

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN
KECERDASAN SPIRITUAL TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PENGEMUDI GRAB DI KOTA MALANG
MELALUI *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* SELAMA PANDEMI
COVID-19**

SKRIPSI



Oleh
SABRINA GABRIELLA
NIM: 17510172

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2022**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN
KECERDASAN SPIRITUAL TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PENGEMUDI GRAB DI KOTA MALANG
MELALUI *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* SELAMA PANDEMI
COVID-19**

SKRIPSI

Diajukan Kepada:

Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang

untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)



Oleh

SABRINA GABRIELLA

NIM: 17510172

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN
KECERDASAN SPIRITUAL TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PENGEMUDI GRAB DI KOTA MALANG
MELALUI *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* SELAMA PANDEMI
COVID-19**

SKRIPSI

Oleh

SABRINA GABRIELLA

NIM: 17510172

Telah disetujui pada tanggal 28 September 2021

Dosen Pembimbing,



**Dr. Siswanto, SE., M.Si
NIP 197509062006041001**

Mengetahui:

Ketua Program Studi,



**Muhammad Sulhan, SE., MM.
NIP 197406042006041002**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan pada Pengemudi Grab di Kota Malang Melalui *Organizational Citizenship Behavior* Sebagai Variabel *Intervening* Selama Pandemi COVID-19

SKRIPSI

Oleh

SABRINA GABRIELLA

NIM: 17510172

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
dan Dinyatakan Diterima sebagai Salah Satu Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
pada 29 Juni 2022

Susunan Dewan Penguji:

1. Ketua Penguji

Rini Safitri, M.M

NIP 199303282019032016

2. Dosen Pembimbing/ Sekretaris

Dr. Siswanto, SE., M.Si

NIP 197509062006041001

3. Penguji Utama

Prof. Dr. H. Muhammad Djakfar, SH., M.Ag

NIP 201910011579

Tanda Tangan

:()

:()

:()

Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi,

Muhammad Sulhan, SE., MM.

NIP 197406042006041002



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sabrina Gabriella
NIM : 17510172
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 KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN SPIRITUAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PENGEMUDI GRAB DI KOTA MALANG MELALUI *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* SELAMA PANDEMI COVID-19

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

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

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

Malang, 7 Juli 2022



Sabrina Gabriella

NIM: 17510172

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur tak henti-hentinya saya ucapkan kepada Allah SWT. atas kekuatan yang diberikan, serta rahmat dan ridhoNya yang tak terhingga sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat dan lancar.

Untuk yang Kusayangi dan Kucintai

Umi tercinta Ida Yudha Kusuma Dewi, Ayah tercinta Robby Hafidz, dan saudara laki-laki serta saudara perempuan saya, yang selalu memberi semangat, bantuan, dan arahan di situasi apapun. Semoga Allah SWT. terus melindungi dan membahagiakan umi, ayah, saudara laki-laki serta saudara perempuan saya, selalu dan selamanya.

MOTTO

فَاذْكُرُونِي أَذْكُرْكُمْ وَاشْكُرُوا لِي وَلَا تَكْفُرُونِ ﴿١٥٢﴾

“So remember Me; I will remember you. And be grateful to Me and do not deny Me.” (Al-Baqarah/2:152)

... إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ﴿١١﴾ ...

“... Indeed, Allah will not change the condition of a people until they change what is in themselves. ...” (Ar-Ra'd/13:11)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT., karena atas rahmat dan hidayah-Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan pada Pengemudi Grab di Kota Malang melalui *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Variabel *Intervening* selama Pandemi Covid-19”.

Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad saw. yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan kebaikan, yaitu 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 terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT., yang senantiasa memberikan rahmat, hidayah, serta rezeki dengan memperlancar proses pengerjaan skripsi saya.
2. Prof. Dr. M. Zainuddin, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Misbahul Munir, Lc., M.Ei, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Muhammad Sulhan, SE., MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
5. Bapak Dr. Siswanto, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing saya yang telah membimbing dengan sabar, memberikan saran, dan masukan berharga, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Dosen pengajar yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan kepada penulis selama menempuh studi di Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
7. Orang tua penulis, Ida Yudha Kusuma Dewi dan Robby Hafidz, yang telah memanjatkan doa yang tulus setiap harinya, sehingga penelitian ini selalu diberi kelancaran oleh Allah SWT. serta saudara laki-laki dan saudara

perempuan saya yang telah memberikan bantuan yang tulus, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Sahabat-sahabat saya, Luluk Syarifah, Dianita Wahyu Pertiwi, Ahtar Ribhi, Ryke Ayuningtyas, Evi Rhoudhotul Zannah, Alfira Nor Amalia, Mustafa Kamal Rabbani, Haliimatus Sa'diyyah, Ayu Dian Fitri Mellina, Rafika Syahranita, dan Arya Abimanyu, yang selalu mendukung penulis dan memberi masukan yang membangun ketika penulis merasa kesulitan.
9. Teman-teman Jurusan Manajemen (ELEMENT) angkatan 2017 yang selalu menjadi *partner* untuk berproses dalam perjalanan menimba ilmu ini dan selalu bahu-membahu membantu, dan tak lupa saling mendoakan satu sama lain.
10. Para pengemudi Grab yang telah bersedia meluangkan waktunya, menerima, dan membantu penulis melaksanakan penelitian ini.
11. Serta seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

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

Malang, 7 Juli 2022

Peneliti,

Sabrina Gabriella

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK (Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, dan Bahasa Arab)	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	13
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	13
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	14
1.4 Batasan Penelitian	15
BAB II KAJIANPUSTAKA	16
2.1 Kajian Empiris	16
2.1.1 Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu	16
2.2 Kajian Teoritis	28
2.2.1 Kecerdasan Emosional	28
2.2.1.1 Pengertian Kecerdasan Emosional	28
2.2.1.2 Jenis-Jenis Emosi	29
2.2.1.3 Penularan Emosi (<i>Emotional Contagion</i>) dan Emosi Pekerja (<i>Emotional Labor</i>)	30
2.2.1.4 Mengembangkan Kecerdasan Emosional	31
2.2.1.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional.....	32
2.2.1.6 Indikator Kecerdasan Emosional	34
2.2.1.6 Kecerdasan Emosional dalam Perspektif Islam	36
2.2.2 Kecerdasan Spiritual	38
2.2.2.1 Pengertian Kecerdasan Spiritual	38
2.2.2.2 Mengembangkan Kecerdasan Spiritual.....	39
2.2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Spiritual	41
2.2.2.4 Indikator Kecerdasan Spiritual.....	41

2.2.2.5 Kecerdasan Spiritual dalam Perspektif Islam.....	44
2.2.3 Kinerja Karyawan	45
2.2.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan	45
2.2.3.2 Jenis-Jenis Kinerja Karyawan	46
2.2.3.3 Faktor-Faktor Kinerja Karyawan	47
2.2.3.4 Indikator Kinerja Karyawan.....	47
2.2.3.4 Kinerja Karyawan dalam Perspektif Islam.....	49
2.2.4 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	50
2.2.4.1 Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	50
2.2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	53
2.2.4.3 Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	54
2.2.4.4 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dalam Perspektif Islam.....	55
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	59
2.3.1 Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dengan Kinerja Karyawan.....	59
2.3.2 Hubungan Antara Kecerdasan Spiritual dengan Kinerja Karyawan..	60
2.3.3 Hubungan Antara <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) dengan Kinerja Karyawan	61
2.3.4 Hubungan Antara Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	61
2.3.5 Hubungan Antara Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	62
2.4 Kerangka Konseptual	62
2.4.1 Model Hipotesis	62
2.4.2 Hipotesis Penelitian.....	63
BAB III METODE PENELITIAN	64
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	64
3.2 Lokasi Penelitian	65
3.3 Populasi dan Sampel.....	65
3.3.1 Populasi	65
3.3.2 Sampel.....	65
3.4 Teknik Pengambilan Sampel	66
3.5 Data dan Jenis Data	66
3.5.1 Data Primer	66
3.5.2 Data Sekunder	67
3.6 Teknik Pengumpulan Data	67
3.6.1 Wawancara.....	67
3.6.2 Kuesioner	67
3.7 Definisi Operasional Variabel	68
3.8 Skala Pengukuran	71
3.9 Uji Instrumen.....	72
3.9.1 Uji Validitas	72

3.9.2 Uji Reliabilitas.....	73
3.10 Uji Asumsi Klasik	73
3.10.1 Uji Linearitas.....	73
3.11 Metode Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	74
3.11.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	74
3.11.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	76
3.11.3 Uji Mediasi.....	77
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	79
4.1 Hasil Penelitian.....	79
4.1.1 Gambaran Umum PT Grab Indonesia.....	79
4.1.1.1 Sejarah PT Grab Indonesia.....	79
4.1.1.2 Lokasi Perusahaan.....	81
4.1.1.3 Logo Perusahaan	82
4.2 Hasil Analisis Data	82
4.2.1 Gambaran Umum Responden	82
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	84
4.3 Uji Instrumen Penelitian.....	88
4.3.1 Uji Validitas	88
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	89
4.4 Uji Asumsi Klasik	90
4.4.1 Uji Linearitas.....	90
4.5 Hasil Pengujian Persamaan Struktural Pendekatan <i>Partial Least Square</i> (PLS) 91	
4.5.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	91
4.5.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	98
4.6 Pembahasan	104
4.6.1 Kecerdasan Emosional Berpengaruh Positif terhadap Kinerja Karyawan.....	104
4.6.2 Kecerdasan Spiritual Berpengaruh Positif terhadap Kinerja Karyawan	106
4.6.3 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Berpengaruh Positif terhadap Kinerja Karyawan	108
4.6.4 Kecerdasan Emosional Berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan melalui <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	109
4.6.5 Kecerdasan Spiritual Berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan melalui <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	110
BAB V PENUTUP.....	112
5.1 Kesimpulan.....	112
5.2 Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN.....	121

