bank kepada debitur.
- e. Memeriksa kelengkapan pengajuan pembiayaan dari nasabah.
- f. Melakukan kegiatan menghimpun dana.

#### **7. Customer Service Officer**

Tugas dan tanggung jawab:

- a. Memberikan penjelasan kepada nasabah/ calon nasabah/ investor mengenai produk-produk bank syariah mandiri.

- b. Melayani pembukuan rekening giro dan tabungan sesuai permohonan investor.
- c. Melayani nasabah untuk melakukan pemblokiran baik rekening giro maupun rekening tabungan.
- d. Melayani permohonan penerbitan dan pencairan deposito berjangka dari investor.
- e. Melayani investor yang membutuhkan informasi tentang saldo dan mutasi rekening.
- f. Melayani nasabah dalam hal pelayanan jasa-jasa seperti transfer, *inkaso*, pemindahan bukuan antar rekening nasabah dsb.
- g. Kebenaran memberikan penjelasan/ informasi mengenai jenis-jenis produk dan jasa yang ditawarkan kepada nasabah/ investor.
- h. Kebenaran input data nasabah.
- i. Kelancaran dan ketetapan pelayanan kepada nasabah/ investor.
- j. Kerahasiaan *password* / sandi yang menjadi wewenangnya.

#### **8. Back Office Officer**

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Melakukan berbagai kegiatan yang berhubungan dengan pembukuan antara transfer, pemindahan bukuan, dll.
- b. Melaksanakan pencocokan saldo pada bank.
- c. Monitoring ketertiban pelaksanaannya pembiayaan kewajiban nasabah angsuran atau bagi hasil.
- d. Mempersiapkan data untuk laporan triwulan ke kantor pusat.

## 9. Pelaksanaan *Marketing Support*

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Membantu *account officer* dan *funding officer*.
- b. Membantu manajer pemasaran dalam menetapkan rencana kerja tahunan dalam bidang pemasaran baik pembiayaan, pendanaan, maupun jasa-jasa bank.
- c. Melakukan *survey* atau pengamatan secara langsung terhadap kondisi atau potensi bisnis.
- d. Melakukan pengawasan dan membina nasabah sehubungan dengan fasilitas yang diberikan.
- e. Pemberian pelayanan prima kepada nasabah.
- f. Terselenggaranya pengawasan dan pembinaan nasabah sehubungan dengan fasilitas yang diberikan cabang.

## 10. *Teller*

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Melayani penyeteroran tunai dan non tunai dengan benar dan cepat.
- b. Bersama-sama dengan manajer operasi membuka atau menutup brankas, menghitung uang yang akan disimpan kedalam brankas, mengambil atau menyimpan uang dari/ kedalam brankas, melaksanakan pengawas brankas, menghitung persediaan uang yang ada di box *teller*.
- c. Pada awal/ akhir hari mengambil/ menyimpan box *teller* dari/ ke dalam brankas.
- d. Membukukan (*posting*) mutasi kas secara benar.

- e. Kesesuaian jumlah penyetoran/penarikan nasabah, antara jumlah menurut huruf dan jumlah menurut angka, jumlah uang tunai/ warkat setoran serta data yang direkam dalam komputer cabang.
- f. Kesesuaian tanda tangan nasabah pada bukti penarikan dengan contoh tanda tangan (CTT) nasabah.
- g. Kesesuaian jumlah nominal dan jumlah warkat *kliring* penyerahan dengan rekapitulasi *kliring* penyerahan.
- h. Kebenaran *input* data dan dalam melaksanakan validasi sesuai dengan aplikasinya dalam komputer.
- i. Legalisasi pembayaran sesuai wewenangnya.
- j. Kesesuaian jumlah saldo dalam perhitungan *teller* sesuai dengan fisik yang ada dalam box *teller* yang bersangkutan.

### **11. Pelaksanaan Admin Pembiayaan**

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Melakukan pengecekan kelengkapan pemenuhan dokumen pembiayaan sebelum fasilitas dicairkan berdasarkan prasyarat atau syarat yang telah disepakati.
- b. Monitoring ketertiban pelaksanaan pembiayaan kewajiban nasabah (angsuran atau bagi hasil).
- c. Melakukan administrasi jaminan pembiayaan.
- d. Monitoring kewajiban nasabah yang telah jatuh tempo untuk diinformasikan kepada manajer operasi dan diteruskan kepada manajer pemasaran untuk ditindak lanjuti.

- e. Membuat dan menyampaikan laporan dibidang pembiayaan baik kepada kantor pusat maupun kepada Bank Indonesia secara benar dan tepat waktu.
- f. Pengecekan kelengkapan persyaratan pembiayaan sebelum fasilitas dicairkan.
- g. Berjalannya pemberian informasi tentang kualitas aktiva produktif dan nasabah yang menunggak kepada manajer operasi.
- h. Terlaksananya pelaporan pembiayaan yang benar dan tepat waktu.

## 12. Pelaksana D & C (*Domestic & Cliring*)

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Melaksanakan pemeriksaan ulang atas semua transaksi keluar / masuk maupun setiap hari.
- b. Melayani dan menata usahakan penertiban deposito *mudhorobah*.
- c. Menata usahakan perhitungan bagi hasil yang secara otomatis tersentralisasi pada divisi teknologi dan informasi.
- d. Penertiban dan pembayaran pelunasan deposito dilakukan dengan benar dan cepat.
- e. Memonitor *output* komputer secara mingguan atau bulanan mengenai deposito jatuh tempo, laporan mingguan atau bulanan mengenai deposito jatuh tempo, laporan mingguan deposito berjangka.
- f. Menerima warkat *kliring* berupa cek giro bank lain, nota kredit atau nota debit dari petugas terkait.

- g. Mengadministrasikan dengan baik data-data yang berhubungan dengan kegiatan *kliring*.
- h. Menjamin kebenaran penyampaian data, informasi dan saran-saran sebagai bahan pengambilan keputusan.
- i. Kebenaran dalam posting, keamanan, dan pemeliharaan berkas-berkas *kliring*.

### **13. Pelaksanaan SDI dan GA (Sumber Daya Insani & General Advertising)**

Tugas dan tanggung jawab:

- a. Mengkoordinir tugas dan tanggung jawab pegawai yang dibawahnya (satpam, messenger, driver, dan office boy).

### **14. Pelaksanaan Accounting**

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Mencetak mutasi bagian dari setiap bagian dan melaksanakan pemeriksaan atas kebenaran transaksi harian cabang: mencocokkan antara tiket/ tiket transaksi masing-masing bagian dengan hasil cetakan komputer, memeriksa kelengkapan penulisan tiket-tiket transaksi.
- b. Memeriksa kembali seluruh biaya dan memastikan bahwa tiket tersebut telah disetujui oleh pejabat berwenang.
- c. Mempersiapkan data keuangan untuk laporan triwulan ke kantor pusat.
- d. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang ditunjuk atasan.
- e. Mempersiapkan dan membuat laporan akhir tahun cabang.
- f. Berjalannya pelaksanaan penulisan dan *accounting* dengan baik dan disajikan dalam pelaporan keuangan cabang besar dan wajar.

- g. Laporan ke kantor pusat dan bank Indonesia dilakukan dengan besar dan tepat waktu.

#### 4.1.4 Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang

##### A. Visi

“Memimpin pengembangan peradaban ekonomi yang mulia”

##### B. Misi

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
2. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan pelayanan pembiayaan pada segmen UMKM.
3. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
4. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.
5. Mengembangkan nilai-nilai syariah universal.

#### 4.1.5 Produk dan Jasa PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang

PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang dalam operasionalnya memiliki beberapa produk yang mulai dikenal masyarakat melalui kegiatan pemasarannya:

##### A. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan yang meliputi:

##### 1. Tabungan BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di kantor BSM atau melalui ATM dan pada produk ini menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*.

## 2. BSM Tabungan Mabruur

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah, dan produk ini menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*.

## 3. BSM Tabungan Investasi Cendekia

Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi dan produk ini menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*.

## 4. BSM Tabungan Berencana

Tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan, dan produk ini menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*.

## 5. BSM Tabungan Simpatik

Tabungan berdasarkan prinsip *wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati, dan produk ini menggunakan akad *wadiah*.

## 6. Giro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*.

## 7. Deposito

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah*

B. Penyaluran dana kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan yang meliputi:

### 1. Pembiayaan *Mudharabah*

Yaitu modal kerja yang diberikan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang kepada nasabah dimana bank sebagai *shahibul maal* (pemilik dana) dan nasabah sebagai *mudharib* (pengelola) dengan keuntungan akan dibagi sesuai dengan kesepakatan bersama wali kontrak.

### 2. Pembiayaan *Musyarakah* (Bersama)

Yaitu pembiayaan khusus modal kerja, dimana dana dari bank merupakan bagian dari modal usaha nasabah dan keuntungan dibagi dengan nisbah yang disepakati.

### 3. Pembiayaan *Murabahah* (jual beli)

Yaitu akad jual beli atas barang tertentu, dimana penjual menyebutkan harga pembelian barang kepada pembeli kemudian penjual masyarakat atas labanya/ keuntungan dalam jumlah tertentu.

### 4. Pembiayaan *Salam* (pertanian)

Yaitu pembelian/penjualan suatu hasil produksi untuk pengiriman yang ditanggihkan dengan pembayaran segera sesuai dengan persyaratan tertentu.

## 5. Pembiayaan *Ijarah* (sewa)

Yaitu suatu jenis akad yang mengambil manfaat dengan jalan penggantian/ akad antara bank dengan nasabah untuk menyewa suatu barang/ obyek sewa milik bank dan mendapat imbalan atas jasa dan barang yang disewakan.

### 4.2 Uji Instrumen Data

Syarat penting yang berlaku pada kesahihan sebuah instrumen yaitu haruslah valid dan reliabel. Menurut Arikunto (*dalam Sani & Maharani, 2013*) menjelaskan bahwa instrumen yang baik harus memenuhi dua syarat penting yaitu valid dan reliabel. Untuk menyatakan baik tidaknya instrumen, maka perlu diadakan pengujian validitas dan Reliabilitas.

#### 4.2.1 Uji Validitas

Validitas alat ukur menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud. Valid atau tidaknya suatu indikator instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *product moment pearson* dengan level signifikan 5% sebagai nilai kritisnya. Bila nilai signifikansi (sig) lebih kecil dari 5% (0,05) maka dinyatakan valid dan sebaliknya dinyatakan tidak valid.

Sedangkan menurut Sugiyono (1999) dapat diketahui dengan cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total bila korelasi  $r$  di atas 0,30 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut valid sebaliknya bila korelasi

dibawah 0,30 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut tidak valid sehingga harus diperbaiki atau dibuang.

**Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian**

Variabel	Indikator	Nilai		Keterangan
		Korelasi (r)	Sig	
<i>Emotional Quotient (X1)</i>	X1.2	0,662	0,000	Valid
	X1.3	0,756	0,000	Valid
	X1.4	0,699	0,000	Valid
	X1.5	0,654	0,000	Valid
<i>Spiritual Quotient (X2)</i>	X2.1	0,526	0,000	Valid
	X2.2	0,600	0,000	Valid
	X2.3	0,533	0,000	Valid
	X2.4	0,607	0,000	Valid
	X2.5	0,379	0,003	Valid
	X2.6	0,588	0,000	Valid
	X2.7	0,555	0,000	Valid
	X2.8	0,327	0,010	Valid
	X2.9	0,403	0,001	Valid
<b>Prestasi Kerja (Y)</b>	Y2	0,702	0,000	Valid
	Y3	0,774	0,000	Valid
	Y4	0,666	0,000	Valid
	Y5	0,570	0,000	Valid
<i>Organizational Citizenship Behavior (Z)</i>	Z1	0,950	0,000	Valid
	Z2	0,973	0,000	Valid
	Z3	0,980	0,000	Valid
	Z4	0,950	0,000	Valid
	Z5	0,949	0,000	Valid

Sumber: Data Primer (diolah), Maret (2017)

Dari tabel 4.1 di atas terlihat bahwa seluruh indikator memiliki nilai koefisien korelasi ( $r$ )  $> 0,30$  dan nilai Sig  $< 0,05$ , Artinya seluruh pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan layak digunakan untuk seluruh responden yang ditargetkan.

#### 4.2.2 Uji Reliabilitas

Syarat data *reliable* adalah nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60.

Hasil uji reliabilitas masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian**

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Standar Nilai	Keterangan
<i>Emotional Quotient</i>	0,628	0,60	Reliabel
<i>Spiritual Quotient</i>	0,636	0,60	Reliabel
Prestasi Kerja	0,611	0,60	Reliabel
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,976	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer (diolah), Maret (2017)

Berdasarkan tabel 4.2 di atas terlihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel adalah  $> 0,60$ , dengan demikian hasil penelitian tersebut *reliable*.

### 4.3 Uji Asumsi Klasik

#### 4.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual model regresi yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan Uji *Kolmogorov-Smirnov*. Jika nilai signifikansi dari hasil Uji *Kolmogorov-Smirnov*  $> 0,05$ , maka asumsi normalitas terpenuhi.

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Normalitas**

Model	Sig	Keterangan
X1 dan X2 terhadap Z	0,094	Normalitas Terpenuhi
X1, X2 dan Z terhadap Y	0,483	Normalitas Terpenuhi

Sumber: Data Primer (diolah), Maret (2017)

Dari Uji *Kolmogorov-Smirnov* pada SPSS diperoleh nilai 0,094 dan 0,483 lebih besar dari 0,05 yang artinya asumsi normalitas terpenuhi.

### 4.3.2 Uji Linieritas

Uji Linieritas dilakukan dengan menggunakan *curve estimation*, yaitu gambaran hubungan linier antara variabel dependen dengan variabel independen. Jika nilai sig  $f < 0,05$ , maka variabel independen tersebut memiliki hubungan linier dengan variabel dependen.

**Tabel. 4.4**  
**Hasil Uji Linieritas**

Model	Sig	Keterangan
X1 ke Z	0,000	Linier
X2 ke Z	0,000	Linier
X1 ke Y	0,000	Linier
X2 ke Y	0,000	Linier
Z ke Y	0,000	Linier

Sumber: Data Primer (diolah), Maret (2017)

Dari tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa semua model pada penelitian ini linier, karena semua nilai sig  $< 0,05$ .

## 4.4 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian melalui interpretasi distribusi frekuensi jawaban responden secara keseluruhan, baik dalam jumlah responden (orang), maupun dalam angka prosentase terhadap item-item variabel penelitian (Sani dan Maharani, 2013).

### 4.4.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi Usia, jenis kelamin, pendidikan dan masa kerja. Dari responden sebanyak 61 karyawan, hasil analisis karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan dan masa kerja dijelaskan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Karakteristik Responden**

<b>Karakteristik</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
<b>Usia</b>		
<30 tahun	12	20 %
30-40 tahun	33	54 %
>40 tahun	16	26 %
<b>Jumlah</b>	<b>61</b>	<b>100 %</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	41	67 %
Perempuan	20	33 %
<b>Jumlah</b>	<b>61</b>	<b>100 %</b>
<b>Pendidikan</b>		
S1	49	80 %
D3	12	20 %
<b>Jumlah</b>	<b>61</b>	<b>100 %</b>
<b>Masa Kerja</b>		
<5 tahun	20	33 %
5-10 tahun	36	59 %
>10 tahun	5	8 %
<b>Jumlah</b>	<b>61</b>	<b>100 %</b>

*Sumber: Data Primer (diolah), Maret 2017*

Berdasarkan tabel 4.5 diatas terlihat bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini mempunyai usia rata-rata 30-40 tahun yaitu sebanyak 33 orang atau 54 %, kemudian sebanyak 16 orang atau 26 % responden berusia diatas 40 tahun dan sisanya sebanyak 12 orang atau 20 % berusia <30 tahun. Secara keseluruhan dapat dinyatakan bahwa para karyawan di PT. Bank Syariah Mandiri berada pada usia produktif dan masih dapat ditingkatkan kinerjanya.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terlihat bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki yaitu sebanyak 41 orang atau 67 %, sedangkan sisanya 20 orang atau 33 % adalah perempuan. Hal ini mengindikasikan paling banyak karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri adalah laki-laki. Laki-laki dianggap lebih cocok untuk jabatan marketing karena membutuhkan ketegasan dan ketelitian. Namun, demikian tidak berarti bahwa

perempuan tidak cocok, dimana hanya 33 % responden perempuan dalam penelitian ini.

Responden berdasarkan pendidikan terlihat bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berpendidikan sarjana atau strata satu. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat pendidikan karyawan PT. Bank Syariah Mandiri yang sebagian besar S1 dianggap mampu untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.

Responden berdasarkan masa kerja dijelaskan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini mempunyai masa kerja selama 5-10 tahun yaitu sebanyak 36 orang atau 59 %, dan sebanyak 20 orang atau 33 % mempunyai masa kerja kurang dari 5 tahun, dan 5 responden atau 8 % mempunyai masa kerja lebih dari 10 tahun. Hal ini dikarenakan keberadaan perbankan syariah memang belum lama, berbeda dengan keberadaan bank konvensional.

#### **4.4.2 Deskripsi Variabel Penelitian**

Tujuan dari deskripsi variabel penelitian yang merupakan bagian dari analisis statistika deskriptif adalah untuk mengetahui distribusi frekuensi jawaban responden terhadap kuesioner yang dibagikan dan menggambarkan secara mendalam variabel *Emotional Quotient* (X1), *Spiritual Quotient* (X2), Prestasi Kerja (Y), serta *Organizational Citizenship Behavior* (Z). Distribusi frekuensi tersebut diperoleh dari hasil tabulasi skor jawaban responden. Hasil perhitungan tersebut akan mendeskripsikan penilaian responden terhadap variabel penelitian. Berikut dasar interpretasi skor ditunjukkan pada tabel 4.6. (Riduwan dan Kuncoro, 2013).

**Tabel 4.6**  
**Kriteria Interpretasi Skor**

No.	Nilai rata-rata	Kriteria
1.	1.00 - 1.80	Sangat rendah/ sangat tidak setuju
2.	1.81 - 2.60	Rendah/ tidak setuju
3.	2.61 - 3.40	Cukup tinggi/ ragu-ragu
4.	3.41 - 4.20	Tinggi/ setuju
5.	4.21 - 5.00	Sangat tinggi/ sangat setuju

Sumber: Riduwan dan Kuncoro (2013)

#### 4.4.2.1 Variabel *Emotional Quotient* (X1)

Variabel *Emotional Quotient* diukur melalui persepsi responden terhadap lima indikator *Emotional Quotient* yaitu Kesadaran Diri (X1.1), Pengaturan Diri (X1.2), Motivasi Diri Sendiri (X1.3), Empati (X1.4) dan Keterampilan sosial (X1.5). Persepsi responden terhadap *Emotional Quotient* disajikan dalam Tabel 4.7 berikut:

**Tabel 4.7**  
**Frekuensi Jawaban Responden Terhadap *Emotional Quotient* (X1)**

Item	1		2		3		4		5		Total		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.1	-	-	1	2%	9	15%	14	21%	37	62%	61	100%	4,44
X1.2	-	-	1	2%	21	34%	25	41%	14	23%	61	100%	3,85
X1.3	-	-	2	3%	32	53%	19	31%	8	13%	61	100%	3,54
X1.4	-	-	4	7%	29	47%	19	31%	9	15%	61	100%	3,54
X1.5	1	2%	3	5%	15	25%	22	36%	20	32%	61	100%	3,93
Jumlah												19,3	
Rata-rata Total												<b>3,86</b>	

Sumber: Data Primer (diolah), Maret 2017

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (3,86%) menjawab setuju terhadap pertanyaan yang diajukan. Artinya, persepsi responden terhadap *Emotional Quotient* berada pada kategori baik. Dari 61 responden yang diteliti menunjukkan bahwa indikator kesadaran diri (X1.1) secara jelas memiliki nilai rata-rata tertinggi (4,44), artinya indikator tersebut paling dominan dalam membentuk konstruk *Emotional Quotient*. Sedangkan

indikator motivasi diri sendiri (X1.3) dan empati (X1.4) memiliki nilai rata-rata terendah (3,54).

#### 4.4.2.2 Variabel *Spiritual Quotient* (X2)

Variabel *Spiritual Quotient* diukur melalui persepsi responden terhadap sembilan indikator *Spiritual Quotient* yaitu kapasitas diri (X2.1), tingkat kesadaran diri (X2.2), kemampuan untuk menghadapi dan memanfaatkan penderitaan (X2.3), kemampuan untuk menghadapi dan melampaui rasa sakit (X2.4), kualitas hidup (X2.5), keengganan untuk menyebabkan kerugian (X2.6), berpandangan holistik (X2.7), kecenderungan untuk bertanya (X2.8), bidang mandiri (X2.9). Persepsi responden terhadap *Spiritual Quotient* disajikan dalam Tabel 4.8 berikut:

**Tabel. 4.8**  
**Frekuensi Jawaban Responden Terhadap *Spiritual Quotient* (X2)**

Item	1		2		3		4		5		Total		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X2.1	-	-	1	2%	15	25%	25	41%	20	33%	61	100%	4,05
X2.2	-	-	1	2%	29	48%	17	30%	14	23%	61	100%	3,72
X2.3	-	-	5	8%	24	39%	20	33%	12	20%	61	100%	3,64
X2.4	1	2%	3	5%	35	59%	13	21%	9	13%	61	100%	3,39
X2.5	-	-	3	5%	31	49%	21	34%	6	12%	61	100%	3,52
X2.6	-	-	5	8%	26	43%	19	31%	11	18%	61	100%	3,59
X2.7	-	-	3	5%	27	44%	23	38%	8	13%	61	100%	3,59
X2.8	-	-	3	5%	36	59%	16	26%	6	10%	61	100%	3,41
X2.9	-	-	3	5%	32	52%	17	28%	9	15%	61	100%	3,52
Jumlah												32,43	
Rata-rata Total												<b>3,60</b>	

Sumber: Data Primer (diolah), Maret 2017

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (3,60%) menjawab setuju terhadap pertanyaan yang diajukan. Artinya, persepsi responden terhadap *Spiritual Quotient* berada pada kategori baik. Dari 61 responden yang diteliti menunjukkan bawa indikator kapasitas diri (X2.1)

memiliki nilai rata-rata tertinggi (4,05), artinya indikator tersebut paling dominan dalam membentuk *Spiritual Quotient*. Sedangkan indikator kemampuan untuk menghadapi dan melampaui rasa sakit (X2.4) memiliki nilai rata-rata terendah (3,39).

#### 4.4.2.3 Prestasi Kerja (Y)

Variabel Prestasi kerja diukur melalui persepsi responden terhadap lima indikator Prestasi kerja yaitu kualitas kerja (Y1), kuantitas kerja (Y2), disiplin kerja (Y3), inisiatif (Y4) dan kerjasama (Y5). Persepsi responden terhadap prestasi kerja disajikan dalam Tabel 4.9 berikut:

**Tabel. 4.9**  
**Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Prestasi Kerja (Y)**

Item	1		2		3		4		5		Total		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y1	-	-	1	2%	8	13%	17	28%	35	57%	61	100%	4,41
Y2	-	-	2	3%	16	26%	31	51%	12	20%	61	100%	3,87
Y3	-	-	4	7%	32	52%	20	33%	5	8%	61	100%	3,43
Y4	-	-	2	3%	25	41%	25	41%	9	15%	61	100%	3,67
Y5	-	-	2	3%	33	54%	22	36%	4	7%	61	100%	3,46
Jumlah												18,84	
Rata-rata Total												<b>3,77</b>	

Sumber: Data Primer (diolah), Maret 2017

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (3,77%) menjawab setuju terhadap pertanyaan yang diajukan. Artinya, persepsi responden terhadap prestasi kerja berada pada kategori baik. Dari 61 responden yang diteliti menunjukkan bahwa indikator kualitas kerja (Y1) memiliki nilai rata-rata tertinggi (4,41), artinya indikator tersebut paling dominan dalam membentuk konstruk prestasi kerja. Sedangkan disiplin kerja (Y3) memiliki nilai rata-rata terendah (3,43).

#### 4.4.2.4 Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Z)

Variabel *Organizational Citizenship Behavior* diukur melalui persepsi responden terhadap lima indikator OCB yaitu *altruisme* (Z1), *civic virtue* (Z2), *conscientiousness* (Z3), *courtesy* (Z4), *sportmanship* (Z5). Persepsi responden terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) disajikan dalam Tabel 4.10 berikut:

**Tabel. 4.10**  
**Frekuensi Jawaban Responden Terhadap OCB (Z)**

Item	1		2		3		4		5		Total		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Z1	1	2%	3	5%	21	34%	15	25%	21	34%	61	100%	3,85
Z2	-	-	3	5%	21	34%	27	46%	10	15%	61	100%	3,70
Z3	-	-	-	-	28	46%	25	39%	8	15%	61	100%	3,69
Z4	-	-	4	7%	23	37%	23	38%	11	18%	61	100%	3,67
Z5	1	2%	6	10%	23	38%	15	24%	16	26%	61	100%	3,64
Jumlah												18,55	
Rata-rata Total												<b>3,71</b>	

Sumber: Data Primer (diolah), Maret 2017

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (3,71%) menjawab setuju terhadap pertanyaan yang diajukan. Artinya, persepsi responden terhadap OCB berada pada kotegori baik. Dari 61 responden yang diteliti menunjukkan bahwa indikator *altruisme* (Z1) memiliki nilai rata-rata tertinggi (3,85), artinya indikator tersebut paling dominan dalam membentuk *organizational citizenship behavior* (OCB). Sedangkan indikator *Sportmanship* (Z5) memiliki nilai rata-rata terendah (3,64).

## 4.5 Uji Hipotesis

### 4.5.1 Pengaruh EQ (X1) dan SQ (X2) terhadap OCB (Z)

#### 1. Analisis Jalur

Tujuan penggunaan analisis jalur dalam penelitian ini untuk membuktikan hipotesis mengenai pengaruh variabel independen (EQ) dan (SQ) terhadap variabel dependen (OCB). Perhitungan statistik dalam analisis jalur menggunakan analisis regresi yang digunakan sebagai alat dalam penelitian ini dan dibantu dengan program komputer SPSS *for Windows* versi 16.0. Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Analisis Regresi EQ dan SQ Terhadap OCB**

Model		Standardized Coefficients		T	Sig.	Keterangan
		Beta				
1	X1	0,122		0,430	0,669	Tidak Sig.
	X2	0,745		2,626	0,011	Signifikan
Dependent Variabel: Z n : 61 R Square : 0,747 F <sub>hitung</sub> : 85,654 Sig. F <sub>hitung</sub> : 0,000						

Sumber: Data Primer (diolah), Maret 2017

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui persamaan analisis jalur yang diperoleh variabel OCB yaitu sebagai berikut:

$$Z = 0,122 X1 + 0,745 X2$$

Nilai *standardized coefficients beta* menunjukkan besarnya kontribusi variabel *emotional quotient* terhadap *organizational citizenship behavior* adalah 0,122. Sedangkan Nilai *standardized coefficients beta* menunjukkan besarnya kontribusi variabel *spiritual quotient* terhadap *organizational citizenship behavior* adalah 0,745.

## 2. Koefisien Determinasi

Uji determinasi digunakan untuk mengukur tingkat kemampuan model dalam menerangkan independen, tapi karena  $R^2$  mengandung kelemahan mendasar, yaitu adanya bias terhadap jumlah independen yang dimasukkan kedalam model, maka dalam penelitian ini menggunakan *adjusted*  $R^2$  berkisar antara 0 sampai 1. Jika nilai *adjusted*  $R^2$  semakin mendekati 1 maka semakin baik kemampuan model tersebut dalam menjelaskan model tersebut (Ghozali, 2011). Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *emotional quotient* dan *spiritual quotient* terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior*. *Adjusted*  $R^2$  dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$KD : \sqrt{1 - R^2}$$

$$KD : \sqrt{1 - 0,747}$$

$$KD : \sqrt{0,253}$$

$$KD : 0,503 = 50,3\%$$

Besarnya angka *adjusted*  $R^2$  adalah 0,503 atau 50,3%, Menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen yaitu *emotional quotient* (X1) dan *spiritual quotient* (X2) terhadap variabel dependen yaitu *Organizational Citizenship Behavior* (Z) sebesar 50,3%, sedangkan sisanya sebesar 49,7% dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Untuk menguji pengaruh langsung digunakan uji t yaitu untuk menguji secara individu variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam hal ini adapun kriterianya yaitu apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau signifikansi  $t < 0,05$ , maka ada

pengaruh signifikan variabel independen terhadap variabel dependen dan sebaliknya. Hasil perhitungan dijelaskan sebagai berikut:

1. Uji t terhadap variabel *Emotional Quotient* (X1) didapatkan  $t_{hitung}$  sebesar 0,430 dengan signifikansi t sebesar 0,669. Karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,430 < 2,00247$ ) atau signifikansi t  $> 0,05$  ( $0,669 > 0,05$ ), maka variabel *Emotional Quotient* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Z).
2. Uji t terhadap variabel *Spiritual Quotient* (X2) didapatkan  $t_{hitung}$  sebesar 2,626 dengan signifikansi t sebesar 0,011. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,626 > 2,00247$ ) atau signifikansi t  $< 0,05$  ( $0,011 < 0,05$ ), maka variabel *Spiritual Quotient* (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Z).

#### 4.5.2 Pengaruh EQ (X1), SQ (X2) dan OCB (Z) terhadap Prestasi Kerja (Y)

##### 1. Analisis Jalur

Analisis jalur digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk membuktikan model regresi mengenai pengaruh variabel independen (EQ, SQ dan OCB) terhadap variabel dependen (Prestasi Kerja). Hasil pengolahan data sebagai berikut:

**Tabel 4.12**

##### Hasil Analisis Regresi EQ, SQ dan OCB Terhadap Prestasi Kerja

Model	Standardized Coefficients		T	Sig	Keterangan
		Beta			
1	X1	0,102	0,694	0,490	Tidak Sig.
	X2	-0,164	-1,063	0,292	Tidak Sig.
	Z	1,021	15,118	0,000	Signifikan

Lanjutan Tabel 4.12

Dependent Variabel: Y	
n	: 61
R Square	: 0,934
F <sub>hitung</sub>	: 269.664
Sig. F <sub>hitung</sub>	: 0,000

Sumber: Data Primer (diolah), Maret 2017

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui persamaan analisis jalur yang diperoleh variabel *Organizational Citizenship Behavior* yaitu sebagai berikut:

$$Y = 0,102 X_1 - 0,164 X_2 + 1,021 Z$$

Nilai *standardized coefficients beta* menunjukkan besarnya kontribusi variabel *Emotional Quotient* terhadap Prestasi Kerja adalah 0,102. Nilai *standardized coefficients beta* menunjukkan besarnya kontribusi variabel *Spiritual Quotient* terhadap Prestasi Kerja adalah -0,164. Sedangkan Nilai *standardized coefficients beta* menunjukkan besarnya kontribusi variabel *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Prestasi Kerja adalah 1,021.