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kota Malang Tahun 2020-2021 (Jiwa).....	1
Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Dirinci Menurut Jenisnya, Tahun 2015-2019 (Unit)	2
Tabel 1.3 Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan di Kota Malang Tahun 2018-2019	3
Tabel 1.4 Jumlah Data Satuan Pendidikan (Sekolah) Kota Malang	4
Tabel 1.5 Persentase Penduduk Usia 7-24 Tahun, Menurut Kelompok Umur Sekolah dan Partisipasi Sekolah di Kota Malang (%)	5
Tabel 1.6 Penduduk Usia Kerja yang Bekerja Seminggu, Menurut Status Pekerjaan Utama dan Jenis Kelamin di Kota Malang (Orang).....	5
Tabel 2.1 Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu	21
Tabel 2.2 Jenis-Jenis Emosi	30
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	69
Tabel 4.1 Deskriptif Responden.....	82
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	83
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	84
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kecerdasan Emosional (X1)	85
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kecerdasan Spiritual (X2)	85
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan (Y)	86
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Z).....	87
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	88
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	90
Tabel 4.10 Hasil Uji Linearitas	90
Tabel 4.11 Nilai <i>Convergent Validity</i> Kecerdasan Emosional (X1)	92
Tabel 4.12 Nilai <i>Convergent Validity</i> Kecerdasan Spiritual (X2)	92
Tabel 4.13 Nilai <i>Convergent Validity</i> Kinerja Karyawan (Y)	93
Tabel 4.14 Nilai <i>Convergent Validity Organizational Citizenship Behavior</i> (Z) ..	94
Tabel 4.15 Nilai <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	95
Tabel 4.16 Nilai Akar <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	96
Tabel 4.17 Nilai <i>Composite Reliability</i>	97
Tabel 4.18 Nilai <i>R-Square</i>	98
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Pengaruh Langsung	100
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung.....	102
Tabel 4.21 Hasil Uji Sobel.....	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Grab	82
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Hipotesis	99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	122
Lampiran 2: Tabulasi Data Hasil Kuesioner	127
Lampiran 3: Uji Validitas dan Reliabilitas.....	146
Lampiran 4: Hasil Uji Linearitas.....	148
Lampiran 5: Hasil Uji Menggunakan SmartPLS	150
Lampiran 6: Hasil Uji Sobel	154
Lampiran 7: Dokumentasi Penelitian.....	155
Lampiran 8: Bukti Konsultasi	156
Lampiran 9: Biodata Peneliti	157
Lampiran 10: Surat Plagiarisme.....	159

ABSTRAK

Gabriella, Sabrina. 2022. SKRIPSI. “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan pada Pengemudi Grab di Kota Malang melalui *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Variabel *Intervening* selama Pandemi Covid-19”

Pembimbing : Dr. Siswanto, SE., M.Si

Kata Kunci : Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, Kinerja Karyawan, *Organizational Citizenship Behavior*

Penelitian ini didasarkan pada saat pandemi Covid-19 yang telah memakan ribuan korban jiwa. Pemerintah daerah menerapkan kegiatan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), dimana masyarakat harus belajar dan bekerja dari rumah. Laporan Badan Pusat Statistik (BPS) menyebutkan bahwa pertumbuhan ekonomi Indonesia mengalami penurunan akibat pandemi Covid-19. Dalam menghadapi kondisi perekonomian yang menurun akibat adanya pandemi Covid-19, perusahaan Grab memanfaatkan sumber daya yang dimiliki secara optimal, salah satunya dengan menciptakan manajemen sumber daya manusia dengan memperhatikan kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan kinerja karyawannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh positif antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan, *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan, serta untuk mengetahui mampu atau tidaknya *organizational citizenship behavior* dalam memediasi hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan dan memediasi hubungan antara kecerdasan spiritual dengan kinerja karyawan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *explanatory research*. Alat Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square* (PLS) dan menggunakan *software* SmartPLS. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling purposive* dengan kriteria orang yang menjadikan profesi pengemudi Grab sebagai pekerjaan utama dengan jam kerja minimal 7 jam per hari di Kota Malang. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 150 orang. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, *organizational citizenship behavior* mampu memediasi hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan, dan *organizational citizenship behavior* mampu memediasi hubungan antara kecerdasan spiritual dengan kinerja karyawan.

ABSTRACT

Gabriella, Sabrina. 2022. THESIS. “The Effect of Emotional Intelligence and Spiritual Intelligence on Employee Performance in Grab Drivers through *Organizational Citizenship Behavior* as an Intervening Variable during the Covid-19 Pandemic”

Supervisor : Dr. Siswanto, SE., M.Si

Keywords : Emotional Intelligence, Spiritual Intelligence, Employee Performance, *Organizational Citizenship Behavior*

This research is based on the Covid-19 pandemic which has claimed thousands of lives. The local government implements Large-Scale Social Restrictions (PSBB) activities, in which people have to study and work from home. The Central Statistics Agency (BPS) report states that Indonesia's economic growth has decreased due to the Covid-19 pandemic. In facing the declining economic conditions due to the Covid-19 pandemic, the Grab company utilizes its resources optimally, one of which is by creating human resource management by paying attention to emotional intelligence, spiritual intelligence, and the performance of its employees. This study aims to determine whether or not there is a positive influence between emotional intelligence on employee performance, spiritual intelligence on employee performance, *organizational citizenship behavior* on employee performance, and to determine whether or not *organizational citizenship behavior* is able to mediate the relationship between emotional intelligence and employee performance and mediate relationship between spiritual intelligence with employee performance.

This research uses quantitative research with an explanatory research approach. The data analysis tool used in this research is Partial Least Square (PLS) and uses SmartPLS software. The sampling technique used purposive sampling technique with the criteria of people who make the Grab driver profession their main job with a minimum working hour of 7 hours per day in Malang City. The samples taken in this study were 150 people. The data collection method in this study used a questionnaire.

The results of this study indicate that emotional intelligence has a positive effect on employee performance, spiritual intelligence has a positive effect on employee performance, *organizational citizenship behavior* has a positive effect on employee performance, *organizational citizenship behavior* is able to mediate the relationship between emotional intelligence with employee performance, and *organizational citizenship behavior* is able to mediate relationship between spiritual intelligence with employee performance.

المستخلص

غابرييلا ، سابرينا .2022. أطروحة. "تأثير الذكاء العاطفي والذكاء الروحي على أداء الموظف في الاستيلاء على السائقين من خلال سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير تدخلي أثناء جائحة كوفيد-19" المشرف: د. سيسوانتو ، بكالوريوس اقتصاد ، ماجستير في العلوم الكلمات الرئيسية: الذكاء العاطفي ، الذكاء الروحي ، أداء الموظف ، سلوك المواطنة التنظيمية

يعتمد هذا البحث على جائحة Covid-19 الذي أودى بحياة الآلاف. تنفذ الحكومة المحلية أنشطة القيود الاجتماعية واسعة النطاق (PSBB) ، حيث يتعين على الناس الدراسة والعمل من المنزل. يشير تقرير وكالة الإحصاء المركزية (BPS) إلى أن النمو الاقتصادي في إندونيسيا قد انخفض بسبب جائحة Covid-19. في مواجهة الظروف الاقتصادية المتدهورة بسبب جائحة Covid-19 ، تستخدم شركة Grab مواردها على النحو الأمثل ، أحدها من خلال إنشاء إدارة الموارد البشرية من خلال الاهتمام بالذكاء العاطفي والذكاء الروحي وأداء موظفيها. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد ما إذا كان هناك تأثير إيجابي أم لا بين الذكاء العاطفي على أداء الموظف ، والذكاء الروحي على أداء الموظف ، وسلوك المواطنة التنظيمية على أداء الموظف ، ولتحديد ما إذا كان سلوك المواطنة التنظيمية قادرًا على التوسط في العلاقة بين العاطفي. الذكاء وأداء الموظف وتوسط العلاقة بين الذكاء الروحي وأداء الموظف.

يستخدم هذا البحث البحث الكمي مع منهج بحث توضيحي. أداة تحليل البيانات المستخدمة في هذا البحث هي Partial Least Square (PLS) وتستخدم برنامج SmartPLS. استخدمت تقنية أخذ العينات أسلوب أخذ العينات الهادف مع معايير الأشخاص الذين يجعلون مهنة سائق Grab وظيفتهم الرئيسية بحد أدنى لساعات العمل لمدة 7 ساعات في اليوم في مدينة مالانج. كانت العينات المأخوذة في هذه الدراسة 150 شخصًا. استخدمت طريقة جمع البيانات في هذه الدراسة استبانة.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن الذكاء العاطفي له تأثير إيجابي على أداء الموظف ، والذكاء الروحي له تأثير إيجابي على أداء الموظف ، وسلوك المواطنة التنظيمية له تأثير إيجابي على أداء الموظف ، وسلوك المواطنة التنظيمية قادر على التوسط في العلاقة بين الذكاء العاطفي مع أداء الموظف ، وسلوك المواطنة التنظيمية قادر على التوسط في العلاقة بين الذكاء الروحي وأداء الموظف.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan bisnis di era globalisasi ini telah mengalami kemajuan yang sangat pesat. Hal tersebut mengakibatkan para pelaku bisnis ataupun perusahaan terus melakukan inovasi terhadap bisnisnya. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan juga dipengaruhi oleh keadaan suatu daerah dimana perusahaan tersebut berdiri, salah satunya adalah tingkat pertumbuhan penduduk. Tingkat pertumbuhan penduduk, salah satunya di Kota Malang, terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Berikut merupakan tabel jumlah penduduk menurut kecamatan dan jenis kelamin di Kota Malang pada tahun 2020-2021.

Tabel 1.1

**Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kota Malang
Tahun 2020-2021 (Jiwa)**

Kecamatan di Kota Malang	Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kota Malang Tahun 2020-2021 (Jiwa)					
	Laki-laki		Perempuan		Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Kedungkandang	104.156	104.480	103.272	103.595	207.428	208.075
Sukun	98.090	98.171	98.210	98.316	196.300	196.487
Klojen	45.928	45.880	48.184	48.192	94.112	94.072
Blimbing	90.664	90.730	91.667	91.774	182.331	182.504
Lowokwaru	81.063	81.122	82.576	82.673	163.639	163.795
Kota Malang	419.901	420.383	423.909	424.50	843.810	844.933

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Malang, Proyeksi Penduduk (BPS, 2021)

Dapat dilihat pada tabel di atas bahwa jumlah penduduk di Kota Malang mengalami kenaikan sebesar 1.123 jiwa dari tahun 2020 ke tahun 2021. Badan Pusat Statistik Kota Malang menyebutkan bahwa luas wilayah Kota Malang sebesar 110,06 kilometer persegi dengan jumlah penduduk 844.933 jiwa pada tahun 2021, maka kepadatan penduduk Kota Malang sebesar 7.677 jiwa per kilometer persegi (Malang, 2020:5). Tingkat pertumbuhan penduduk yang terus meningkat ini berdampak terhadap peningkatan jumlah kendaraan untuk memfasilitasi mobilitas masyarakat. Berikut merupakan tabel pertumbuhan per tahun jumlah kendaraan periode 2015 hingga 2019.

Tabel 1.2

**Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Dirinci Menurut Jenisnya,
Tahun 2015-2019 (Unit)**

Jenis Kendaraan	2015	2016	2017	2018	2019	Pertumbuhan per Tahun (%)
Mobil Penumpang	12.304.221	13.142.958	13.968.202	14.830.698	15.592.419	6,10
Bis	196.309	204.512	213.359	222.872	231.569	4,22
Mobil Barang	4.145.857	4.326.731	4.540.902	4.797.254	5.021.888	4,91
Sepeda Motor	88.656.931	94.531.510	100.200.245	106.657.952	112.771.136	6,20
Jumlah	105.303.318	112.205.711	118.922.708	126.508.776	133.617.012	6,13

Sumber: Kepolisian Republik Indonesia/*Indonesia State Police* (dalam Transportasi, 2019:23)

Badan Pusat Statistik menyebutkan bahwa terdapat peningkatan jumlah kendaraan pada tahun 2015 hingga 2019. Jumlah kendaraan yang mengalami peningkatan paling tinggi adalah sepeda motor dengan pertumbuhan per tahun sebesar 6,20%. Kemudian, disusul dengan mobil penumpang yang mengalami pertumbuhan per tahun sebesar 6,10%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kendaraan atau transportasi memiliki peran sangat penting, khususnya untuk transportasi darat. Dalam mendukung transportasi darat, sarana jalan yang ada di

Kota Malang pada tahun 2019 sepanjang 1.224,87 kilometer. Dari total panjang jalan yang ada, 87,47% dalam kondisi baik.

Tabel 1.3
Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan di Kota Malang Tahun 2018-2019

Jenis Kendaraan	2018	2019
1. Penumpang	97.079	98.391
1.1 Umum	2.645	2.131
1.2 Non Umum	93.452	95.469
1.3 Dinas	982	791
2. Bus	1.006	1.083
2.1 Umum	457	446
2.2 Non Umum	465	553
2.2 Dinas	84	84
3. Truk	20.662	20.685
3.1 Umum	3.286	2.932
3.2 Non Umum	17.105	17.464
3.3 Dinas	271	289
4. Sepeda Motor	477.687	482.817
4.1 Umum	-	-
4.2 Non Umum	475.593	480.947
4.3 Dinas	2.094	1.870

Sumber: Kantor Bersama Samsat Kota Malang (Malang, 2020:20)

Dari 1.224,87 kilometer jalan yang berada di Kota Malang pada tahun 2019 harus menopang kendaraan bermotor sebanyak 602.967 kendaraan. Jika dilihat dari jenis kendaraan pada Tabel 1.3, jumlah kendaraan sepeda motor merupakan kendaraan terbanyak dan mengalami peningkatan dari tahun 2018 hingga 2019. Sepeda motor yang berada di Kota Malang pada tahun 2019 mencapai 482.817 kendaraan. Selanjutnya, kendaraan penumpang di Kota Malang merupakan kendaraan terbanyak setelah sepeda motor dengan jumlah 98.391 kendaraan. Berdasarkan data jumlah kendaraan pada Tabel 1.2 dan Tabel 1.3 dapat diketahui bahwa kendaraan atau transportasi sangat dibutuhkan oleh

masyarakat Kota Malang di berbagai kegiatannya, seperti bekerja, bersekolah, ataupun bepergian. Kota Malang sendiri dikenal sebagai Kota Pendidikan yang memiliki cukup banyak sekolah dan perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel jumlah data satuan pendidikan (sekolah) Kota Malang di bawah ini.

Tabel 1.4
Jumlah Data Satuan Pendidikan (Sekolah) Kota Malang

Jumlah Satuan Pendidikan Negeri dan Swasta	Kecamatan					
	Kedungkandang	Sukun	Klojen	Blimbing	Lowokwaru	Total
SD Sederajat	74	81	49	65	70	339
SMP Sederajat	33	22	32	25	33	145
SMA Sederajat	14	9	23	5	18	69
SMK	10	12	10	11	13	56
Total	131	124	114	106	134	609
Akademi	4	1	1	4	1	11
Politeknik	3	1	1	0	1	6
Sekolah Tinggi	15	3	4	4	9	35
Institut	3	0	1	1	3	8
Universitas	3	2	1	0	8	14
Total	28	7	8	9	22	74

Sumber: Data Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemdikbud), diolah oleh Peneliti

Berdasarkan tabel di atas, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan atau Kemdikbud menyebutkan bahwa paling banyak sekolah di Kota Malang adalah SD sederajat, baik negeri maupun swasta, dengan jumlah 339 sekolah. Kecamatan Lowokwaru menjadi kecamatan yang memiliki sekolah terbanyak di Kota Malang dengan jumlah 134 sekolah, yang tidak berbeda jauh dengan jumlah sekolah di Kecamatan Kedungkandang. Kota Malang juga memiliki Sekolah Tinggi sebagai perguruan tinggi paling banyak dengan jumlah 35 perguruan tinggi dan paling banyak terletak di Kecamatan Kedungkandang. Banyaknya sekolah dan perguruan tinggi di Kota Malang menunjukkan bahwa banyak dari masyarakat Kota Malang yang masih bersekolah. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel persentase penduduk usia 7-24 tahun di bawah ini.

Tabel 1.5**Persentase Penduduk Usia 7-24 Tahun, Menurut Kelompok Umur Sekolah dan Partisipasi Sekolah di Kota Malang (%)**

Kelompok Umur Sekolah	Persentase Penduduk Usia 7-24 Tahun							
	Tidak/ Belum Pernah Bersekolah		Masih Bersekolah		Tidak Bersekolah Lagi		Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
7 - 12	0,32	0,83	99,36	99,17	0,32	0,00	100	100
13 - 15	0,00	0,00	95,19	96,61	4,81	3,39	100	100
16 - 18	0,92	0,00	84,41	84,30	14,67	15,70	100	100
19 - 24	0,28	0,00	59,05	59,38	40,67	40,62	100	100
7 - 24	0,36	0,21	77,13	78,34	22,52	21,45	100	100

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Malang, Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas, 2021)

Badan Pusat Statistik Kota Malang menyebutkan bahwa mayoritas masyarakat Kota Malang yang berumur 7-24 tahun masih bersekolah. Persentase masyarakat yang masih bersekolah paling banyak pada umur 7-12 tahun mencapai 99,17% pada tahun 2021. Kemudian, disusul dengan masyarakat yang berumur 13-15 tahun yang masih bersekolah mencapai 96,61% pada tahun 2021. Masyarakat Kota Malang yang sudah tidak bersekolah lagi paling banyak berumur 19-24 tahun dengan persentase 40,62%. Masyarakat yang sudah tidak bersekolah lagi dapat dikategorikan sebagai masyarakat yang sudah mendapatkan pekerjaan. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.6, dimana banyak masyarakat Kota Malang yang bekerja mencapai 435.630 orang.

Tabel 1.6**Penduduk Usia Kerja yang Bekerja Seminggu, Menurut Status Pekerjaan Utama dan Jenis Kelamin di Kota Malang (Orang)**

Status Pekerjaan Utama	Penduduk dengan Usia Kerja yang Bekerja Seminggu (Orang)					
	Laki-laki		Perempuan		Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Berusaha Sendiri	53.468	56.221	44.743	41.889	98.211	98.110
Berusaha Dibantu Buruh Tidak Tetap/ Buruh Tidak Dibayar	17.306	7.541	18.363	19.285	35.669	36.826

Status Pekerjaan Utama	Penduduk dengan Usia Kerja yang Bekerja Seminggu (Orang)					
	Laki-laki		Perempuan		Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Berusaha Dibantu Buruh Tetap/ Buruh Dibayar	14.098	15.652	2.736	3.459	16.834	19.111
Buruh/ Karyawan/ Pegawai	129.188	127.021	92.988	100.727	222.176	227.748
Pekerja Bebas	11.239	13.772	2.223	2.025	13.462	15.797
Pekerja Keluarga/ Tak Dibayar	15.216	16.745	23.800	21.293	39.016	38.038
Total	240.515	246.952	184.853	188.678	425.368	435.630

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Malang, Survei Angkatan Kerja Nasional (Sakernas, 2021)

Pada Tabel 1.6 dapat diketahui bahwa banyak dari masyarakat Kota Malang yang bekerja setiap harinya. Badan Pusat Statistik Kota Malang menyebutkan bahwa mayoritas masyarakat Kota Malang bekerja sebagai buruh atau karyawan atau pegawai dengan jumlah 227.748 orang pada tahun 2021. Selain menjadi buruh atau karyawan atau pegawai, banyak dari masyarakat Kota Malang bekerja sebagai wirausaha atau berusaha sendiri dengan jumlah 98.110 orang pada tahun 2021. Mayoritas masyarakat Kota Malang yang bekerja adalah berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 246.952 orang pada tahun 2021.

Berdasarkan Tabel 1.4 hingga Tabel 1.6 dapat disimpulkan bahwa masyarakat Kota Malang memiliki beragam aktivitas yang mengharuskan untuk melakukan perpindahan dari suatu tempat ke tempat lainnya demi mempertahankan keberlangsungan hidupnya. Hal tersebut berkaitan dengan adanya peningkatan jumlah kendaraan dari tahun ke tahun pada Tabel 1.2 dan Tabel 1.3 yang menunjukkan bahwa transportasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat di berbagai kegiatannya. Namun, tidak semua masyarakat memiliki transportasi pribadi. Selain itu, kebutuhan transportasi yang meningkat juga menyebabkan kemacetan lalu lintas di jalan raya (Munawar, 2007). Oleh karena itu, masyarakat memerlukan transportasi umum yang memadai dan efektif untuk mengurangi kemacetan lalu lintas sebagai alat bantu dalam menunjang mobilitas masyarakat.