## 2. Koefisien Determinasi

*Adjusted R<sup>2</sup>* dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$KD : \sqrt{1 - R^2}$$

$$KD : \sqrt{1 - 0,934}$$

$$KD : \sqrt{0,066}$$

$$KD : 0,257 = 25,7\%$$

Besarnya angka *adjusted R<sup>2</sup>* adalah 0,257 atau 25,7%, Menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen yaitu *emotional quotient* (X1), *spiritual quotient* (X2) dan *organizational citizenship behavior* (Z) terhadap variabel dependen

yaitu prestasi kerja (Y) sebesar 25,7%, sedangkan sisanya sebesar 74,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

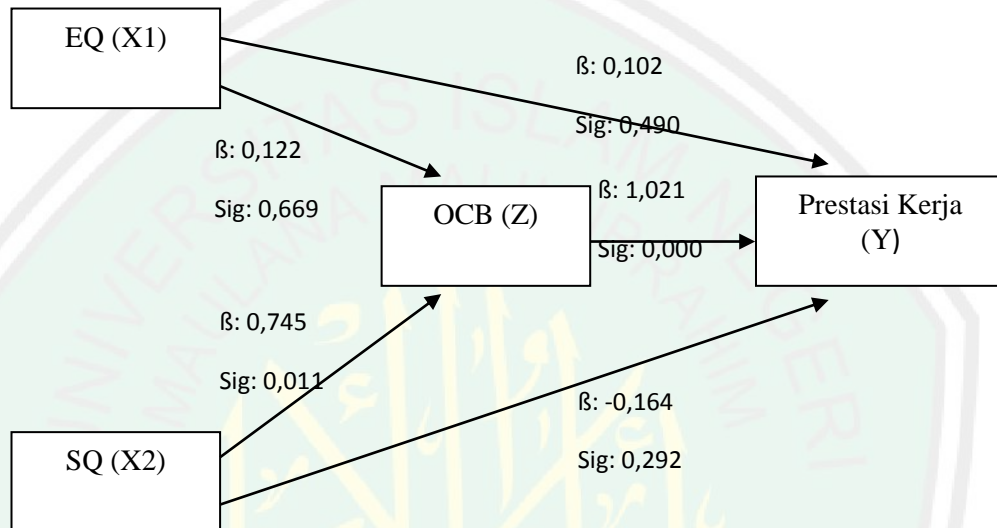
Untuk pengujian masing-masing variabel diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

1. Uji t terhadap variabel *Emotional Quotient* (X1) didapatkan  $t_{hitung}$  sebesar 0,694 dengan signifikansi t sebesar 0,490. Karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,694 < 2,00247$ ) atau signifikansi t  $> 0,05$  ( $0,490 > 0,05$ ), maka variabel *Emotional Quotient* (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Prestasi Kerja (Y).
2. Uji t terhadap variabel *Spiritual Quotient* (X2) didapatkan  $t_{hitung}$  sebesar -1,063 dengan signifikansi t sebesar 0,292. Karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $-1,063 < 2,00247$ ) atau signifikansi t  $> 0,05$  ( $0,292 > 0,05$ ), maka variabel *Spiritual Quotient* (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Prestasi Kerja (Y).
3. Uji t terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Z) didapatkan  $t_{hitung}$  sebesar 15,118 dengan signifikansi t sebesar 0,000. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $15,118 > 2,00247$ ) atau signifikansi t  $< 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), maka variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Z) berpengaruh signifikan terhadap variabel Prestasi Kerja (Y).

### 4.5.3 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Hasil analisis jalur dijelaskan dalam gambar diagram jalur dibawah ini:

**Gambar 4.2**  
**Hasil Model Analisis Jalur**



Sumber: Data Primer (diolah), Maret 2017

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh secara langsung variabel *emotional quotient* dan *spiritual quotient* terhadap prestasi kerja. Pengaruh secara tidak langsung hanya terdapat pada variabel *spiritual quotient* terhadap prestasi kerja melalui *organizational citizenship behavior*. Sedangkan variabel *emotional quotient* tidak berpengaruh baik langsung maupun tidak langsung. Besarnya pengaruh langsung *emotional quotient* terhadap prestasi kerja sebesar 0,102. Dan untuk besarnya pengaruh total  $(0,122 + 1,021) = 1,143$ . Kemudian besarnya pengaruh langsung *spiritual quotient* terhadap prestasi kerja sebesar -0,164. Sedangkan besarnya pengaruh tidak langsung  $(0,745 \times 1,021) = 0,760$ . Dan untuk besarnya pengaruh total  $(0,745 + 1,021) = 1,766$ .

#### 4.6 Uji Mediasi (*Sobel Test*)

Pengujian hipotesis mediasi dapat dilakukan dengan prosedur yang dikembangkan oleh Sobel (1982) yang dikenal dengan Uji Sobel (*Sobel Test*). Uji Sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel independen (X) ke variabel dependen (Y) melalui variabel *intervening* (M).

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung dari variabel independen *Emotional Quotient* (X1) terhadap variabel dependen Prestasi Kerja (Y) melalui *Organizational Citizenship Behavior* (Z), maka dilakukan pengujian menggunakan *free sobel test* versi 4. Hasil perhitungan uji sobel sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Sobel Test**

Jalur	A	B	SEA	SEB	Thit	Sig	Ket.
EQ - OCB - PK	0,129	0,900	0,301	0,60	0,430	0,669	Tidak Sig.
SQ - OCB - PK	0,509	0,900	0,194	0,60	2,626	0,011	Signifikan

Ket:  
 EQ = *Emotional Quotient*  
 SQ = *Spiritual Quotient*  
 OCB = *Organizational Citizenship Behavior*  
 PK = Prestasi Kerja

Sumber: Data Primer (diolah), Maret 2017

Adapun hasil pengujian *sobel test statistic* model I didapatkan nilai Z sebesar  $0,428 < 1,96$  (nilai Z mutlak) dengan tingkat signifikansi 5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (Z) tidak mampu memediasi pengaruh *Emotional Quotient* (X1) terhadap Prestasi Kerja (Y). Sedangkan hasil pengujian *sobel test statistic* model II didapatkan nilai Z sebesar  $2,584 > 1,96$  dengan tingkat signifikansi 5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (Z) mampu memediasi pengaruh *Spiritual Quotient* (X2) terhadap Prestasi Kerja (Y).

## 4.7 Pembahasan

### 4.7.1 Pengaruh Langsung *Emotional Quotient* terhadap Prestasi Kerja

Berdasarkan hasil pengujian analisis jalur, menunjukkan bahwa variabel *emotional quotient* mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel Prestasi Kerja ( $p = 0,490 > 0,05$ ). Maka hipotesis pertama ditolak. Sehingga *emotional quotient* tidak berpengaruh langsung terhadap prestasi kerja.

Hasil penelitian ini bertentangan dengan teori yang dikembangkan oleh Mangkunegara (2005) yang menyatakan bahwa keunggulan kompetitif dibentuk melalui berbagai cara, salah satunya adalah pengelolaan SDM secara efektif melalui peningkatan *emotional quotient* sehingga mampu mengoptimalkan SDM dalam mencapai Kinerja. Kecerdasan lain yang mempengaruhi keberhasilan seseorang yaitu kecerdasan emosi (Goleman, 2000). Selain itu penelitian ini juga bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mohamad & Jais (2015) tentang “*Emotional Intelligence and Job Performance, A Study Among Malaysian Teachers*”, hasil menunjukkan bahwa *emotional quotient* terbukti mempengaruhi prestasi kerja.

Terdapat beberapa faktor penyebab *emotional quotient* tidak berpengaruh terhadap prestasi kerja. Pada indikator motivasi diri (X1.3) dan empati (X1.4) pada karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Malang yang merefleksikan kemampuan memotivasi diri sendiri dan sikap empati terhadap karyawan yang lain diperoleh mean masing-masing sebesar 3,54. Berdasarkan angka tersebut, dapat dikatakan bahwa 27 orang atau 44% responden bisa memotivasi diri sendiri dan sebanyak 28 orang atau 46% responden setuju bahwa karyawan memiliki

empati terhadap karyawan lain dan sisanya sebanyak 56% (motivasi) dan 54% (empati) menyatakan tidak setuju tentang keberadaan *emotional quotient* karyawan di PT. Bank Syariah Mandiri Malang. Kemudian minimnya karyawan berjenis kelamin wanita di PT. Bank Syariah Mandiri Malang yaitu hanya sebanyak 20 orang atau 33% responden, Disinyalir bahwa karyawan wanita memiliki *emotional quotient* yang lebih tinggi dari pada karyawan laki-laki, hal ini karena wanita cenderung mengedepankan rasa empati terhadap orang lain disekitarnya.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Mohamad & Jais (2015) yang mengatakan bahwa *emotional quotient* terbukti mempengaruhi prestasi kerja karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *emotional quotient* tidak berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja. Pada dasarnya *emotional quotient* yang dimiliki karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Malang sudah tergolong baik, hal ini dibuktikan dengan dari sekian banyak karyawan memberikan jawaban setuju terhadap keberadaan *emotional quotient*. Namun kurangnya motivasi diri dan empati akan berdampak pada kurangnya disiplin dan juga kerjasama antar karyawan. Hal ini dapat dilihat dari hasil kuesioner pada pertanyaan “Saya selalu optimis untuk meraih tujuan yang saya inginkan” dan “Ketika ada rekan kerja yang tertimpa masalah, saya berusaha membantu meringankan beban permasalahan yang dihadapinya” pada bagian *emotional quotient* dan pertanyaan “Saya selalu datang ke tempat kerja tepat waktu” dan “Saya selalu memberikan kontribusi kepada tim kerja dalam setiap kegiatan” pada bagian prestasi kerja

yang saling berhubungan terdapat jawaban yang tidak signifikan karena diperoleh nilai terendah pada masing-masing pertanyaan tersebut.

#### **4.7.2 Pengaruh Tidak Langsung *Emotional Quotient* terhadap Prestasi Kerja Melalui *Organizational Citizenship Behavior***

Model analisis jalur regresi dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Emotional Quotient* tidak dapat mempengaruhi Prestasi kerja secara tidak langsung melalui *Organizational Citizenship Behavior* ( $p = 0,669 > 0,05$ ). Meskipun hasil pengujian analisis jalur variabel *Organizational Citizenship Behavior* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja ( $0,000 > 0,05$ ). Maka hipotesis kedua ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh tidak langsung *Emotional Quotient* terhadap prestasi kerja melalui *Organizational Citizenship Behavior* tidak terpenuhi.

Hasil penelitian ini bertentangan dengan teori yang dikembangkan oleh Shore dan Wayne (1993) yang menyatakan Apabila interaksi atasan-bawahan berkualitas tinggi maka seorang atasan akan berpandangan positif terhadap bawahannya sehingga bawahannya akan merasakan bahwa atasannya banyak memberikan dukungan dan motivasi. Hal ini dapat meningkatkan rasa percaya dan hormat bawahan pada atasannya sehingga mereka termotivasi untuk melakukan lebih dari yang diharapkan oleh atasan mereka. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Shahhosseini, *et al.* (2012), yang meneliti tentang “*The Role of Emotional Intelligence on Job Performance*”, hasil menunjukkan bahwa *emotional quotient* berpengaruh secara tidak langsung terhadap prestasi kerja

karyawan, karena adanya variabel *intervening* yaitu kepuasan kerja yang memediasi pengaruh tersebut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *emotional quotient* yang dimiliki karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Malang sudah tergolong baik, hal ini dapat dilihat dari frekuensi jawaban responden yang kebanyakan dari karyawan menjawab setuju terhadap keberadaan *emotional quotient*, namun kurangnya motivasi diri dan empati akan berdampak pada ketidakmampuan karyawan melakukan penyesuaian dengan karyawan lain (*sportmanship*). Hal ini dibuktikan dengan respon karyawan terhadap pertanyaan “Saya tidak suka membesar-besarkan masalah yang sepele” didapatkan nilai terendah. Sehingga tidak mampu untuk membuat para karyawan melakukan aktivitas-aktivitas diluar tanggung jawab pekerjaannya dan mencapai prestasi kerja.

#### **4.7.3 Pengaruh Langsung *Spiritual Quotient* terhadap Prestasi Kerja**

Berdasarkan hasil pengujian analisis jalur, menunjukkan bahwa *Spiritual Quotient* yang dimiliki karyawan PT. Bank Syariah Mandiri mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel Prestasi Kerja ( $p = 0,292 > 0,05$ ). Maka hipotesis ketiga ditolak. Sehingga *Spiritual Quotient* tidak berpengaruh langsung terhadap prestasi kerja.

Hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rani, *et al.* (2013), yang meneliti tentang “*Impact of Spiritual Intelligence On Work Performance (Case Studies in Government Hospitals Of East Coast of Malaysia.* Hasil menunjukkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh Kecerdasan Spiritual.

Terdapat beberapa faktor penyebab *spiritual quotient* tidak berpengaruh terhadap prestasi kerja. Pada indikator kemampuan untuk menghadapi dan melampaui rasa sakit (X2.4) pada karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Malang yang merefleksikan kemampuan untuk menghadapi dan melampaui rasa sakit diperoleh mean sebesar 3,39. Berdasarkan angka tersebut, dapat dikatakan bahwa 22 orang atau 36% responden setuju bahwa karyawan memiliki kemampuan untuk menghadapi dan melampaui rasa sakit dan sisanya sebanyak 64% responden menyatakan tidak setuju tentang keberadaan *spiritual quotient* pada karyawan di PT. Bank Syariah Mandiri Malang.

Pada dasarnya *spiritual quotient* yang dimiliki karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Malang sudah cukup baik, hal ini dibuktikan dengan dari sekian banyak karyawan memberikan jawaban setuju terhadap keberadaan *spiritual quotient*. Namun kurangnya kemampuan menghadapi dan melampaui rasa sakit akan berdampak pada kurangnya disiplin dan juga kerjasama antar karyawan. Hal ini dapat dilihat dari hasil kuesioner pada pertanyaan “Saya mampu menghadapi rasa sakit” yang diperoleh nilai terendah. Akibatnya karyawan dengan *spiritual quotient* yang tinggi tidak dapat mencapai prestasi kerja yang maksimal, karena karyawan hanya cerdas dalam hal-hal yang berhubungan dengan agamanya, namun tidak dengan hubungan kemanusiaannya.