Menurut Wahyusetyawati (2017:1), Transportasi merupakan sarana yang biasa digunakan untuk mengangkut barang ataupun manusia dari suatu tempat ke tempat yang lainnya. Transportasi terdiri dari 2 jenis, yaitu transportasi roda dua maupun roda empat. Wahyusetyawati (2017:1) juga mengemukakan bahwa saat ini, transportasi yang sangat diminati oleh masyarakat adalah transportasi daring karena dianggap sebagai inovasi terbaik hingga saat ini dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Transportasi daring memberikan kemudahan, tarif yang lebih jelas, serta kenyamanan dan keamanan yang lebih terjamin, sehingga membuat masyarakat beralih dari transportasi tradisional ke transportasi daring.

Sebelumnya, dalam mendapatkan transportasi umum, misalnya ojek, masyarakat harus menuju ke sebuah pangkalan ojek terdekat dan melakukan tawar-menawar untuk menentukan tarif yang sesuai dengan jarak yang ditempuh, yang kemudian dibayar dengan kontan (Bustami & Laksamana, 2019:195). Namun, seiring dengan kemajuan teknologi saat ini membuat perusahaan jasa transportasi, salah satunya perusahaan Grab, menciptakan aplikasi yang dapat memberikan pelayanan yang nyaman, pemesanan yang mudah, dan kenyamanan bagi konsumennya.

Andrian (2019, diakses pada 4 Maret 2021) menuliskan pada laman *dailysocial.id* bahwa Grab adalah *startup* yang mendapatkan status *decacorn* pertama di Asia Tenggara karena memiliki nilai valuasi lebih dari US\$ 10 miliar, berkantor pusat di Singapura. Pada awalnya, perusahaan Grab dikenal dengan GrabTaxi. Perusahaan ini didirikan oleh Anthony Tan dan Tan Hooi Ling pada tahun 2012. Grab menyediakan berbagai layanan transportasi yang dilakukan secara daring melalui aplikasi seluler yang juga diberi nama 'Grab', tanpa harus membuat penggunanya pergi menuju pangkalan ojek terdekat. Layanan yang disediakan oleh Grab sangat beragam, seperti GrabBike, GrabCar, GrabTaxi, GrabFood, GrabExpress, GrabMart, dan lain sebagainya. Pengguna aplikasi Grab hanya perlu melakukan pemesanan ojek melalui aplikasi 'Grab' di masing-masing *handphonenya* secara daring, yang kemudian akan dijemput oleh pengemudi Grab terdekat dan diantarkan hingga ke tempat tujuan. Tarif ojek daring ini telah tertera jelas di aplikasi Grab tergantung dengan jarak yang harus ditempuh dan dapat dibayar secara tunai maupun dengan menggunakan dompet daring, yaitu OVO.

Arifin (2020, diakses pada 11 Januari 2021) menuliskan pada laman *surabaya.liputan6.com*, dimulai pada awal tahun 2020, tepatnya pertengahan bulan Maret 2020, penyakit Covid-19 mulai menyerang masyarakat Malang. Covid-19 merupakan penyakit jenis baru yang disebabkan oleh *coronavirus*. Virus ini telah memakan ribuan korban jiwa dan dapat menginfeksi orang dengan mudah. Jumlah penderita meningkat drastis dalam periode yang sangat singkat. Dalam mencegah penyebaran Covid-19, pemerintah daerah menerapkan kegiatan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), dimana masyarakat harus belajar dan bekerja dari rumah. Pembatasan aktivitas masyarakat dapat mempengaruhi kegiatan usaha yang berdampak pula pada perekonomian. Laporan Badan Pusat Statistik (BPS) menyebutkan bahwa pertumbuhan ekonomi Indonesia mengalami penurunan akibat pandemi Covid-19. Setyowati (2020, diakses pada 10 Februari 2021) menuliskan pada laman *katadata.co.id* bahwa kegiatan PSBB berdampak pada pendapatan pengemudi Grab yang mengalami penurunan hingga 80% daripada sebelum adanya pandemi Covid-19.

Dalam menghadapi kondisi perekonomian yang menurun akibat adanya pandemi Covid-19, perusahaan Grab sebagai perusahaan yang memiliki tujuan untuk mendapatkan profit, berkembang dalam meraih tujuan perusahaan, dan mempertahankan citra perusahaan harus menciptakan suatu pemikiran yang kritis dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara optimal, salah satunya dengan menciptakan manajemen sumber daya manusia. Hasibuan (2019:10) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu yang mengatur hubungan dan peran tenaga kerja dalam mencapai tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat secara efektif dan efisien. Hal tersebut dilakukan supaya tercipta lingkungan kerja yang produktif secara optimal karena perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang profesional untuk mencapai tujuan perusahaan.

Tingkat profesionalisme seorang manusia dapat dilihat dari kinerja karyawan itu sendiri. Menurut Sinambela & Sinambela (2019:11), kinerja individu merupakan kemampuan individu dalam melakukan suatu pekerjaan dengan keahlian tertentu. Senada dengan pendapat tersebut, Bernardin (2001) dalam Sedarmayanti (2017:285) mengemukakan bahwa kinerja merupakan catatan mengenai hasil yang diproduksi dari suatu fungsi pekerjaan dalam kurun

waktu tertentu, bukan karakter sifat dan perilaku. Kedua pendapat di atas menunjukkan bahwa kinerja karyawan dapat diketahui melalui kemampuan karyawan tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya dalam kurun waktu tertentu.

Kinerja karyawan yang baik seharusnya dapat diimplementasikan oleh pengemudi Grab selama masa pandemi ini. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 6 Maret 2021 pada 10 responden yang pekerjaan utamanya sebagai pengemudi Grab bahwa beberapa pengemudi Grab mengalami penurunan jam kerja karena sepi pesanan yang masuk. Perbedaan jam kerja sebelum dan setelah adanya pandemi Covid-19 ini cukup jauh. Rata-rata pengemudi Grab mulai mengangkut penumpang pada pukul 7 pagi hingga pukul 11 malam sebelum adanya pandemi Covid-19 karena masih banyak pelajar, mahasiswa, maupun orang bekerja yang menggunakan jasa pengemudi Grab untuk mengantar ke sekolah, kampus, kantor, maupun bepergian ke suatu tempat. Namun, Pengemudi Grab mulai mengangkut penumpang pada pukul 10 pagi hingga pukul 9 malam saja ketika pandemi Covid-19 karena adanya peraturan pemerintah daerah mengenai kegiatan PSBB. Penurunan jam kerja tersebut dimanfaatkan oleh pengemudi Grab untuk lebih giat berkeliling mencari penumpang. Hal ini menandakan terdapat peningkatan kinerja yang baik pada para pengemudi Grab.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kecerdasan emosional yang dimilikinya. Menurut Goleman (1999:512), kecerdasan emosional mengacu pada kemampuan dalam memahami perasaan sendiri dan orang lain, kemampuan dalam memberi motivasi untuk diri sendiri, dan kemampuan dalam mengendalikan emosi pada diri sendiri dan hubungan dengan orang lain. Dengan kata lain, kecerdasan emosional adalah kemampuan pengemudi Grab dalam memahami perasaan diri sendiri dan rekan kerjanya, dan menggunakan pemahaman tersebut sebagai cara dalam berkomunikasi, memberikan motivasi antar pengemudi Grab, menumbuhkan inisiatif terhadap dirinya sendiri dan rekan kerja, serta mengatasi konflik yang terjadi pada dirinya sendiri dan perusahaan, serta dapat menempatkan kapan dan bagaimana mengendalikan emosi tanpa membuat orang lain terpengaruh oleh emosi yang

tidak terkontrol. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi akan lebih mudah mengendalikan emosinya, hal ini sangat dibutuhkan bagi pengemudi Grab yang setiap harinya berhubungan dan berkomunikasi langsung dengan penumpang. Pelayanan yang baik merupakan salah satu hal yang dibutuhkan untuk memberikan rasa puas pada penumpang. Jika pengemudi Grab tidak memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, maka pengemudi Grab akan mengalami emosi yang tidak terkendalikannya karena adanya ketidakseimbangan emosi, dimana pengemudi Grab termasuk gagal dalam memahami, mengelola, dan mengendalikan emosinya.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Dhani & Sharma (2017), Dwi Anjarini (2018), Kaori *et al.* (2014), Karmandita & Subudi (2014), Nurhasanah & Sumardi (2018), Rajak *et al.* (2019), Ramadhani (2019), Simanjuntak *et al.* (2019), Wibowo (2015), dan Arifin *et al.* (2014) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun demikian, terdapat beberapa penelitian menunjukkan sebaliknya. Hidayati *et al.* (2013), Lansart *et al.* (2019), dan Yani & Istiqomah (2016) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Hal lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kecerdasan spiritual. Agustian (2001:57) mengemukakan bahwa kecerdasan spiritual adalah kemampuan dalam memaknai ibadah terhadap setiap tindakan dan kegiatan yang dilakukan melalui berbagai langkah dan pemikiran yang memiliki sifat fitrah menjadi manusia seutuhnya atau yang disebut dengan *hanif* dan memiliki pola pemikiran tauhid (integralistik), serta memiliki prinsip hanya karena Allah. Zohar & Marshall (2007:5) mengemukakan bahwa kecerdasan spiritual adalah kecerdasan dalam mengelola dan menyelesaikan makna dan nilai, dalam menempatkan sikap serta kehidupan manusia dalam makna yang lebih kaya dan luas, memahami bahwa jalan kehidupan seseorang lebih bermakna dari yang lain. Kecerdasan spiritual merupakan kecerdasan dasar tertinggi manusia dalam melakukan tindakan. Emmons (2000:10) mengatakan bahwa seseorang yang memiliki kecerdasan spiritual akan menggunakan sumber-sumber spiritual yang dipahami untuk memecahkan masalah dalam hidupnya serta melakukan hal-hal

baik dalam hidupnya, seperti menjadi lebih bersyukur, rendah hati, dan menunjukkan rasa kasih sayang terhadap orang di sekitarnya. Kecerdasan spiritual memungkinkan karyawan untuk memiliki sikap yang jujur, berpikiran terbuka, kreatif, berwawasan luas dan fokus pada tanggung jawabnya (Oktariani *et al.*, 2016:145). Kecerdasan spiritual terkait perilaku atau sikap pengemudi Grab memiliki peranan penting dalam memberikan kinerja yang optimal, sehingga akan menghasilkan produktivitas tinggi yang sangat berpengaruh dalam pencapaian visi dan misi dari perusahaan tersebut. Karyawan yang tidak memiliki sisi emosional dan spiritual yang baik akan mudah putus asa dan frustrasi, sehingga banyak karyawan yang akan memiliki rasa tanggung jawab yang rendah sebagai pekerja dan juga makhluk sosial.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Annisa & Mayliza (2019), Ginoga (2017), Hidayah (2019), Hidayati *et al.* (2013), Kaori *et al.* (2014), Maryani & Rusmahafi (2017), Saida (2013), Simanjuntak *et al.* (2019), Wibowo (2015), dan Arifin *et al.* (2014) menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun demikian, terdapat penelitian menunjukkan sebaliknya. Dwi Anjarini (2018) menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Dengan adanya kinerja karyawan yang baik yang dipengaruhi oleh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual, maka seorang pengemudi Grab dapat memiliki *organizational citizenship behavior* (OCB) yang sesuai dengan yang diharapkan suatu perusahaan. Robbins & Judge (2017:65-66) mengemukakan bahwa *organizational citizenship behavior* sebagai suatu perilaku yang dapat dilakukan atau dipilih (*discretionary/* diskresioner) secara bebas. Menurut Organ *et al.* (2006:8), Perilaku diskresioner individu dalam *organizational citizenship behavior* bukan merupakan persyaratan mutlak dari deskripsi pekerjaan. Jika seseorang memilih untuk tidak melakukan hal tersebut, orang tersebut tidak akan dihukum. *Organizational citizenship behavior* secara keseluruhan meningkatkan fungsi organisasi secara efisien dan efektif. Secara keseluruhan yang dimaksud adalah jumlah perilaku seseorang selama periode waktu tertentu dan jumlah perilaku setiap orang dalam kelompok, bagian, maupun

organisasi (Brahmasari, 2009:83). Konovsky & Pugh (1994:657) menggunakan teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) untuk mengemukakan bahwa ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, mereka akan membalasnya. Pembalasan dari karyawan ini karena adanya rasa memiliki (*sense of belonging*) yang kuat terhadap organisasi dan perilaku, seperti *organizational citizenship behavior*. Oleh karena itu, ada pertukaran antara karyawan dengan organisasi dan antara karyawan satu dengan karyawan lainnya.

Organizational citizenship behavior adalah perilaku realistis yang memiliki kualitas baik yang mampu meringankan tuntutan pekerjaan yang berat, sehingga antar karyawan dapat saling berinteraksi satu sama lain dan membuat hubungan baik dengan rekan kerja (Sepehriki et al., 2016:390). Hal tersebut selaras dengan manfaat *organizational citizenship behavior* dalam kehidupan sehari-hari yang dikemukakan oleh Kusumajati (2014:64), dimana *organizational citizenship behavior* yang tinggi dapat ditunjukkan oleh karyawan yang menolong rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan rekan kerjanya secara sukarela, sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan stabilitas rekan kerja tersebut. Sikap *organizational citizenship behavior* yang dimiliki oleh pengemudi Grab dapat ditunjukkan dengan membantu pengemudi Grab lainnya dalam mengatasi kesulitannya. Hal tersebut dapat mendorong adanya hubungan kerja yang baik antara pengemudi Grab dan meningkatkan semangat kerja pengemudi Grab, sehingga menghasilkan kinerja yang baik. Dengan adanya *organizational citizenship behavior*, maka kinerja pengemudi Grab dalam melayani kebutuhan masyarakat dapat dilakukan dengan optimal.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Abrar & Isyanto (2019), Basu et al. (2017), Hidayah (2019), Kaori et al. (2014), dan Lestari & Ghaby (2018) menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian lainnya juga menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* sebagai variabel *intervening* mampu memediasi hubungan antara kecerdasan emosional maupun kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan. Kaori et al. (2014) menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* mampu memediasi hubungan antara

kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan serta Hidayah (2019) menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* mampu memediasi hubungan antara kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini akan mengkaji "Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan pada Pengemudi Grab di Kota Malang melalui *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Variabel *Intervening* selama Pandemi Covid-19".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh positif antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah terdapat pengaruh positif antara kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah terdapat pengaruh positif antara *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah *organizational citizenship behavior* mampu memediasi hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan?
5. Apakah *organizational citizenship behavior* mampu memediasi hubungan antara kecerdasan spiritual dengan kinerja karyawan?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menguji dan menganalisis adanya pengaruh positif antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.
2. Menguji dan menganalisis adanya pengaruh positif antara kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan.

3. Menguji dan menganalisis adanya pengaruh positif antara *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan.
4. Menguji dan menganalisis *organizational citizenship behavior* dalam memediasi hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan.
5. Menguji dan menganalisis *organizational citizenship behavior* dalam memediasi hubungan antara kecerdasan spiritual dengan kinerja karyawan.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

A. Manfaat Teoritis

1. Menjadi tambahan referensi bukti empiris dari penelitian serupa, sehingga dapat digunakan rekomendasi bagi penelitian sejenis yang akan dilakukan di masa yang akan datang.
2. Sebagai bahan untuk melakukan kajian dan diskusi mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behavior* sebagai variabel *intervening* di suatu perusahaan.

B. Manfaat Praktis

1. Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam pengelolaan sumber daya manusia, khususnya dalam bidang kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, kinerja karyawan, dan *organizational citizenship behavior*.

2. Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pertimbangan pemerintah dalam menentukan kebijakan, khususnya dalam pengaruhnya terhadap kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan kinerja karyawan, dan *organizational citizenship behavior* di suatu perusahaan dalam negeri.

3. Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai wacana atau referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya, dengan variabel yang sama atau dengan variabel yang lainnya.

1.4 Batasan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang beserta rancangan dalam rumusan masalah peneliti, maka dibuat batasan penelitian dalam bahasan penelitian ini. Adapun batasan penelitian ini hanya berkaitan dengan pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan pada pengemudi Grab di Kota Malang melalui *organizational citizenship behavior* sebagai variabel *intervening* selama pandemi Covid-19.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Empiris

2.1.1 Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan dengan mengacu pada hasil-hasil penelitian terdahulu guna menyusun atau menetapkan kerangka berpikir dan hipotesis pada penelitian ini, serta untuk melihat perbedaan, kekurangan, dan kelebihan antara penelitian yang dilakukan dengan hasil penelitian terdahulu, agar penelitian yang dilakukan ini lebih baik lagi. Dalam kajian pustaka ini, Peneliti telah mengumpulkan hasil-hasil penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan hubungan variabel yang akan digunakan oleh Peneliti. Hasil-hasil penelitian terdahulu ini menggunakan variabel yang berkaitan, seperti kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, kinerja karyawan, dan *organizational citizenship behavior* yang dijelaskan oleh Peneliti terdahulu dan dijelaskan di bawah sebagai berikut.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Hidayati *et al.* (2013) dengan judul “Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Nusa Tenggara Barat)”. Penelitian ini menggunakan variabel kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan LPMP Nusa Tenggara Barat yang berstatus Pegawai Negeri Sipil dan seluruh populasi tersebut dijadikan sampel (sampel jenuh). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan, sedangkan kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan, serta kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Saida (2013) dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Spiritual, Gaya Kepemimpinan, dan Insentif terhadap Kinerja Pegawai Bandara Mutiara Palu”. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Bandara Mutiara Palu pada Sub Unit Tenaga Kerja sebanyak 156 orang. Sampel pada penelitian ini sebanyak 60 orang dari hasil perhitungan rumus Slovin dengan teknik *probability sampling*, yaitu *simple random sampling*, dimana nama petugas diacak berdasarkan unit kerja. Pengumpulan data primer dilakukan dengan observasi dan wawancara, sedangkan pengumpulan data sekunder dilakukan dengan menyebarkan angket dan hasil dokumentasi. Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual, gaya kepemimpinan, dan insentif secara simultan maupun parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Bandar Udara Mutiara Palu.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Arifin *et al.* (2014) dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Perawat PT Nusantara Medika Utama Rumah Sakit Perkebunan Jember”. Penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai *explanatory research*. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh perawat yang bekerja pada bagian Layanan Rawat Inap dan yang berinteraksi langsung terhadap pasien PT Nusantara Medika Utama Rumah Sakit Perkebunan Jember sebanyak 108 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan kriteria yang diambil sebagai sampel adalah perawat yang mempunyai pengalaman kerja minimal dua tahun dan perawat yang ada pada bagian layanan rawat inap. Pada penelitian ini yang memenuhi kriteria sebagai sampel sebanyak 45 responden. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah *path analysis* atau analisis jalur dan alat hitung yang digunakan, yaitu SPSS 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat, komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat melalui komitmen organisasi.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Kaori *et al.* (2014) dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Pelayanan melalui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT PLN (Persero) Area Jember”. Penelitian ini adalah bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja melalui OCB pada PT PLN (Persero) Area Jember. Penelitian ini menggunakan metode sampel jenuh atau sensus dengan jumlah responden sebanyak 50 orang. Alat analisis yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan; kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan; *organizational citizenship behavior* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan; serta kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja pelayanan melalui *organizational citizenship behavior* PT PLN (Persero) Area Jember.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Karmandita & Subudi (2014) dengan judul “Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Si Doi Hotel dan *Restaurant* Legian”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, baik secara simultan maupun secara parsial. Penelitian ini dilakukan di Si Doi Hotel dan *Restaurant* Legian dengan menggunakan seluruh karyawan sebagai responden penelitian. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan kuesioner. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh simultan dan parsial dari variabel kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa secara simultan variabel kompetensi dan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan secara parsial variabel kompetensi dan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Si Doi Hotel dan *Restaurant* Legian.