#### **4.7.4 Pengaruh Tidak Langsung *Spiritual Quotient* terhadap Prestasi Kerja Melalui *Organizational Citizenship Behavior***

Berdasarkan penelitian di lapangan dan hasil pengujian analisis jalur, menunjukkan bahwa *Spiritual Quotient* mempunyai pengaruh yang signifikan

terhadap *Organizational Citizenship Behavior* ( $p = 0,011 < 0,05$ ), selanjutnya hasil analisis jalur *Organizational Citizenship Behavior* juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja ( $p = 0,000 < 0,05$ ). Maka hipotesis keempat diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengaruh tidak langsung *Spiritual Quotient* terhadap prestasi kerja melalui *Organizational Citizenship Behavior* terpenuhi.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa, semakin dalam pengalaman spiritualitas seorang karyawan, maka semakin besar manfaatnya bagi karir mereka, dan juga bagi organisasi tempat dia bekerja (Aburdene, 2005). Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi spiritualitas karyawan mereka cenderung untuk memiliki perilaku di luar pekerjaan (OCB) dalam menjalankan pekerjaan mereka sehari-hari sehingga mendukung efektivitas organisasi (Podsakoff *et al.*, 2000). Selain itu penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rashvand & Bahrevar (2013) tentang *A Study of the Relationship among Spiritual intelligence, Organizational Citizenship Behavior and Turnover Intentions*. Hasil menunjukkan bahwa *spiritual quotient* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap OCB. Hasil ini menunjukkan bahwa orang-orang yang cerdas secara spiritual akan terlibat dalam perilaku *extra-role*. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Efendi (2014) yang meneliti tentang “*Kecerdasan Spiritual, pengaruhnya terhadap kinerja guru dan karyawan melalui budaya organisasi sebagai variabel intervening (Studi pada SMP An-Nur Bululawang)*”, hasil menunjukkan bahwa *spiritual quotient* berpengaruh secara tidak langsung terhadap prestasi kerja

karyawan, karena adanya variabel *intervening* yaitu budaya organisasi yang memediasi pengaruh tersebut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *spiritual quotient* memberikan kemudahan bagi karyawan dalam menjalankan profesinya secara bermakna, sehingga berdampak besar terhadap prestasi kerja. *spiritual quotient* sangat diperlukan oleh karyawan, karena dengan berbekal *spiritual quotient* yang baik maka tingkah laku dan perilaku karyawan akan terkontrol dan terhindar dari perbuatan tercela. Karyawan dengan spiritualitas yang tinggi akan lebih memiliki nilai-nilai luhur dalam setiap tindakannya dan terlibat dalam perilaku *extra role*, seperti suka menolong, mengambil tanggung jawab atas orang lain dan sebagainya. Kemudian perilakunya tersebut secara otomatis akan berpengaruh terhadap prestasi kerjanya.

#### **4.7.5 *Organizational Citizenship Behavior* Memediasi Pengaruh *Emotional Quotient* dan *Spiritual Quotient* terhadap Prestasi Kerja**

##### **1. Hasil Pengujian Model I**

Hasil pengujian *sobel test* mendapatkan nilai Z sebesar  $0,428 < 1,96$  dengan tingkat signifikansi 5%, maka dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* tidak mampu memediasi pengaruh *Emotional Quotient* terhadap prestasi kerja karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Malang. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Shahhosseini, *et al.* (2012), yang menyatakan bahwa variabel *intervening* yaitu kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh *emotional quotient* terhadap prestasi kerja karyawan.

Hasil pengujian tersebut mengindikasikan bahwa *emotional quotient* yang dimiliki karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Malang sudah tergolong baik, hal ini dibuktikan dengan dari sekian banyak karyawan memberikan jawaban setuju terhadap keberadaan *emotional quotient*. Kemampuan karyawan dalam mengelola kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial merupakan bagian dari *emotional quotient* yang berperan penting dalam peningkatan prestasi kerja. Namun kurangnya motivasi diri dan empati akan berdampak pada ketidakmampuan karyawan melakukan penyesuaian dengan karyawan lain (*sportmanship*). Sehingga tidak mampu untuk membuat para karyawan melakukan aktivitas-aktivitas diluar tanggung jawab pekerjaannya dan mencapai prestasi kerja.

## 2. Hasil Pengujian Model II

Hasil pengujian *sobel test* mendapatkan nilai Z sebesar  $2,584 > 1,96$  dengan tingkat signifikansi 5%, maka dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* mampu memediasi pengaruh *Spiritual Quotient* terhadap prestasi kerja karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Malang. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Efendi (2014), yang menyatakan bahwa variabel *intervening* yaitu budaya organisasi mampu memediasi pengaruh *spiritual quotient* terhadap prestasi kerja.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan dengan perilaku suka membantu, selalu bersikap positif, menghindari permasalahan antar rekan kerja, peduli terhadap orang lain, dan bersungguh-sungguh dalam melakukan setiap pekerjaan akan mampu mendorong spiritualitas yang dimiliki karyawan PT. Bank

Syariah Mandiri Malang untuk menciptakan prestasi dalam penyelesaian pekerjaannya. Karyawan dengan spiritualitas yang tinggi akan memiliki tingkat kesadaran diri yang tinggi, dengan begitu karyawan akan bekerja dengan penuh pengabdian dan tanggung jawab.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian dan analisis data yang diperoleh di PT. Bank Syariah Mandiri Malang, baik secara internal maupun eksternal maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengujian hipotesis pertama ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh secara langsung *emotional quotient* terhadap prestasi kerja. *Emotional quotient* yang dimiliki karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Malang sudah tergolong baik, hal ini dibuktikan dengan dari sekian banyak karyawan memberikan jawaban setuju terhadap keberadaan *emotional quotient*. Namun kurangnya motivasi diri dan empati akan berdampak pada kurangnya disiplin dan juga kerjasama antar karyawan. Kemudian minimnya karyawan berjenis kelamin wanita di PT. Bank Syariah Mandiri Malang, disinyalir bahwa karyawan wanita memiliki *emotional quotient* yang lebih tinggi dari pada karyawan laki-laki, hal ini karena wanita cenderung mengedepankan rasa empati terhadap orang lain disekitarnya.
2. Pengujian hipotesis kedua ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh secara tidak langsung *emotional quotient* terhadap prestasi kerja melalui *organizational citizenship behavior*. Kurangnya motivasi diri dan empati akan berdampak pada ketidakmampuan karyawan melakukan penyesuaian dengan karyawan lain (*sportmanship*). Hasil di lapangan menunjukkan

bahwa penyesuaian antar karyawan di PT. Bank Syariah Mandiri Malang dalam situasi tertentu masih kurang dan cenderung individual.

3. Pengujian hipotesis ketiga ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh secara langsung *spiritual quotient* terhadap prestasi kerja. *Spiritual quotient* yang dimiliki karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Malang sudah cukup baik, hal ini dibuktikan dengan dari sekian banyak karyawan memberikan jawaban netral terhadap keberadaan *spiritual quotient*. Namun kurangnya kemampuan menghadapi dan melampaui rasa sakit akan berdampak pada kurangnya disiplin dan juga kerjasama antar karyawan. Akibatnya karyawan dengan *spiritual quotient* yang tinggi tidak dapat mencapai prestasi kerja yang maksimal, karena karyawan hanya cerdas dalam hal-hal yang berhubungan dengan agamanya, namun tidak dengan hubungan kemanusiaannya.
4. Pengujian hipotesis keempat diterima. Artinya terdapat pengaruh secara tidak langsung *Spiritual quotient* terhadap prestasi kerja melalui *organizational citizenship behavior*. *Spiritual quotient* memberikan kemudahan bagi karyawan dalam menjalankan profesinya secara bermakna, sehingga berdampak besar terhadap prestasi kerja. *spiritual quotient* sangat diperlukan oleh karyawan, karena dengan berbekal *spiritual quotient* yang baik maka tingkah laku dan perilaku karyawan akan terkontrol dan terhindar dari perbuatan tercela. Karyawan dengan spiritualitas yang tinggi akan lebih memiliki nilai-nilai luhur dalam setiap tindakannya dan terlibat dalam perilaku *extra role*, seperti suka menolong,

mengambil tanggung jawab atas orang lain dan sebagainya. Kemudian perilakunya tersebut secara otomatis akan berpengaruh terhadap prestasi kerjanya.

5. Pengujian hipotesis kelima, diperoleh hasil sebagai berikut:

- Pengujian pertama ditolak, artinya OCB tidak mampu memediasi *emotional quotient* terhadap prestasi kerja karyawan di PT. Bank Syariah Mandiri Malang. Kemampuan karyawan dalam mengelola kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial merupakan bagian dari *emotional quotient* yang berperan penting dalam peningkatan prestasi kerja. Namun kurangnya motivasi diri dan empati akan berdampak pada ketidakmampuan karyawan melakukan penyesuaian dengan karyawan lain (*sportmanship*). Sehingga tidak mampu untuk membuat para karyawan melakukan aktivitas-aktivitas diluar tanggung jawab pekerjaannya dan mencapai prestasi kerja.
- Pengujian kedua diterima, Artinya perilaku OCB mampu memediasi *spiritual quotient* terhadap prestasi kerja karyawan di PT. Bank Syariah Mandiri Malang. Karyawan dengan perilaku suka membantu, selalu bersikap positif, menghindari permasalahan antar rekan kerja, peduli terhadap orang lain, dan bersungguh-sungguh dalam melakukan setiap pekerjaan akan mampu mendorong spiritualitas yang dimiliki karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Malang untuk menciptakan prestasi dalam penyelesaian pekerjaannya. Karyawan dengan

spiritualitas yang tinggi akan memiliki tingkat kesadaran diri yang tinggi, dengan begitu karyawan akan bekerja dengan penuh pengabdian dan tanggung jawab.

## 5.2 Saran

1. Bagi pihak perusahaan, PT. Bank Syariah Mandiri Malang seharusnya memberikan pelatihan mengenai ESQ agar karyawan dapat meningkatkan *emotional quotient* dan *spiritual quotient* serta pelatihan-pelatihan lain untuk menumbuh kembangkan kapabilitas dan kompetensi karyawan yang dilakukan secara periodik karena akan berdampak pada prestasi kerja karyawan.
2. Bagi para akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk pengembangan literatur manajemen sumber daya manusia. Disamping itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat mendorong adanya penelitian manajemen sumber daya manusia khususnya dengan variabel prestasi kerja lebih lanjut dengan perbaikan keterbatasan dari penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Willy dan Jogiyanto Hartono. 2015. *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural equation modelling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: CV. ANDI offset.
- Aburdene, Patricia. 2005. *Megatrends 2010: Bangkitnya Kesadaran Kapitalisme*. Terjemahan Arfan Achyar. Jakarta: TransMedia.
- Agustian, Ary Ginanjar. 2001. *Emotional Spiritual Quotient (ESQ). Rahasia sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual*. Jakarta: Penerbit ARGA.
- Al-Albani, Muhammad Nashiruddin. 2003. *Mukhtashar Shahih Al-Imam Al-Bukhori*. terj. Dr. As'ad Yasin. Jakarta: Gema Insani Press.
- Al-Albani, Muhammad Nashiruddin. 2007. *Mukhtashar Shahih Muslim*. terj. Imron Rosadi. Jakarta: Pustaka Azzam.
- Al-Albani, Muhammad Nashiruddin. 2014. *Shahih Sunan At-Tirmidzi*. terj. Fakhrurrazi. Jakarta: Pustaka Azzam.
- Aldag, R. dan Reschke, W. 1997. *Employee Value Added: Measuring Discretionary Effort and its Value to the Organization*. Center Of Organization Effectiveness.
- Al-Qarni, 'Aidh. 2007. *Tafsir Muyassar*. Jakarta: Qisthi Press.
- Ancok, Djameluddin dan Fuad Nashori Suroso. 1995. *Psikologi Islami: Solusi Atas Problem-problem Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2010. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Baron, R dan D. Kenny. 1986. *The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Statistic, And Statistical Considerations*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6): 1173-1182
- Bernardin, H. John & Joyce E.A Russell. 1993. *Human Resources Management*. New York: McGraw Hill.

- Darsana, Made. 2013. *Pengaruh Kepribadian dan Budaya Organisasi pada Kinerja Karyawan Melalui Organisasi Perilaku Citizenship. The International Journal of Management*, 2 (4), 35-42.
- Dharma, Agus. 2001. *Manajemen Prestasi Kerja*. Jakarta: CV. Rajawali.
- Djalaluddin, Ahmad. 2007. *Manajemen Qur'ani: Menerjemahkan Idarah Ilahiyah dalam Kehidupan Insaniyah*. Malang: UIN Press.
- Efendi. 2014. *Kecerdasan Spiritual, pengaruhnya terhadap kinerja guru dan karyawan melalui budaya organisasi sebagai variabel intervening (Studi pada SMP An-Nur Bululawang)*. Skripsi. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Fitriastuti, Triana. 2013. *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan organizational citizenship behavior (OCB) terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Dinamika Manajemen, 4 (2), 103-114.
- George, J. M & Brief. A. P. 1992. *Feeling good-doing good: A conceptual analysis of the mood at work-organizational spontaneity relationship*. Psychological Bulletin. 112, 310-329.
- Ghozali, Imam. 2011. *"Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS"*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, Daniel. 2003. *Kecerdasan Emosi: Mengapa Emotional Intelligence Lebih Tinggi Dari Pada IQ*. Alih Bahasa : T. Hermay. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, Daniel. 2005. *Working with Emotional Intelligence: Kecerdasan Emosi untuk Mencapai Puncak Prestasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Handoko, T. Hani. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hardiningtyas, Dwi. 2004. *Pengaruh tingkat kecerdasan emosi dan sikap pada budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB) pada pegawai PT.(Persero) pelabuhan Indonesia*. Tesis Universitas Airlangga Surabaya.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2008. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Gunung Agung.
- Husain, Saddam Amir. 2013. *Pengaruh Kecerdasan Emosional (EQ) dan Kecerdasan Spiritual (SQ) terhadap Kinerja Karyawan (studi kasus pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang)*. Skripsi. Malang: Fakultas Ekonomi-UIN Maliki Malang.

- Ibrahim, I. 2013. *Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Organizational Citizenship Behavior dan Dampaknya pada Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Anutapura & Rumah Sakit Undata, Palu. e-Jurnal Katalogis, 1(1):135-145.*
- Istijanto. 2006. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Kaswan. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Katsir, Ibnu. 1985. *Tafsir Al-Qur'an Al-Azim*. Al-Alam al-Kutub. Juz 4.
- Konrad, Alison M., et al. 2000. *Sex Differences in Job Attribute Preferences Among Managers and Business Students*. Psychology. Vol. 25. No. 2. pp. 108-131.
- Latipun. 2006. *Psikologi Eksperimen*. Malang: UMM-Press.
- Maharani, Vivin., Troena, E. Afnan, Noermijati. 2013. *Organizational Citizenship Behavior Role in mediating the Effect of Transformasional Leadership, Job Satisfaction on Employee Performance: Studies in PT Bank Syariah Mandiri Malang East Java. International Journal Of Business and Management, 8 (17), 1-12.*
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Manullang, M. dan Marihot Manullang. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Meyer, Henri. 2007. *Manajemen dengan Kecerdasan Emosional*. Bandung: Penerbit Nuansa.
- Mohamad, Mahfuzah dan Juraifah Jais. 2015. *Emotional Intelligence And Job Performance: A study Among Malaysian Teachers*. International Intelligence and Business Management Conference. Journal.
- Munir, Misbahul. 2007. *Ajaran-ajaran Ekonomi Rasulullah: Kajian Hadist Nabi dalam Perspektif Ekonomi*. Malang: UIN Press.
- Mursi, AH. 1997. *Sumber Daya Manusia yang Produktif*. Jakarta: Gema Insani Pers.
- Nasution, Mulia, 2000. *Manajemen Personalia Aplikasi Dalam Perusahaan*. Jakarta. Djembatan.
- Novliadi, Ferry. 2007. *Organizational Citizenship Behavior karyawan ditinjau dari Persepsi Terhadap Kualitas Interaksi Atasan-Bawahan dan Persepsi*

*terhadap Dukungan Organisional*. Skripsi. Kedokteran. Universitas Sumatera Utara Medan.

Nurdiana, Ilfi. 2011. *Kepemimpinan Islami, Orgaizational Citizenship Behavior (OCB), dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*. Disertasi tidak dipublikasikan, Universitas Airlangga Surabaya.

Organ, D.W. 1995. *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrom*. Lexington, MA: Lexington Books.

Podsakoff, P. M., et al., 2000. *Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review of The Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research*. Journal of Management., Vol.26, No.3.

Qutb, Sayyid. 1978. *Fi Zilal Al-Qur'an*. Beirut. Dar Al-Syuruq.