Keenam, penelitian yang dilakukan oleh Yani & Istiqomah (2016) dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosional terhadap

Kinerja Karyawan dengan Profesionalisme sebagai Variabel *Intervening* (Studi Empiris Terhadap PT JNE Service Center Utara 1)”. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan data yang diperoleh langsung melalui pihak perusahaan. Dalam penelitian ini dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas yang selanjutnya pengujian hipotesis dengan menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) di software SmartPLS versi 3. Tahapan perhitungan PLS menggunakan 2 model yaitu, pengukuran model (*outer model*) dan pengujian model struktural (*inner model*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual dan profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan; kecerdasan intelektual berpengaruh positif dan signifikan terhadap profesionalisme, sedangkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap profesionalisme; profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan dalam mengintervensi kecerdasan intelektual terhadap kinerja karyawan; profesionalisme tidak berpengaruh signifikan dalam mengintervensi kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

Ketujuh, penelitian yang dilakukan oleh Dwi Anjarini (2018) dengan judul “Analisis Pengaruh Emotional Quotient, Intelligence Quotient, dan Spiritual Quotient terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Guru di Sekolah Luar Biasa Negeri Batang”. Sampel pada penelitian ini sebanyak 18 orang yang diperoleh dari hasil menyebarkan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data PLS dengan software SmartPLS versi 2.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja, namun kecerdasan emosional memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja guru; kecerdasan intelektual dan kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan kecerdasan intelektual dan kecerdasan spiritual tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja guru; serta kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja guru.

Kedelapan, penelitian yang dilakukan oleh Lestari & Ghaby (2018) dengan judul “Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan”. Teknik pengambilan sampel pada

penelitian ini adalah *stratified random sampling*. Penelitian ini mengembangkan model menggunakan pemodelan struktural. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa OCB berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja memediasi sebagian (partly mediation) hubungan antara OCB dan kinerja karyawan.

Kesembilan, penelitian yang dilakukan oleh Annisa & Mayliza (2019) dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan Biro Quality Assurance PT Semen Padang”. Penelitian ini memiliki variabel terikat, yaitu kinerja pegawai, dan variabel bebas, yaitu kecerdasan spiritual. Penelitian ini menggunakan teknik *total sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dimana jumlah populasi sama dengan jumlah sampel. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 35 orang responden. Beberapa uji yang digunakan pada penelitian ini, antara lain uji normalitas, uji linearitas, uji heteroskedastisitas, uji regresi sederhana, dan uji hipotesis dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Biro *Quality Assurance* pada PT Semen Padang.

Terakhir, penelitian yang dilakukan oleh Hidayah (2019) dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan Melalui *Organizational Citizenship Behavior* Pada PT PLN (Persero) Area Bojonegoro”. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah karyawan tetap PT PLN (Persero) Area Bojonegoro yang berjumlah 63 orang. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data *Structural Equation Model* (SEM) dengan software SmartPLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan *organizational citizenship behavior*; *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan; serta kecerdasan spiritual mampu mempengaruhi kinerja karyawan secara positif dan signifikan dengan menggunakan variabel *organizational citizenship behavior* sebagai variabel mediasi atau perantara.

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan oleh Arifin *et al.* (2014) dan

Karmandita & Subudi (2014) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional yang dimiliki seorang karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja karyawannya. Namun, hal tersebut berbeda dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Hidayati *et al.* (2013) dan Yani & Istiqomah (2016) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Perbedaan hasil penelitian tersebut sama halnya dengan perbedaan hasil penelitian pada hubungan antara kecerdasan spiritual dengan kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Annisa & Mayliza (2019) dan Saida (2013) menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa semakin tinggi kecerdasan spiritual yang dimiliki seorang karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja karyawannya. Namun, hal tersebut berbeda dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Dwi Anjarini (2018) yang menyatakan bahwa kecerdasan spiritual tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kesimpulan selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Lestari & Ghaby (2018) menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Kaori *et al.* (2014) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behavior*. Penelitian yang dilakukan oleh Hidayah (2019) menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual mampu mempengaruhi kinerja karyawan secara positif dan signifikan dengan menggunakan variabel *organizational citizenship behavior* sebagai variabel mediasi atau perantara.

Tabel 2.1

Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Hidayati <i>et al.</i> (2013), "Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual	Kecerdasan Emosional, Kecerdasan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak

No.	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
	Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Nusa Tenggara Barat)”	Spiritual, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan.	berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan, sedangkan kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan, serta kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
2.	Saida (2013), “Pengaruh Kecerdasan Spiritual, Gaya Kepemimpinan, dan Insentif terhadap Kinerja Pegawai Bandara Mutiara Palu”	Kecerdasan Spiritual, Gaya Kepemimpinan, Insentif, Kinerja Pegawai.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual, gaya kepemimpinan, dan insentif secara simultan maupun parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Bandar Udara Mutiara Palu.
3.	Arifin <i>et al.</i> (2014), “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Perawat PT Nusantara Medika Utama Rumah Sakit Perkebunan Jember”	Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, Kinerja Karyawan, Komitmen Organisasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif secara langsung pada komitmen organisasi dan kinerja perawat; kecerdasan spiritual berpengaruh positif secara langsung pada komitmen organisasi dan kinerja perawat; komitmen organisasi berpengaruh positif secara langsung pada kinerja perawat; serta kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif secara langsung pada kinerja perawat melalui komitmen organisasi PT Nusantara Medika Utama Rumah Sakit Perkebunan Jember.
4.	Kaori <i>et al.</i> (2014), “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan	Kecerdasan Emosional, Kecerdasan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan

No.	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
	Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Pelayanan melalui <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) pada PT PLN (Persero) Area Jember”	Spiritual, Kinerja, <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .	kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> karyawan; kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan; <i>organizational citizenship behavior</i> berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan; serta kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja pelayanan melalui <i>organizational citizenship behavior</i> PT PLN (Persero) Area Jember.
5.	Karmandita & Subudi (2014), “Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Si Doi Hotel dan Restaurant Legian”	Kompetensi, Kecerdasan Emosional, Kinerja Karyawan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Si Doi Hotel dan Restaurant, baik secara simultan maupun parsial.
6.	Yani & Istiqomah (2016), “Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan dengan Profesionalisme sebagai Variabel <i>Intervening</i> (Studi Empiris Terhadap PT JNE Service Center Utara 1)”	Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Kinerja Karyawan, Profesionalisme.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual dan profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan; kecerdasan intelektual berpengaruh positif dan signifikan terhadap profesionalisme, sedangkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap

No.	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
			profesionalisme; profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan dalam mengintervensi kecerdasan intelektual terhadap kinerja karyawan; profesionalisme tidak berpengaruh signifikan dalam mengintervensi kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.
7.	Basu <i>et al.</i> (2017), "Impact of Organizational Citizenship Behavior on Job Performance in Indian Healthcare Industries: The Mediating Role of Social Capital."	<i>Organizational Citizenship Behavior, Kinerja, Social Capital.</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa OCB berpengaruh signifikan terhadap kinerja, dan <i>social capital</i> sebagai mediasi berpengaruh signifikan di antara OCB dan kinerja.
8.	Dhani & Sharma (2017), "Effect of Emotional Intelligence on Job Performance of IT Employees: A Gender Study"	Kecerdasan Emosional, Kinerja Karyawan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan menghasilkan persentase berbeda pada kinerja laki-laki maupun perempuan, yakni 31,9% kinerja laki-laki dan 26,7% kinerja perempuan.
9.	Ginoga (2017), "Pengaruh Budaya Organisasi, Kecerdasan Spiritual, dan Motivasi terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Pelindo IV (Persero) di Makassar"	Budaya Organisasi, Kecerdasan Spiritual, Motivasi, Kinerja Karyawan, Kepuasan Kerja Karyawan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja dan kepuasan kerja, kecerdasan spiritual berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja, motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja

No.	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
			dan kepuasan kerja.
10.	Maryani & Rusmahafi (2017), “Analisis Pengaruh Kompetensi Syariah, Kompensasi Islami, dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Bank Muamalat Cabang Ternate)”	Kompetensi Syariah, Kompensasi Islami, Kecerdasan Spiritual, Kinerja Karyawan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kecerdasan spiritual, kompetensi Syariah, dan kompensasi Islami berpengaruh terhadap kinerja karyawan; sedangkan secara parsial kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan kompetensi Syariah dan kompensasi Islami tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
11.	Wibowo (2015), “Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional (EQ) dan Kecerdasan Spiritual (SQ) pada Kinerja Karyawan”	Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, Kinerja Karyawan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kecerdasan emosional lebih dominan mempengaruhi kinerja karyawan daripada kecerdasan spiritual.
12.	Dwi Anjarini (2018), “Analisis Pengaruh <i>Emotional Quotient</i> , <i>Intelligence Quotient</i> , dan <i>Spiritual Quotient</i> terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Guru di Sekolah Luar Biasa Negeri Batang”	Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Spiritual, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja, namun kecerdasan emosional memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja guru; kecerdasan intelektual dan kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan kecerdasan intelektual dan kecerdasan spiritual tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja

No.	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
			guru; serta kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja guru.
13.	Lestari & Ghaby (2018), “Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan”	<i>Organizational Citizenship Behaviour</i> , Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa OCB berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, OCB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja memediasi sebagian (<i>partly mediation</i>) hubungan antara OCB dan kinerja karyawan.
14.	Nurhasanah & Sumardi (2018), “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompetensi Dan Kompensasi Finansial terhadap Kinerja Karyawan PT Agranet Multicitra Siberkom (Detikcom)”	Kecerdasan Emosional, Kompetensi, Kompensasi Finansial, Kinerja Karyawan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, kompetensi, dan kompensasi finansial secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Agranet Multicitra Siberkom (Detikcom).
15.	Abrar & Isyanto (2019), “Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB) terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT Urchindize Cabang Madura)”	<i>Organizational Citizenship Behaviour</i> , Kinerja Karyawan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa OCB berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Urchindize Indonesia Madura.
16.	Annisa & Mayliza (2019), “Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan Biro Quality Assurance PT Semen Padang”	Kecerdasan Spiritual, Kinerja Karyawan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Biro Quality Assurance pada PT Semen Padang.
17.	Hidayah (2019),	Kecerdasan	Hasil penelitian

No.	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
	<p>“Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan Melalui <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Pada PT PLN (Persero) Area Bojonegoro”</p>	<p>Spiritual, Kinerja Karyawan, <i>Organizational Citizenship Behavior</i>.</p>	<p>menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan <i>organizational citizenship behavior</i>; <i>organizational citizenship behavior</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan; serta kecerdasan spiritual mampu mempengaruhi kinerja karyawan secara positif dan signifikan dengan menggunakan variabel <i>organizational citizenship behavior</i> sebagai variabel mediasi atau perantara.</p>
18.	<p>Lansart <i>et al.</i> (2019), “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Dukungan Organisasi, dan Keadilan Organisasional terhadap Kinerja Pegawai di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara”</p>	<p>Kecerdasan Emosional, Dukungan Organisasi, Keadilan Organisasional, Kinerja Pegawai.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja pegawai, sedangkan dukungan organisasi dan keadilan organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara.</p>
19.	<p>Rajak <i>et al.</i> (2019), “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompensasi, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Maluku Utara”</p>	<p>Kecerdasan Emosional, Kompensasi, Disiplin Kerja, Kinerja Pegawai.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, kompensasi, dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Maluku Utara.</p>
20.	<p>Ramadhani (2019), “Pengaruh Kecerdasan</p>	<p>Kecerdasan Emosional,</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa</p>

No.	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
	Emosional dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT Sumber Graha Sejahtera (SGS))”	Kompensasi, Kinerja Karyawan.	kecerdasan emosional (secara simultan dan parsial) dan kompensasi (secara simultan) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Sumber Graha Sejahtera (SGS) di Kabupaten Luwu.
21.	Simanjuntak <i>et al.</i> (2019), “Pengaruh Kecerdasan Spiritual dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pusat Gereja Kristen Protestan Simalungun (GKPS) Pematangsiantar”	Kecerdasan Spiritual, Kecerdasan Emosional, Kinerja Pegawai.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual dan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pusat Gereja Kristen Protestan Simalungun (GKPS) Pematangsiantar, baik secara simultan maupun parsial.

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2021)

2.2 Kajian Teoritis

2.2.1 Kecerdasan Emosional

2.2.1.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Sebagian orang pernah berada di suasana hati yang mudah marah dan tersinggung, sehingga mudah memicu serangan amarah ringan. Ada pula temperamen yang mampu memicu emosi tertentu yang membuat orang menjadi melankolis, takut, atau merasa senang. Ada juga gangguan emosi, seperti depresi klinis atau merasa cemas terus menerus. Goleman (2004:411) mendefinisikan emosi sebagai perasaan dan pemikiran yang khas, keadaan biologis dan psikologis, dan beberapa kecondongan dalam menentukan tindakan. Robbins & Judge (2016:60) juga mendefinisikan emosi sebagai tindakan pada seseorang (seperti merasa bahagia ketika memperhatikan seorang teman di tempat kerja) atau suatu peristiwa (seperti merasa kesal ketika menghadapi seorang rekan kerja yang kasar).

Seseorang yang mampu mengendalikan emosi atau dengan kata lain mampu mengendalikan pikiran dan tindakannya dengan baik, maka orang tersebut memiliki kecerdasan emosi di dalam dirinya. Menurut Goleman (1999:512), kecerdasan emosional mengacu pada kemampuan dalam memahami perasaan sendiri dan orang lain, kemampuan dalam memberi motivasi untuk diri sendiri, dan kemampuan dalam mengendalikan emosi pada diri sendiri dan hubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosi saling melengkapi dengan kecerdasan akademik atau IQ yang dimiliki seseorang. Rata-rata orang terpelajar atau memiliki IQ unggul, tetapi tidak memiliki kecerdasan emosi yang baik. Namun, banyak juga orang yang memiliki IQ rendah, tetapi orang tersebut unggul dalam kecerdasan emosi.

2.2.1.2 Jenis-Jenis Emosi

Luthans (2006:327) menjelaskan emosi-emosi yang umum terjadi pada pekerja, antara lain:

1. Menyukai, misalnya Farel mulai menyukai tim paramedis gawat darurat saat mereka menyelamatkan nyawa yang terancam.
2. Bahagia, misalnya Dinda merasa bahagia saat pimpinannya memberi komentar di depan tim penjualan bahwa dia menghasilkan kontrak terbesar.
3. Terkejut, misalnya James terkejut mendengar harga saham perusahaannya turun dua setengah poin hari ini.
4. Takut, misalnya Galang takut pada proses teknologi baru yang diyakini akan menggantikannya.
5. Sedih, misalnya Rio merasa sedih pada Alisa karena dia melakukan tugas lebih dari pekerjaan yang diberikan kepadanya, tetapi tidak ada penghargaan dari penyelia.
6. Marah, misalnya Lani marah karena dia gagal dalam promosi untuk kedua kalinya.
7. Muak, misalnya Yoga muak dengan sikap pilih kasih yang ditunjukkan pada rekannya, Daffa, saat manajer penjualan regional menentukan wilayah.

8. Malu, misalnya Kenny merasa malu menuntut ganti rugi pengeluaran untuk perjalanan yang tidak dia lakukan.

Berikut adalah tabel jenis emosi positif dan emosi negatif disertai deskripsi lainnya.

Tabel 2.2
Jenis-Jenis Emosi

Jenis Emosi		Deskripsi Lainnya
Emosi Positif	Cinta/ Afeksi	Tergila-gila, rindu, pemujaan, devosi, penerimaan
	Bahagia/ Gembira	Kesukaan, kegairahan, semangat, kegembiraan, kebahagiaan, kenikmatan, euforia, kesenangan, kegirangan, ketertarikan
	Terkejut	Keheranan, kekaguman, <i>shock</i> , keingintahuan
Emosi Negatif	Takut	Kecemasan, kegusaran, kengerian, kerisauan, kegelisahan, ketakutan, keprihatinan
	Sedih	Duka cita, keputusasaan, kekesalan, kesedihan, penderitaan, kekecewaan, kemurungan
	Marah	Kegusaran, kejengkelan, cepat marah, penghinaan, permusuhan, kemurkaan
	Muak	Rasa tidak suka, benci, menjijikkan, bereaksi, meremehkan, keras
	Malu	Penghinaan, menyesal, merasa bersalah, penyesalan yang dalam, malu

Sumber: Luthans (2006:328)

2.2.1.3 Penularan Emosi (*Emotional Contagion*) dan Emosi Pekerja (*Emotional Labor*)

Suasana hati seseorang yang bahagia dapat berubah karena dipengaruhi oleh suasana hati orang lain yang buruk. Orang lain tersebut bisa saja saudara kandung, orang tua, teman, atasan, atau rekan kerja. Hal itu disebut dengan *emotional contagion* atau yang disebut juga penularan emosi (Kreitner & Kinicki, 2014:142). Penularan emosi ini umum terjadi dalam kehidupan sehari-hari pada siapapun, kapanpun, dan dimanapun, termasuk pada pekerja yang melayani pelanggan di suatu toko atau restoran atau yang biasa disebut pelayan. Pelayan yang menunjukkan emosi positif cenderung memiliki pelanggan yang lebih puas

dengan kualitas pelayanannya daripada dengan pelayan yang menunjukkan emosi negatif.

Setiap pekerja memiliki emosi pekerja, yaitu suatu reaksi pekerja atas emosi yang diharapkan organisasi selama kesepakatan interpersonal ketika bekerja. Manajer mengharapkan para pekerja, terutama pekerja jasa, menunjukkan sikap yang sopan dan tidak kasar ketika berinteraksi dengan rekan kerja. Pekerja jasa harus menampilkan emosi positif dan meredam emosi negatif. Perbedaan emosi ini disebut dengan disonansi emosi, dimana dapat membuat pekerja jasa merasa kelelahan emosional yang luar biasa karena banyak memendam amarah, frustrasi dan perasaan tidak suka (Robbins & Judge, 2016:68).

Pekerja diharuskan dapat membedakan antara emosi yang dirasakan oleh pekerja dan emosi yang ditampilkan oleh pekerja. Emosi yang dirasakan adalah emosi sesungguhnya individu tersebut, sedangkan emosi yang ditampilkan adalah emosi yang harus ditunjukkan oleh pekerja karena adanya tuntutan dari organisasi dan dianggap sesuai dengan pekerjaan itu (Robbins & Judge, 2016:68). Sebagai contoh, kita diharapkan merasa sedih dan turut berduka ketika datang ke pemakaman tanpa peduli apakah kita menganggap kematian orang tersebut sebagai sebuah kehilangan, dan kita harus menunjukkan kegembiraan dalam sebuah acara pernikahan meskipun kita tidak ingin merayakan.

2.2.1.4 Mengembangkan Kecerdasan Emosional

Orang-orang menghadapi emosi yang kuat dengan berbagai cara, seperti halnya dalam mengatasi ketakutan, seseorang harus memiliki niat, gagasan yang baik, dan ketekunan (Kreitner & Kinicki, 2014:141). Cara lain dalam menghadapi ketakutan dan emosi negatif lainnya secara efektif adalah dengan mengembangkan kecerdasan emosional, sehingga dapat mengendalikan emosi dengan baik. Mengembangkan kecerdasan emosional dapat dilakukan dengan menjalankan disiplin diri supaya terhindar dari trauma emosional, stress, dan emosi negatif yang merusak, seperti marah, iri hati, dan sebagainya. Mengembangkan kecerdasan emosi berarti juga mengembangkan kemampuan pribadi yang dapat dilakukan dengan memenuhi kelima dasar kecakapan emosi

dan sosial, dimana kelima dasar tersebut dikemukakan oleh Goleman (1999:58) sebagai indikator kecerdasan emosional.