Quzwini, Muhammad. 2013. *Organizational Citizenship Behavior pada pegawai Lapas Klas 1 Lowokwaru Malang*. Jurnal Online Psikologi, Vol.01, No. 01

Rani, Anita Abdul et al. 2013. *The Impact of Spiritual Intelligence on Work Performance: Case Study in Government Hospitals of East Coast of Malaysia The Macro Theme Review*. University Malaysia. Pahang, Malaysia.

Rashvand, Omid; Bahrevar, Elham. 2013. *A Study of the Relationship among Spiritual intelligence, Organizational Citizenship Behavior and Turnover Intentions*. International Journal of Research in Organizational Behavior and Human Resource Management, Vol. 1, No. 2, pp. 25-34.

Ratnasari, Wahyu Rinda. 2016. *Pengaruh Organizational Commitment and Big Five Personality terhadap Employee Performance dengan OCB sebagai variabel Intervening pada Karyawan PDAM Kabupaten Ponorogo*. Skripsi. UIN Maliki Malang.

Hardi, Rian Priyo (Staff Marketing). 2017. Komunikasi Singkat terkait Permasalahan di PT. Bank Syariah Mandiri Malang. Tanggal 23 Januari 2017. Via Telephone.

Riduwan, Engkos dan Achmad Kuncoro. 2013. *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis*. Bandung: Alfabeta.

Rivai, Veithzal. 2009. *Islamic Human Capital*. Jakarta: Rajawali Press.

Robbins Stephen P. Dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

- Ruky, Achmad S. 2001. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sani, Achmad dan Masyhuri Mahfudz. 2010. *Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UIN PRESS.
- Sani, Achmad dan Vivin Maharani. 2013. *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, kuseioner, dan analisis data*. Cetakan II. Malang: UIN Maliki PRESS.
- Sarwono, Jonathan. 2007. *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Shahhosseini, Mohmmad *et al.* 2012. *The Role Emotional Intelligence On Job Performance. International Journal of Business and Social Science*. Vol. 3 No. 21; November 2012.
- Shore, L. M., & Wayne, S, J. 1993. *Commitment and Employee Behavior: of Affective Commitment and Continuance Commitment with Perceived Organizational Support*. *Journal of Applied Psychology*, 78 (5)
- Shihab, Quraisy. 2003. *Tafsir Al-Misbah*. Jakarta: Lentera Hati.
- Sihotang, A. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Pradnya Paramita.
- Simanullang, Mangasi Erick Parulian. 2010. *Pengaruh Dimensi-dimensi Organizational Citizenship Behavior pada Kinerja Akademis Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa S1 Reguler Angkatan 2006 FE UNS)*. *Skripsi* dipublikasikan, Fakultas Ekonomi, Universitas Sebelas Maret.
- Sloat, K. C. M. 1999. *Organizational Citizenship: Professional Safety*, 44, pp. 20-23
- Solimun. 2010. *Permodelan Persamaan Struktural Pendekatan PLS*. Fakultas MIPA. Universitas Brawijaya.
- Srimulyani, Veronika A. 2012. *Anteseden Organizational Citizenship Behavior: Studi pada guru-guru SMA di kota Madiun*. *Widya Warta*, No. 01, ISSN 0854-1981
- Sugiyanto dan Sutanto, Hery. 2010. *Membangun etos kerja yang proaktif guna, Mengoptimalkan kinerja melalui spiritual centered Leadership, employee empowerment, organizational Citizenship behavior*. *Buletin Ekonomi*. Vol. 8, No. 2, Agustus 2010 hal 70-170
- Sugiyono. 2010. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Sobel, M. E. (1982). *Asymptotic Confidence Intervals for Indirect Effects in Structural Equation Models*. *Sociological Methodology*. Vol. 13, 290-312.
- Trihandini, R.A Fabiola. 2005. *Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan (Studi kasus di Hotel Horison Semarang)*. Tesis. Program Studi Magister Manajemen Program Studi Pascasarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Umam, K. 2010. *Perilaku Organisasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Wei, Yu-Chen. 2014. *Manfaat Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Prestasi Kerja dan Peran Moderat Modal Manusia*. *International Journal of Business and Management*; Vol. 9, No. 7; 2014. National Taipei University of Education, Taiwan, China.
- Wijaya, Tony. 2013. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Zohar, Danah dan Ian Marshall. 2000. *Spiritual Intelligence The Ultimate Intelligence*. Great Britain: Bloomsberry.
- Zohar, Danah dan Ian Marshall. 2007. *SQ: Kecerdasan Spiritual*. Bandung: PT Mizan Pustaka.
- Zuhri, Syaifuddin. 2012. *Pengaruh Kompensasi Langsung dan Kompensasi tidak Langsung terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) melalui Kepuasan Kerja (studi pada karyawan KUD Batu kota wisata batu)*. Tidak dipublikasikan. *Skripsi*. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

## Lampiran 1

### KUESIONER

Bapak/Ibu/Saudara/i yang terhormat,

Guna penyusunan skripsi dalam rangka memenuhi syarat untuk dapat menyelesaikan program S1 pada Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, diperlukan data-data dan informasi yang mendukung dalam penelitian ini. Sehubungan dengan penelitian saya yang berjudul “Pengaruh *Emotional Quotient* dan *Spiritual Quotient* terhadap Prestasi Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai variabel Intervening”, maka saya mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Data dalam kuesioner ini tidak akan dipublikasikan dan dijaga kerahasiaannya, karena data ini hanya murni digunakan untuk kepentingan penelitian dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan. Atas kesediaan dan partisipasi anda, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya

Nur Izzah Maulidina

**Cara Pengisian Kuesioner:**

Isilah kuesioner dibawah ini sesuai kondisi anda.

## 1. Identitas Responden

- a. Usia : ..... tahun  
 b. Jenis Kelamin : pria/wanita  
 c. Pendidikan Terakhir : SD/SMP/SMA/D3-S1  
 d. Masa Kerja : ..... tahun

## 2. Daftar Pertanyaan

Berilah tanda *checklist* (✓) pada pernyataan berikut ini sesuai dengan pendapat anda dengan sebenar-benarnya.

Alternatif pilihan jawaban:

- SS : Sangat Setuju (5)  
 S : Setuju (4)  
 N : Netral (3)  
 TS : Tidak Setuju (2)  
 STS : Sangat Tidak Setuju (1)

**1. Instrumen *Emotional Quotient* (EQ)**

No.	Keterangan	Nilai				
		SS	S	N	TS	STS
	<b>Kesadaran Diri</b>					
1.	Saya dapat memahami penyebab timbulnya emosi pada diri saya					
	<b>Pengaturan Diri</b>					
2.	Saya menganggap kritik dari orang merupakan hal yang bermanfaat untuk diri saya					
	<b>Motivasi Diri Sendiri</b>					
3.	Saya selalu optimis untuk meraih tujuan yang saya inginkan					
	<b>Empati</b>					
4.	Ketika ada rekan kerja yang tertimpa masalah, saya berusaha					

	membantu meringankan beban permasalahan yang dihadapinya					
	<b>Keterampilan Sosial</b>					
5.	Saya sangat mudah beradaptasi dengan orang lain, termasuk orang yang baru saya kenal sekalipun					

## 2. Instrumen *Spiritual Quotient* (SQ)

No.	Keterangan	Nilai				
		SS	S	N	TS	STS
	<b>Kapasitas diri</b>					
1.	Saya mampu bersikap fleksibel dengan lingkungan					
	<b>Tingkat kesadaran diri</b>					
2.	Saya sadar akan resiko kehidupan					
	<b>Kemampuan menghadapi dan memanfaatkan penderitaan</b>					
3.	Saya belajar dari kegagalan pada masa silam dan mampu melampauinya					
	<b>Kemampuan untuk menghadapi dan melampaui rasa sakit</b>					
4.	Saya mampu menghadapi rasa sakit					
	<b>Kualitas hidup</b>					
5.	Saya melakukan setiap kegiatan sesuai visi dan misi					
	<b>Keengganan untuk menyebabkan kerugian yang tidak perlu</b>					
6.	Saya selalu berpikir sebelum bertindak					
	<b>Memiliki cara pandang yang holistik</b>					
7.	Saya memandang sesuatu sebagai hal yang saling berkaitan					
	<b>Memiliki kecenderungan nyata</b>					

	<b>untuk bertanya</b>					
8.	Saya berusaha mencari jawaban terhadap suatu persoalan dan menanyakan alasan-alasannya					
	<b>Menjadi apa yang disebut oleh para psikolog sebagai “field-independent” (bidang mandiri)</b>					
9.	Saya bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas					

### 3. Instrumen Prestasi Kerja

No.	Keterangan	Nilai				
		SS	S	N	TS	STS
	<b>Kualitas</b>					
1.	Saya mengerjakan pekerjaan dengan teliti dan selalu tepat sesuai dengan yang diharapkan					
	<b>Kuantitas</b>					
2.	Saya mampu menyelesaikan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab saya sesuai target yang telah ditetapkan					
	<b>Disiplin Kerja</b>					
3.	Saya selalu datang ke tempat kerja tepat waktu					
	<b>Inisiatif</b>					
4.	Saya bersedia melakukan pekerjaan tanpa harus diperintah					
	<b>Kerjasama</b>					
5.	Saya selalu memberikan kontribusi kepada tim kerja dalam setiap kegiatan					

#### 4. Instrumen *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

No.	Keterangan	Nilai				
		SS	S	N	TS	STS
	<b><i>Altruism</i> (suka rela)</b>					
1.	Saya mau meluangkan waktu untuk membantu orang lain					
	<b><i>Civic virtue</i> (keterlibatan)</b>					
2.	Saya selalu mengikuti perkembangan kemajuan di perusahaan					
	<b><i>Conscientiousness</i> (kehati-hatian)</b>					
3.	Saya bersungguh-sungguh mengikuti peraturan dan prosedur perusahaan					
	<b><i>Courtesy</i> (menghormati)</b>					
4.	Saya selalu menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap rekan kerja sekalipun disaat sibuk					
	<b><i>Sportmanship</i> (penyesuaian)</b>					
5.	Saya tidak suka membesar-besarkan masalah yang sepele					

Responden	EQ					
	X11	X12	X13	X14	X15	X1
1	3	3	5	3	5	19
2	5	4	5	5	5	24
3	4	4	4	3	5	20
4	5	4	2	3	4	18
5	5	4	3	3	4	19
6	4	5	4	5	5	23
7	5	4	3	3	5	20
8	5	5	5	5	5	25
9	5	5	5	5	4	24
10	4	4	5	4	4	21
11	4	4	4	4	4	20
12	5	4	3	3	4	19
13	3	3	3	3	4	16
14	4	3	3	3	4	17
15	4	3	3	3	3	16
16	3	3	3	3	4	16
17	3	3	3	4	4	17
18	5	4	4	4	5	22
19	5	5	4	4	4	22
20	5	4	3	3	5	20
21	4	5	5	4	5	23
22	3	5	3	3	4	18
23	3	4	3	5	3	18
24	5	3	4	2	5	19
25	5	3	3	4	3	18
26	5	3	3	3	3	17
27	5	3	3	3	2	16
28	5	4	4	3	4	20
29	5	4	3	2	4	18
30	4	3	3	3	2	15
31	4	3	3	4	5	19
32	5	4	4	4	3	20
33	5	3	3	3	3	17
34	5	3	3	3	2	16
35	5	5	3	3	4	20
36	4	4	4	3	3	18
37	5	4	4	4	3	20
38	3	3	4	3	5	18
39	5	5	3	4	5	22

40	5	4	3	2	4	18
41	5	3	3	5	4	20
42	5	4	3	3	3	18
43	5	4	3	2	1	15
44	5	5	5	5	5	25
45	5	3	3	4	4	19
46	5	5	3	3	5	21
47	2	2	4	3	5	16
48	5	4	3	3	3	18
49	5	5	3	3	5	21
50	5	5	4	4	4	22
51	4	3	2	4	3	16
52	5	4	4	4	4	21
53	3	3	3	3	3	15
54	4	4	4	4	3	19
55	5	5	5	5	3	23
56	3	3	3	4	5	18
57	5	4	4	4	3	20
58	5	5	4	3	4	21
59	5	4	4	5	5	23
60	4	4	4	4	4	20
61	5	3	3	3	5	19

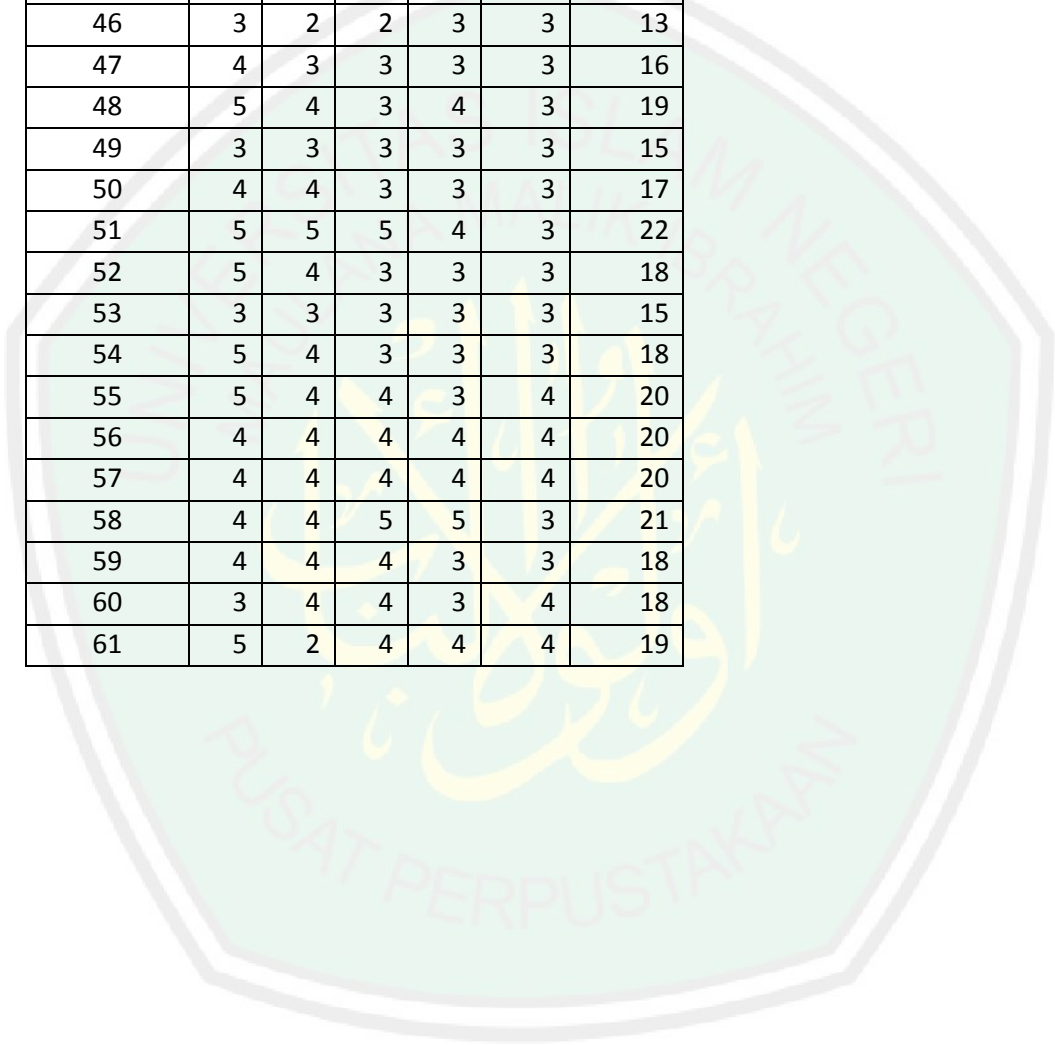
Responden	SQ									
	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X2
1	3	3	2	2	4	4	4	5	3	30
2	4	3	5	3	3	3	3	3	4	31
3	5	3	4	4	4	4	5	3	3	35
4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	30
5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	35
6	5	4	4	3	4	5	4	3	5	37
7	4	4	4	4	4	5	5	4	3	37
8	3	3	3	3	4	3	4	3	4	30
9	4	3	3	3	3	4	4	5	4	33
10	4	5	4	3	3	4	4	4	4	35
11	4	4	5	3	3	3	2	3	3	30
12	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30
13	5	5	5	3	3	3	3	4	5	36
14	3	3	4	3	4	3	3	3	3	29
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
16	4	3	3	3	4	4	4	3	3	31
17	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
18	4	5	4	5	4	5	4	3	3	37
19	4	3	3	3	3	3	4	4	5	32
20	5	4	3	3	3	3	4	3	3	31
21	3	3	4	4	3	4	2	2	4	29
22	3	4	5	3	3	2	4	3	3	30
23	3	5	2	4	2	3	4	2	5	30
24	3	3	4	3	3	5	3	4	4	32
25	3	3	4	3	2	2	3	2	2	24
26	5	5	5	4	4	4	5	4	3	39
27	5	3	2	3	2	4	3	3	2	27
28	4	3	5	3	5	3	5	3	4	35
29	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
30	4	3	4	3	4	3	5	3	4	33
31	4	5	3	5	3	5	3	5	3	36
32	3	5	5	3	5	3	3	3	5	35
33	4	5	5	3	5	3	5	3	5	38
34	5	4	5	5	4	4	5	3	5	40
35	3	3	4	3	3	4	3	4	3	30
36	5	4	3	3	4	2	3	3	3	30
37	5	3	3	3	5	3	3	3	3	31
38	5	3	3	5	3	4	4	3	4	34
39	3	4	3	1	4	3	2	4	2	26

40	4	5	3	5	3	5	3	5	3	36
41	3	3	3	4	5	3	3	3	3	30
42	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26
43	4	3	2	3	3	2	3	3	4	27
44	5	5	4	4	4	4	4	4	4	38
45	5	4	4	4	3	3	3	3	3	32
46	5	5	5	5	3	3	4	3	3	36
47	3	2	4	2	4	4	4	4	4	31
48	4	4	3	3	5	5	5	3	3	35
49	5	3	5	3	3	5	3	3	5	35
50	5	5	4	5	4	5	3	5	3	39
51	3	3	3	3	5	4	3	4	3	31
52	5	4	3	3	4	4	3	4	3	33
53	4	4	4	3	3	3	3	3	4	31
54	5	4	3	3	3	3	3	3	3	30
55	4	3	2	4	3	3	4	5	3	31
56	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40
57	4	3	3	2	3	2	3	3	3	26
58	4	3	3	3	3	3	4	4	5	32
59	5	4	3	3	3	3	3	3	3	30
60	5	4	4	3	3	5	4	3	4	35
61	4	3	3	4	3	5	3	4	3	32

PUSAT PERPUSTAKAAN

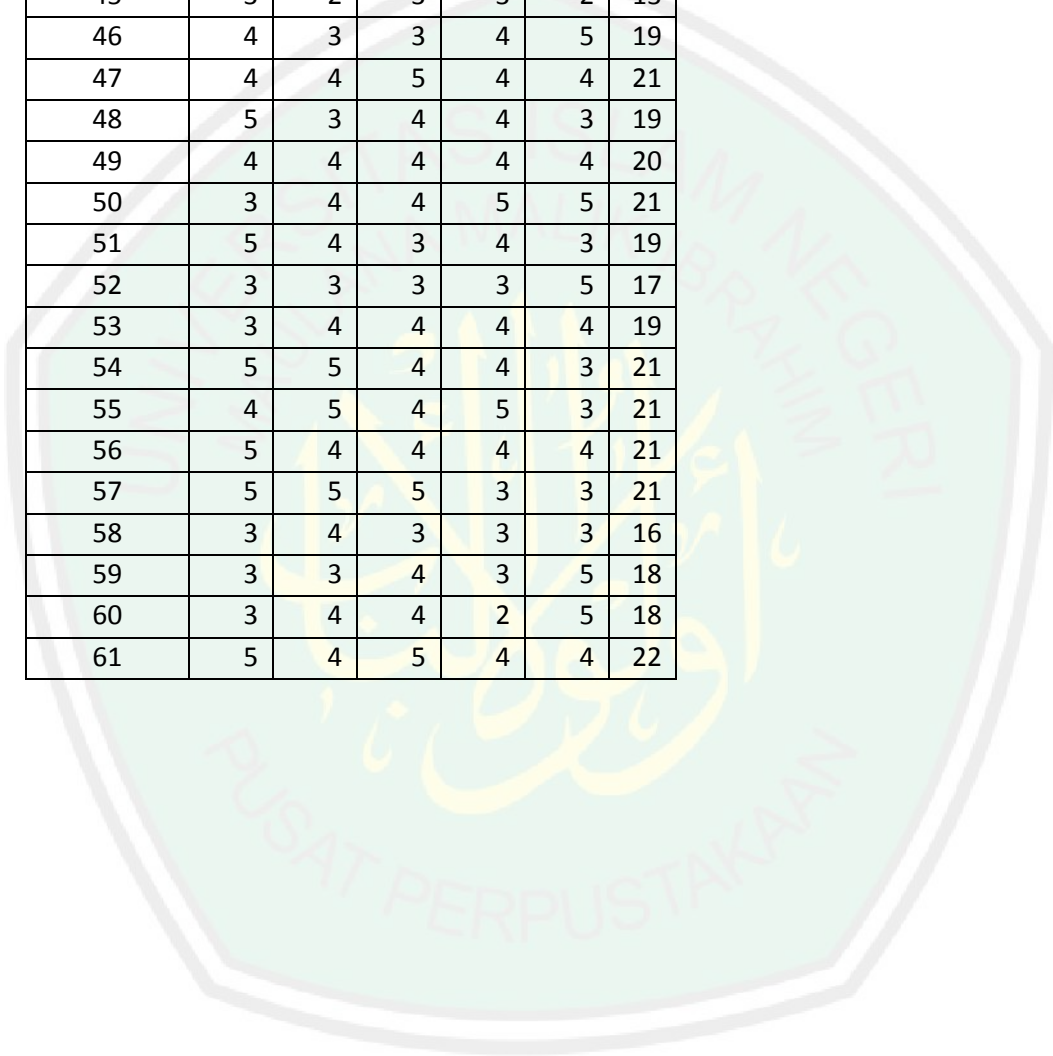
Responden	Prestasi Kerja					
	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y1
1	5	3	3	3	3	17
2	5	3	4	2	4	18
3	5	4	5	4	4	22
4	5	4	4	5	5	23
5	4	4	4	4	4	20
6	5	4	3	4	3	19
7	4	4	4	4	4	20
8	5	5	4	4	4	22
9	5	5	4	5	3	22
10	5	5	4	4	3	21
11	4	3	3	4	3	17
12	5	4	3	3	3	18
13	5	4	4	4	4	21
14	4	4	4	4	4	20
15	4	3	4	4	4	19
16	4	5	3	5	3	20
17	5	4	4	5	4	22
18	5	4	3	4	4	20
19	5	4	3	3	3	18
20	5	5	5	5	5	25
21	4	3	3	4	3	17
22	3	4	2	4	3	16
23	3	5	3	4	5	20
24	5	3	2	4	3	17
25	4	4	2	3	3	16
26	4	3	3	3	4	17
27	4	4	3	5	3	19
28	5	3	3	4	3	18
29	5	5	5	5	4	24
30	5	5	4	3	3	20
31	5	3	3	2	4	17
32	3	4	4	3	4	18
33	5	5	3	3	3	19
34	3	5	3	3	5	19
35	5	5	3	5	2	20
36	5	3	3	4	4	19
37	5	4	3	4	3	19
38	5	3	3	3	3	17
39	5	4	3	4	3	19

40	5	4	3	3	4	19
41	2	3	3	4	2	14
42	4	3	3	3	3	16
43	5	4	3	3	3	18
44	5	4	3	3	4	19
45	5	4	4	3	3	19
46	3	2	2	3	3	13
47	4	3	3	3	3	16
48	5	4	3	4	3	19
49	3	3	3	3	3	15
50	4	4	3	3	3	17
51	5	5	5	4	3	22
52	5	4	3	3	3	18
53	3	3	3	3	3	15
54	5	4	3	3	3	18
55	5	4	4	3	4	20
56	4	4	4	4	4	20
57	4	4	4	4	4	20
58	4	4	5	5	3	21
59	4	4	4	3	3	18
60	3	4	4	3	4	18
61	5	2	4	4	4	19



Responden	OCB					
	Z11	Z12	Z13	Z14	Z15	Z1
1	3	3	4	3	5	18
2	3	4	5	3	3	18
3	5	4	3	3	3	18
4	3	3	3	3	3	15
5	5	4	5	5	5	24
6	5	5	5	5	5	25
7	4	4	4	4	4	20
8	3	3	3	4	5	18
9	5	5	5	5	5	25
10	3	3	4	4	5	19
11	3	4	3	4	3	17
12	4	4	4	4	3	19
13	4	4	4	3	3	18
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	4	20
16	3	3	3	5	5	19
17	4	4	4	4	4	20
18	5	4	3	3	3	18
19	3	3	3	3	5	17
20	5	4	3	5	4	21
21	4	5	3	3	4	19
22	5	5	3	5	2	20
23	5	3	3	3	5	19
24	4	3	3	4	5	19
25	5	5	5	3	3	21
26	2	3	4	5	3	17
27	4	3	3	3	2	15
28	5	3	3	2	2	15
29	5	4	3	3	3	18
30	5	4	5	3	3	20
31	3	3	4	3	4	17
32	5	4	3	3	3	18
33	5	3	3	2	5	18
34	3	3	4	5	3	18
35	2	2	3	3	2	12
36	3	5	3	4	4	19
37	3	3	3	4	4	17
38	4	4	4	4	3	19
39	3	4	3	4	3	17

40	5	4	3	5	3	20
41	1	3	4	3	3	14
42	2	3	3	3	1	12
43	4	2	4	2	2	14
44	3	4	4	4	4	19
45	3	2	3	3	2	13
46	4	3	3	4	5	19
47	4	4	5	4	4	21
48	5	3	4	4	3	19
49	4	4	4	4	4	20
50	3	4	4	5	5	21
51	5	4	3	4	3	19
52	3	3	3	3	5	17
53	3	4	4	4	4	19
54	5	5	4	4	3	21
55	4	5	4	5	3	21
56	5	4	4	4	4	21
57	5	5	5	3	3	21
58	3	4	3	3	3	16
59	3	3	4	3	5	18
60	3	4	4	2	5	18
61	5	4	5	4	4	22



## Lampiran 3

## FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN

*Emotional Quotient (X1)*

## Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
N	Valid	61	61	61	61	61
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.44	3.85	3.54	3.54	3.93

## X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.6	1.6	1.6
	3	9	14.8	14.8	16.4
	4	13	21.3	21.3	37.7
	5	38	62.3	62.3	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

## X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.6	1.6	1.6
	3	21	34.4	34.4	36.1
	4	25	41.0	41.0	77.0
	5	14	23.0	23.0	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

**X1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	3.3	3.3	3.3
	3	32	52.5	52.5	55.7
	4	19	31.1	31.1	86.9
	5	8	13.1	13.1	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

**X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	6.6	6.6	6.6
	3	29	47.5	47.5	54.1
	4	19	31.1	31.1	85.2
	5	9	14.8	14.8	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

**X1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.6	1.6	1.6
	2	3	4.9	4.9	6.6
	3	15	24.6	24.6	31.1
	4	22	36.1	36.1	67.2
	5	20	32.8	32.8	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

*Spiritual Quotient (X2)*

**Statistics**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9
N	Valid	61	61	61	61	61	61	61	61	61
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.05	3.72	3.64	3.39	3.52	3.59	3.59	3.41	3.52

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.6	1.6	1.6
	3	15	24.6	24.6	26.2
	4	25	41.0	41.0	67.2
	5	20	32.8	32.8	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.6	1.6	1.6
	3	29	47.5	47.5	49.2
	4	17	27.9	27.9	77.0
	5	14	23.0	23.0	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	8.2	8.2	8.2
	3	24	39.3	39.3	47.5
	4	20	32.8	32.8	80.3
	5	12	19.7	19.7	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.6	1.6	1.6
	2	3	4.9	4.9	6.6
	3	36	59.0	59.0	65.6
	4	13	21.3	21.3	86.9
	5	8	13.1	13.1	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

**X2.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	4.9	4.9	4.9
	3	30	49.2	49.2	54.1
	4	21	34.4	34.4	88.5
	5	7	11.5	11.5	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

**X2.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	8.2	8.2	8.2
	3	26	42.6	42.6	50.8
	4	19	31.1	31.1	82.0
	5	11	18.0	18.0	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

**X2.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	4.9	4.9	4.9
	3	27	44.3	44.3	49.2
	4	23	37.7	37.7	86.9
	5	8	13.1	13.1	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

**X2.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	4.9	4.9	4.9
	3	36	59.0	59.0	63.9
	4	16	26.2	26.2	90.2
	5	6	9.8	9.8	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

**X2.9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	4.9	4.9	4.9
	3	32	52.5	52.5	57.4
	4	17	27.9	27.9	85.2
	5	9	14.8	14.8	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

**Prestasi Kerja (Y)**

**Statistics**

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
N	Valid	61	61	61	61	61
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.41	3.87	3.43	3.67	3.46

**Y1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.6	1.6	1.6
	3	8	13.1	13.1	14.8
	4	17	27.9	27.9	42.6
	5	35	57.4	57.4	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

## Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	3.3	3.3	3.3
	3	16	26.2	26.2	29.5
	4	31	50.8	50.8	80.3
	5	12	19.7	19.7	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

## Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	6.6	6.6	6.6
	3	32	52.5	52.5	59.0
	4	20	32.8	32.8	91.8
	5	5	8.2	8.2	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

## Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	3.3	3.3	3.3
	3	25	41.0	41.0	44.3
	4	25	41.0	41.0	85.2
	5	9	14.8	14.8	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

**Y5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	3.3	3.3	3.3
	3	33	54.1	54.1	57.4
	4	22	36.1	36.1	93.4
	5	4	6.6	6.6	100.0
Total		61	100.0	100.0	

**Organizational Citizenship Behavior (Z)**

**Statistics**

		Z1	Z2	Z3	Z4	Z5
N	Valid	61	61	61	61	61
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.85	3.70	3.69	3.67	3.64

**Z1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.6	1.6	1.6
	2	3	4.9	4.9	6.6
	3	21	34.4	34.4	41.0
	4	15	24.6	24.6	65.6
	5	21	34.4	34.4	100.0
Total		61	100.0	100.0	

**Z2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	4.9	4.9	4.9
	3	21	34.4	34.4	39.3
	4	28	45.9	45.9	85.2
	5	9	14.8	14.8	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

**Z3**

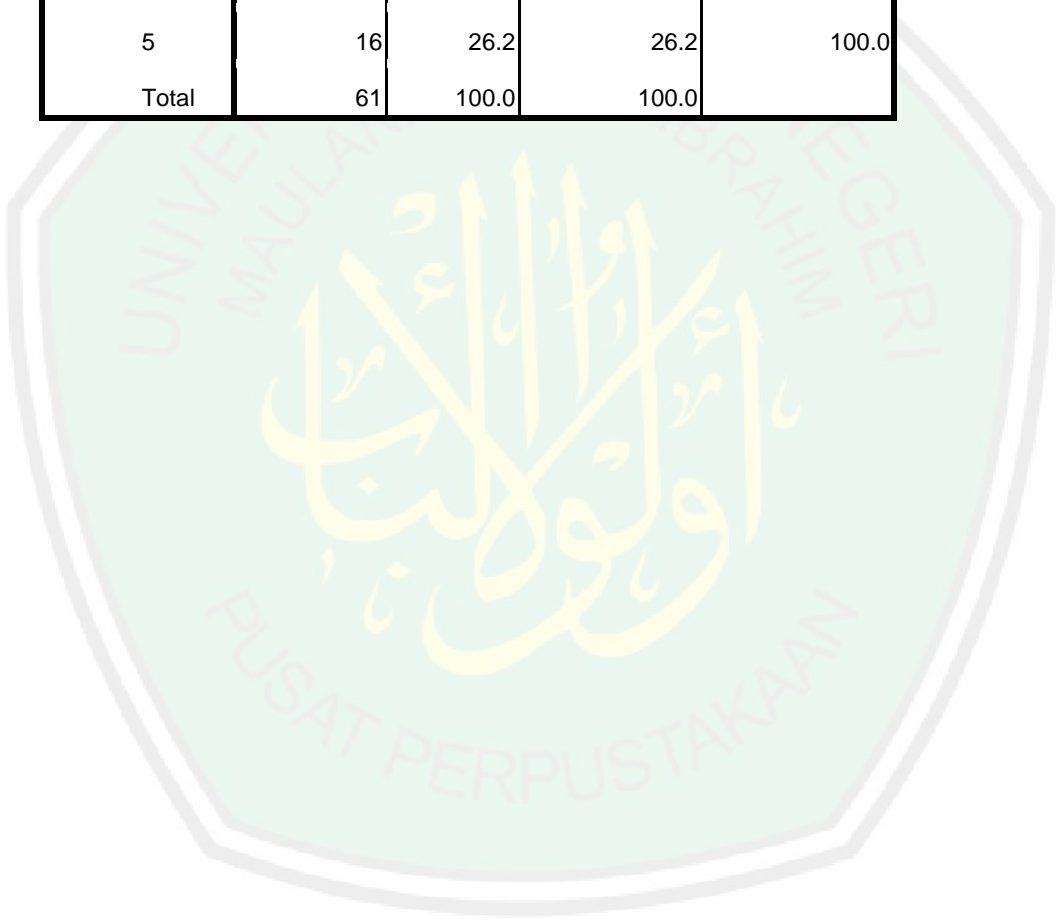
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	28	45.9	45.9	45.9
	4	24	39.3	39.3	85.2
	5	9	14.8	14.8	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

**Z4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	6.6	6.6	6.6
	3	23	37.7	37.7	44.3
	4	23	37.7	37.7	82.0
	5	11	18.0	18.0	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

Z5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.6	1.6	1.6
2	6	9.8	9.8	11.5
3	23	37.7	37.7	49.2
4	15	24.6	24.6	73.8
5	16	26.2	26.2	100.0
Total	61	100.0	100.0	



**Lampiran 4**

**UJI INSTRUMEN DATA  
(Uji Validitas & Reliabilitas)**

**Variabel *Emotional Quotient* (X1)**

		X1
X1.2	Pearson Correlation	.662**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	61
X1.3	Pearson Correlation	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	61
X1.4	Pearson Correlation	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	61
X1.5	Pearson Correlation	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	61

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.628	4

**Variabel *Spiritual Quotient* (X2)**

**Correlations**

		X2
X2.1	Pearson Correlation	.526**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	61
X2.2	Pearson Correlation	.600**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	61
X2.3	Pearson Correlation	.533**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	61
X2.4	Pearson Correlation	.607**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	61
X2.5	Pearson Correlation	.379**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	61
X2.6	Pearson Correlation	.588**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	61
X2.7	Pearson Correlation	.555**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	61
X2.8	Pearson Correlation	.327*
	Sig. (2-tailed)	.010
	N	61
X2.9	Pearson Correlation	.403**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	61

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.636	9

**Variabel Prestasi Kerja (Y)**

**Correlations**

		Y
Y2	Pearson Correlation	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	61
Y3	Pearson Correlation	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	61
Y4	Pearson Correlation	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	61
Y5	Pearson Correlation	.570**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	61

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.611	4

**Variabel *Organizational Citizenship Behavior (Z)***

**Correlations**

		Z
Z1	Pearson Correlation	.950**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	61
Z2	Pearson Correlation	.973**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	61
Z3	Pearson Correlation	.980**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	61
Z4	Pearson Correlation	.950**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	61
Z5	Pearson Correlation	.949**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	61

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.976	5

**Lampiran 5**

**UJI ASUMSI KLASIK**

**UJI NORMALITAS**

✓ **X1 & X2 to Z**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		61
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.68369034
Most Extreme Differences	Absolute	.158
	Positive	.158
	Negative	-.145
Kolmogorov-Smirnov Z		1.236
Asymp. Sig. (2-tailed)		.094
a. Test distribution is Normal.		

✓ **X1, X2 & Z to Y**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		61
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.30727933
Most Extreme Differences	Absolute	.107
	Positive	.107
	Negative	-.102
Kolmogorov-Smirnov Z		.838
Asymp. Sig. (2-tailed)		.483
a. Test distribution is Normal.		

## UJI LINIERITAS

✓ X1 to Z

### Variable Processing Summary

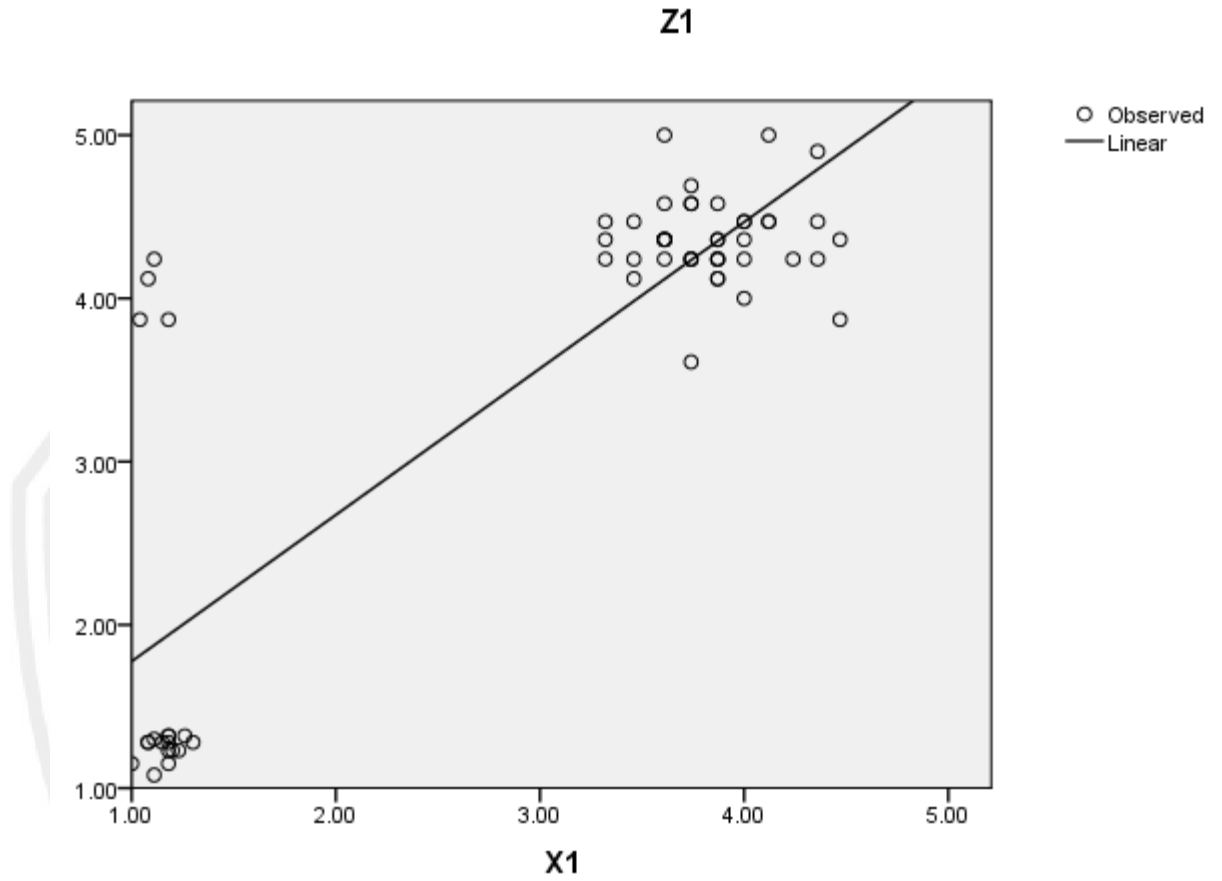
	Variables	
	Dependent	Independent
	Z	X1
Number of Positive Values	61	61
Number of Zeros	0	0
Number of Negative Values	0	0
Number of Missing Values		
User-Missing	0	0
System-Missing	0	0

### Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: Z1

Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.717	149.473	1	59	.000	.880	.897

The independent variable is X1.



X1 to Y

Variable Processing Summary

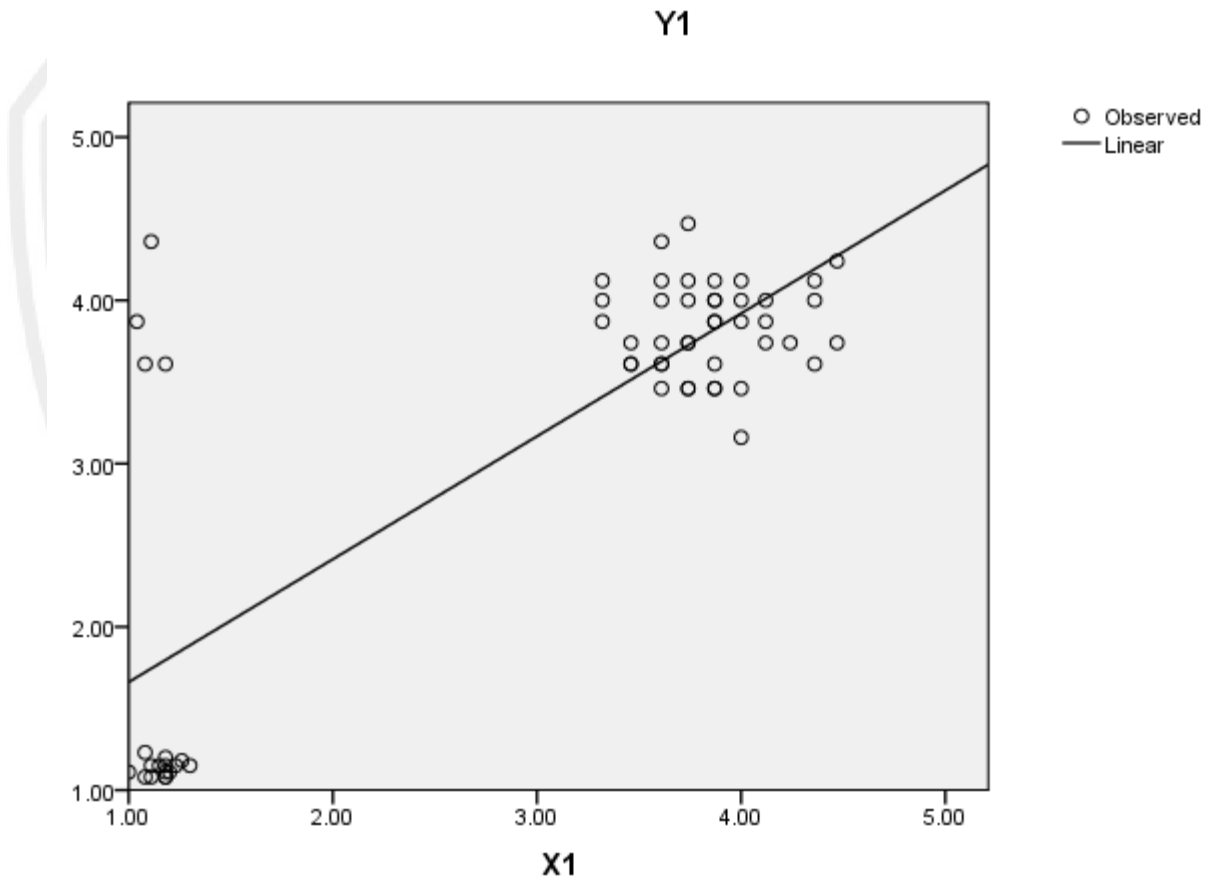
		Variables	
		Dependent	Independent
		Y	X1
Number of Positive Values		61	61
Number of Zeros		0	0
Number of Negative Values		0	0
Number of Missing Values	User-Missing	0	0
	System-Missing	0	0

**Model Summary and Parameter Estimates**

Dependent Variable: Y1

Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.651	110.029	1	59	.000	.908	.753

The independent variable is X1.



## X2 to Z

### Variable Processing Summary

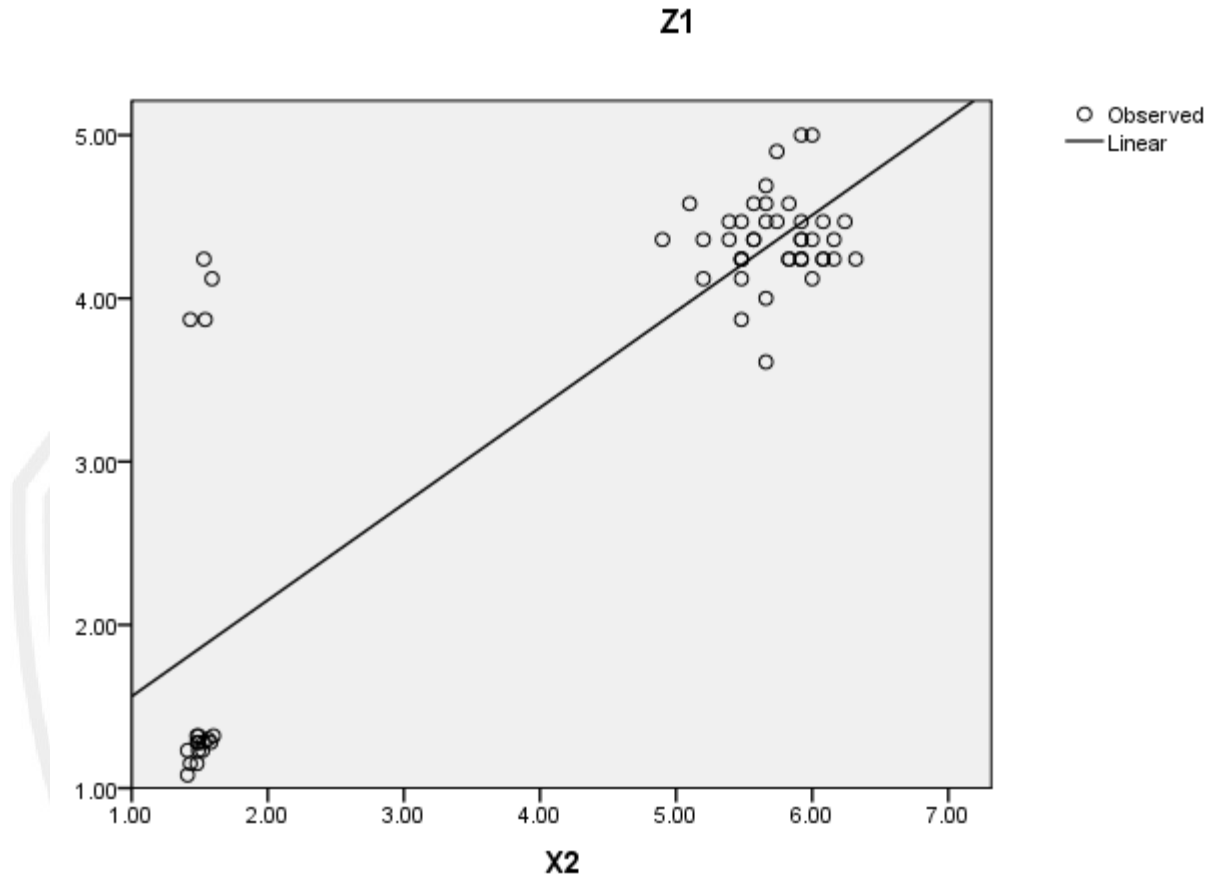
	Variables	
	Dependent	Independent
	Z	X2
Number of Positive Values	61	61
Number of Zeros	0	0
Number of Negative Values	0	0
Number of Missing Values	0	0
User-Missing	0	0
System-Missing	0	0

### Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: Z1

Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.746	173.521	1	59	.000	.972	.590

The independent variable is X2.



**X2 to Y**

**Variable Processing Summary**

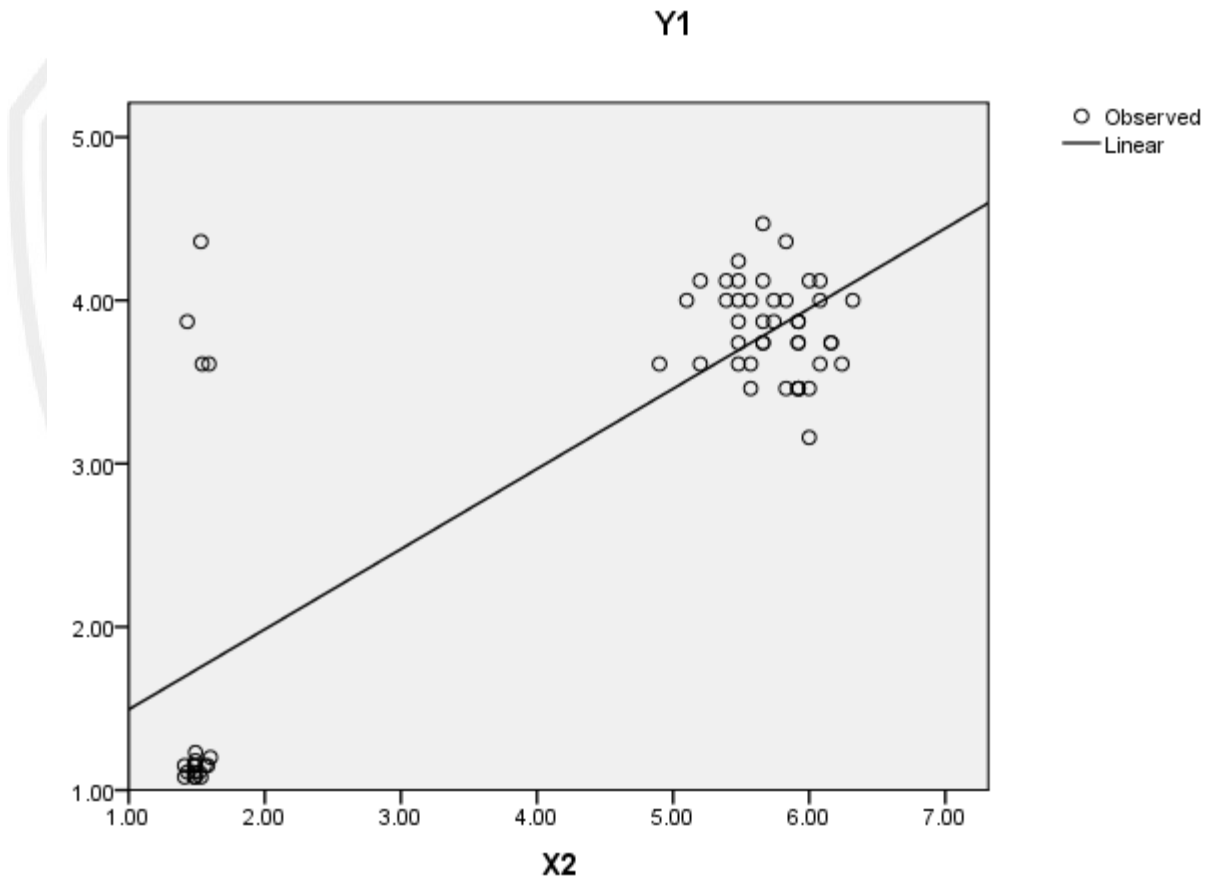
		Variables	
		Dependent	Independent
		Y	X2
Number of Positive Values		61	61
Number of Zeros		0	0
Number of Negative Values		0	0
Number of Missing Values	User-Missing	0	0
	System-Missing	0	0

**Model Summary and Parameter Estimates**

Dependent Variable: Y1

Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.667	118.435	1	59	.000	1.002	.491

The independent variable is X2.



## Z to Y

### Variable Processing Summary

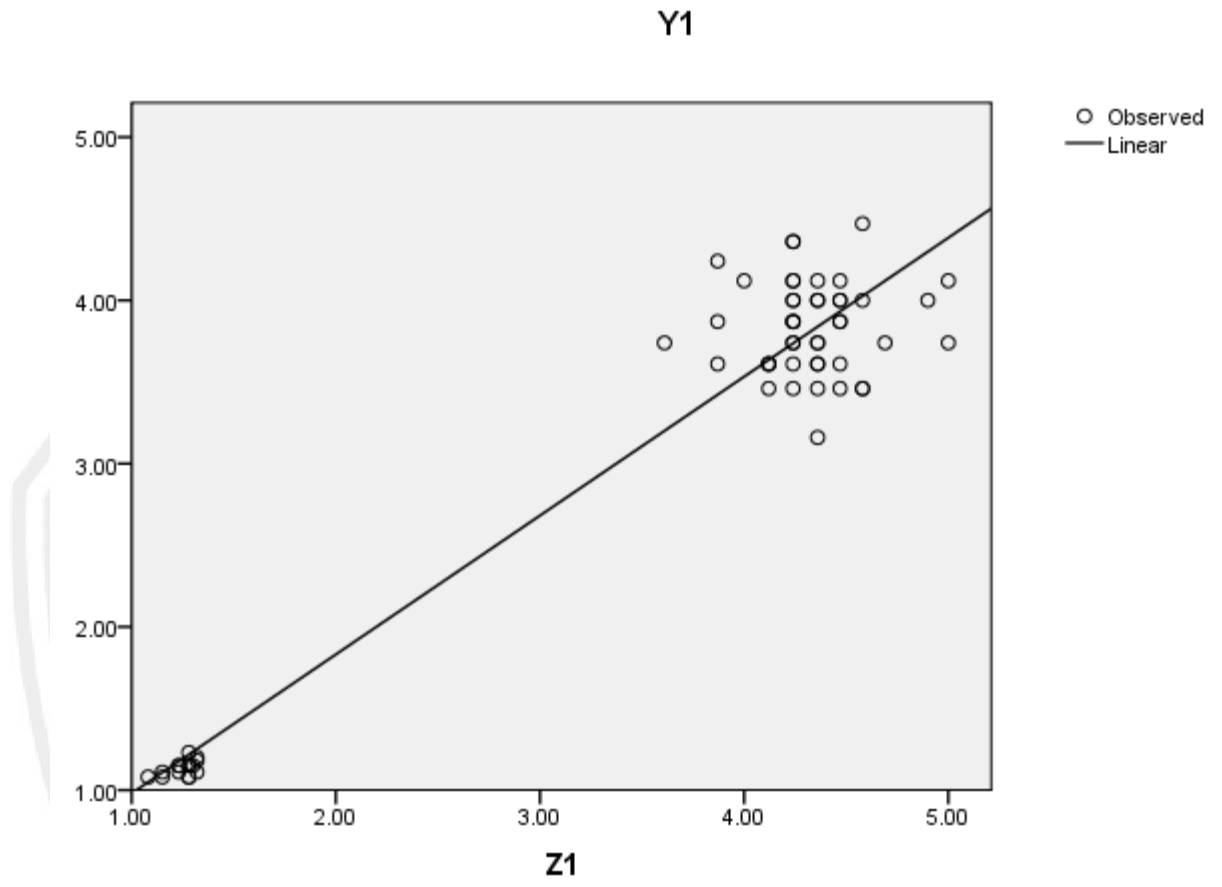
	Variables	
	Dependent	Independent
	Y	Z
Number of Positive Values	61	61
Number of Zeros	0	0
Number of Negative Values	0	0
Number of Missing Values		
User-Missing	0	0
System-Missing	0	0

### Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: Y1

Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.932	814.546	1	59	.000	.130	.851

The independent variable is Z1.



**Lampiran 6**

**ANALISIS JALUR**

- Pengujian Model I**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.864 <sup>a</sup>	.747	.738	.69538

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Z

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	82.836	2	41.418	85.654	.000 <sup>a</sup>
	Residual	28.046	58	.484		
	Total	110.882	60			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Z

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.941	.229		4.104	.000
	X1	.129	.301	.122	.430	.669
	X2	.509	.194	.745	2.626	.011

a. Dependent Variable: Z

• **Pengujian Model II**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.967 <sup>a</sup>	.934	.931	.31526

a. Predictors: (Constant), Z1, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	80.406	3	26.802	269.664	.000 <sup>a</sup>
	Residual	5.665	57	.099		
	Total	86.071	60			

a. Predictors: (Constant), Z1, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

**Coefficients<sup>a</sup>**

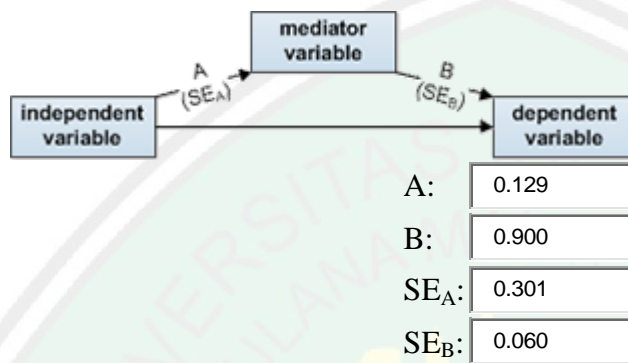
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.105	.118		.886	.379
	X1	.095	.137	.102	.694	.490
	X2	-.099	.093	-.164	-1.063	.292
	Z	.900	.060	1.021	15.118	.000

a. Dependent Variable: Y

## Lampiran 7

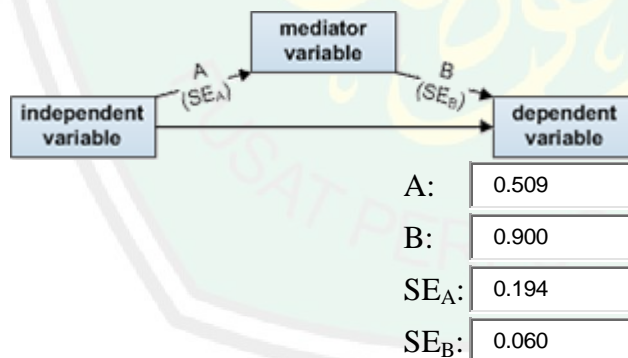
### UJI SOBEL TEST

#### ✓ OCB Memediasi EQ terhadap Prestasi Kerja



Sobel test statistic: 0.42839661  
One-tailed probability: 0.33418120  
Two-tailed probability: 0.66836239

#### ✓ OCB Memediasi SQ terhadap Prestasi Kerja



Sobel test statistic: 2.58447330  
One-tailed probability: 0.00487639  
Two-tailed probability: 0.00975279

## SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : *Fatimah Al Hauid*  
Jabatan : *General Support Staff.*  
Alamat : *Jl. Letjend Sutoyo No. 77B*

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : *Nur Izzah Maulidina*  
NIM : *13510033*  
Fakultas : *Ekonomi*  
Jurusan : *Manajemen*  
Universitas : *Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang*

Telah selesai melakukan penelitian di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang dengan jangka waktu 2 minggu, terhitung mulai tanggal 23 Januari sampai dengan 10 Maret 2017 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Pengaruh *Emotional Quotient* dan *Spiritual Quotient* terhadap Prestasi Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Variabel *Intervening*"

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Malang, 10 Maret 2017

*Bank Syariah Mandiri*  
Cabang

*Fatimah Al Hauid*  
NIP. 138213492

**BUKTI KONSULTASI**


Nama : Nur Izzah Maulidina  
 NIM/Jurusan : 13510033/Manajemen  
 Pembimbing : Dr. Vivin Maharani Ekowati, M.Si., MM  
 Judul Skripsi : Pengaruh *Emotional Quotient* dan *Spiritual Quotient* terhadap Prestasi Kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Variabel *Intervening* pada PT. Bank Syariah Mandiri Malang

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1.	10 September 2016	Pengajuan <i>Outline</i>	1. 
2.	23 Desember 2016	Proposal	2. 
3.	03 Januari 2017	Revisi Proposal	3. 
4.	18 Januari 2017	Acc Proposal	4. 
5.	02 Februari 2017	Seminar Proposal	5. 
6.	14 Februari 2017	Acc BAB I,II, dan III	6. 
7.	02 Maret 2017	Konsultasi BAB 1-V	7. 
8.	30 Maret 2017	Revisi BAB 1V & V	8. 
9.	17 April 2017	Acc BAB 1V & V	9. 
10	19 April 2017	Acc Keseluruhan	10. 

Malang, 19 April 2017

Mengetahui:  
Ketua Jurusan Manajemen



  
 Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M. Ei  
 NIP 19750707 200501 1 005

## Curriculum Vitae

### Motto:

*“Don't Think to be The Best, But Think to Do The Best, In order to be The Best”*

### Data Pribadi

1. Nama Lengkap : Nur Izzah Maulidina
2. Alamat Domisili : JL. Joyo Suko Timur Gg. II Nomor 49 C, Kec. Lowokwaru, Malang
3. Alamat Asal : JL. Kalimas No. 50 RT 003/RW 002 Desa Lenteng Timur, Kec. Lenteng, Kab. Sumenep, Madura, Jawa Timur
4. TTL : Sumenep, 24 Agustus 1994
5. Jenis Kelamin : Perempuan
6. Agama : Islam
7. Status : Mahasiswi
8. Warga Negara : Indonesia
9. Nomor HP : 085708817224
10. Email : nurizzahmaulidina@gmail.com

### Pendidikan

#### Formal

- TK Dharma Wanita : 1999-2001
- MI Miftahul Ulum I : 2001-2007
- MTS Miftahul Ulum : 2007-2010
- MAN I Sumenep : 2010-2013

#### Non Formal

- Kursus Bahasa Inggris : 2008-2009
- Madrasah Diniyah Bustanul Ulum : 2006-2009
- Life Skill English : 2011-2013
- PPBA (Program Pembelajaran Bahasa Arab UIN Malang) : 2013-2014

- PPBI (Program Pembelajaran Bahasa Inggris UIN Malang) : 2014-2015

#### **Keorganisasian**

- Forum Komunikasi Mahasiswa Sumenep (Sekretaris) : 2015-2016

#### **Kompetensi**

- Bersosialisasi dan berbagi ilmu dengan orang-orang terdekat

#### **Hobi dan Minat**

- *Travelling*
- Berkumpul Bersama Keluarga dan sahabat

Demikian CV ini saya buat dengan sebenarnya.

HORMAT SAYA

Nur Izzah Maulidina