2.2.1.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosi tidak ditentukan sejak lahir, tetapi dapat dilakukan melalui proses pembelajaran. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi individu menurut Goleman (2004:267-282), antara lain:

a. Lingkungan Keluarga

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Peran orang tua sangat dibutuhkan karena orang tua adalah subjek pertama yang perilakunya dikenali dan diinternalisasi, dan perilaku orang tua tersebut akan menjadi bagian dari kepribadian anak. Kecerdasan emosional ini dapat diajarkan dengan memberikan contoh-contoh ekspresi ketika anak masih bayi. Kehidupan emosional yang ditanamkan dalam keluarga sangat bermanfaat bagi kehidupan masa depan anak, seperti melatih kebiasaan hidup disiplin dan bertanggung jawab, kemampuan untuk berempati dan peduli, dan sebagainya. Hal ini akan memudahkan anak untuk menangani dan menenangkan diri ketika menghadapi suatu masalah, sehingga anak dapat berkonsentrasi dengan baik dan tidak akan banyak mengalami masalah perilaku negatif, seperti tingkah laku kasar.

b. Lingkungan Non-Keluarga

Lingkungan non-keluarga dalam hal ini adalah lingkungan masyarakat dan lingkungan penduduk. Perkembangan kecerdasan emosional ini sejalan dengan perkembangan fisik dan mental anak. Pembelajaran seperti ini biasanya diwujudkan dalam kegiatan bermain anak, seperti bermain peran. Anak berperan sebagai individu bersama emosinya sendiri akan mulai belajar memahami situasi orang lain. Pengembangan kecerdasan emosional dapat ditingkatkan melalui berbagai macam bentuk pelatihan, seperti pelatihan asertivitas, empati dan berbagai bentuk pelatihan lainnya.

Menurut LeDoux dalam Goleman (2004:20-32) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi, antara lain:

a. Fisik

Secara fisik, bagian yang paling menentukan atau paling berpengaruh terhadap kecerdasan emosional seseorang adalah anatomi saraf emosinya. Bagian otak yang digunakan untuk berpikir, yaitu konteks (atau disebut juga *neo konteks*). Sedangkan, bagian dari otak yang memproses emosi, yaitu sistem limbik. Kecerdasan emosional seseorang ditentukan oleh antara konteks dan sistem limbik.

1. Konteks, berupa bagian berlipat-lipat sekitar 3 milimeter yang membungkus *hemisfer serebral* dalam otak. Konteks memainkan peran penting dalam memahami sesuatu secara mendalam, menganalisis mengapa mengalami seseorang perasaan tertentu, dan kemudian mengambil tindakan untuk mengatasinya. Konteks khusus *lobus prefrontal* dapat bertindak sebagai saklar peredam yang memberi arti pada keadaan emosional sebelum melakukan sesuatu.
2. Sistem limbik, atau sering disebut sebagai emosi otak yang letaknya jauh di dalam *hemisfer otak besar* dan bertanggung jawab untuk mengatur emosi dan implus. Sistem limbik meliputi *hippocampus*, tempat berlangsungnya proses belajar emosi dan tempat penyimpanan emosi. Selain itu, ada *amygdala* yang dianggap sebagai pusat pengendalian emosi pada otak.

b. Psikis

Kecerdasan emosional dipengaruhi oleh kepribadian individu serta dipupuk dan diperkuat dalam diri individu.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi kecerdasan emosional seseorang, yaitu secara fisik dan psikis. Secara fisik terletak di bagian otak, yaitu konteks dan sistem limbik, sedangkan secara psikis meliputi lingkungan keluarga dan lingkungan non-keluarga.

2.2.1.6 Indikator Kecerdasan Emosional

Penelitian ini menggunakan metode analisis *Partial Least Square* (PLS) dengan model reflektif. Indikator adalah sekumpulan item representatif yang semuanya mencerminkan variabel laten yang diukur. Model reflektif mengasumsikan bahwa faktor tersebut adalah “kenyataan” dan variabel yang diukur adalah contoh dari semua indikator yang mungkin dari kenyataan tersebut. Hal tersebut menyiratkan bahwa menghapus indikator tidak terlalu menjadi masalah karena indikator lainnya juga mewakili. Variabel laten akan tetap memiliki arti yang sama jika menghilangkan salah satu indikator (Garson, 2016:18-19). Penelitian ini menggunakan beberapa indikator untuk mengukur variabel laten.

Goleman (1999:58) mengemukakan indikator kecerdasan emosional, antara lain:

- a. Kesadaran diri: memahami bagaimana perasaan kita pada saat tertentu dan menggunakannya dalam menentukan tindakan pengambilan keputusan kita sendiri, dengan standar nyata atas efikasi diri dan kepercayaan diri yang kuat.
- b. Pengaturan diri: mengatur emosi kita dengan sesuatu yang memiliki pengaruh positif pada pelaksanaan tugas; peka terhadap hati nurani dan mampu menanggihkan kenikmatan sebelum mencapai tujuan; mampu pulih dari tekanan emosional.
- c. Motivasi: menggunakan keinginan kita untuk mendorong dan membimbing kita mencapai tujuan, membantu kita dalam berinisiatif dan menentukan tindakan paling efektif, dan untuk bertahan dalam menghadapi sebuah kegagalan.
- d. Empati: memahami perasaan dan perspektif/ pendapat orang lain, membangun hubungan saling percaya dan mampu menempatkan diri dengan bermacam-macam orang.
- e. Keterampilan sosial: mengatur emosi dengan baik ketika berhadapan dengan orang lain dan mampu melihat situasi dan jejaring sosial dengan teliti; menggunakan keterampilan tersebut untuk memimpin dan

mempengaruhi, bermusyawarah/ bertukar pikiran dan menyelesaikan konflik, serta bekerja sama dengan tim.

Luthans (2006:333) menjelaskan lebih lanjut contoh dasar kecakapan emosi dan sosial di tempat kerja, antara lain:

1. Kesadaran diri: Jane menyadari bahwa dia marah, sehingga dia menenangkan diri dan mencari informasi lebih dalam sebelum membuat keputusan pribadi yang penting.
2. Pengaturan diri: Sully menahan diri agar tidak marah dan tidak meninggikan suaranya pada keluhan pelanggan yang tidak adil dan mencoba mencari fakta terhadap apa yang terjadi.
3. Motivasi diri: Krystal yakin proyek akan berhasil diselesaikan sekalipun ada banyak halangan karena kurangnya sumber daya dan dukungan manajemen puncak.
4. Empati: Jessica mengajak anggotanya bermain bowling selama istirahat siang dan memberikan penyegaran karena kepala tim mengetahui bahwa anggotanya lelah secara fisik dan mental.
5. Keterampilan sosial: Jeremy dapat membaca isyarat non-verbal dari anggota stafnya bahwa mereka tidak menerima kebijakan baru, kemudian setelah rapat dia mengunjungi setiap orang untuk menjelaskan manfaat yang akan mereka peroleh.

Wibowo (2015:5) menjelaskan pernyataan yang dikemukakan oleh Petrides dan Furnham dalam jurnal King bahwa indikator dari kecerdasan emosional adalah sebagai berikut.

- a. Pengaturan suasana hati adalah mengelola emosi dengan mengendalikan kondisi, impuls, dan sumber daya diri dalam mempermudah pencapaian tujuan.
- b. Keterampilan sosial adalah kemampuan dalam memberikan respon terhadap tanggapan yang dikehendaki orang lain.
- c. Pemanfaatan emosi adalah kecenderungan emosi yang mempermudah pencapaian tujuan.
- d. Penilaian emosi adalah mengetahui kondisi, kesukaan, sumber daya, dan intuisi diri sendiri.

2.2.1.6 Kecerdasan Emosional dalam Perspektif Islam

Dalam Al-Qur'an, kecerdasan emosional berkaitan dengan emosi seseorang. Al-Qur'an berulang kali menjelaskan bahwa suatu kualitas emosional memiliki tingkat kekuatan tertentu. Satu peristiwa yang sama dapat menghasilkan banyak orang menunjukkan reaksi emosional yang berbeda-beda tingkat kekuatannya, misalnya orang yang sedang merasa senang dapat dilihat dari reaksi tersenyum, tertawa, atau reaksi lainnya (Riyadi, 2015:152). Dalam memberikan wahyu pada manusia, Al-Qur'an dan hadis banyak membahas mengenai berbagai reaksi emosional seseorang ketika menghadapi suatu hal. Allah SWT. menciptakan emosi dengan tujuan untuk mewujudkan manusia yang lebih sempurna. Banyak ayat Al-Qur'an dan hadis menjelaskan emosi positif dan emosi negatif, sebagaimana yang tertulis dalam Qs. An-Najm ayat 43.

وَأَنَّهُ هُوَ أَضْحَكَ وَأَبْكَى ﴿٤٣﴾

Artinya, “dan bahwasanya Dialah yang menjadikan orang tertawa dan menangis.” (Qs. An-Najm ayat 43)

Ayat ini memiliki makna bahwa Allah-lah yang menjadikan orang tertawa dan menangis serta sebab-sebabnya. Allah SWT. yang menjadikan manusia gembira karena perbuatannya yang baik, dan Allah SWT. pula yang menyebabkan manusia sedih, menangis dan prihatin karena perbuatannya, yaitu perbuatan yang menyenangkan atau menyusahkan.

Ahli tafsir Al-Qurthubi mengatakan bahwasanya ayat ini berkaitan dengan akhirat, karena Allah-lah yang menjadikan penghuni surga tertawa dan Allah SWT. pula yang menjadikan penghuni neraka menangis. Ada pula yang mengatakan bahwa ayat ini membahas tentang manusia karena manusia yang bisa menangis dan tertawa. Adapun hewan tidak bisa tertawa dan menangis. Ada hewan yang bisa tertawa, seperti monyet, tapi tidak bisa menangis. Ada juga hewan yang bisa menangis, tapi tidak bisa tertawa, seperti onta. Adapun yang bisa menggabungkan tawa dan tangis hanyalah manusia. (Tafsir Al-Qurthubi: 17/117)

Kedua jenis emosi yang berlawanan ini sering dipasangkan untuk menghasilkan efek yang bertolak belakang yang menguatkan makna kalimat yang tertulis dalam Qs. Al ‘Imran ayat 106 (Riyadi, 2015:152).

يَوْمَ تَبْيَضُّ وُجُوهٌُ وَتَسْوَدُّ وُجُوهٌُ فَأَمَّا الَّذِينَ اسْوَدَّتْ وُجُوهُهُمْ أَكْفَرْتُمْ بَعْدَ إِيمَانِكُمْ فَذُوقُوا الْعَذَابَ بِمَا كُنْتُمْ تَكْفُرُونَ ﴿١٠٦﴾

Artinya, “Pada hari yang di waktu itu ada muka yang putih berseri dan ada pula muka yang hitam muram. Adapun orang-orang yang hitam muram mukanya (kepada mereka dikatakan): ‘Kenapa kamu kafir sesudah kamu beriman? Karena itu rasakanlah azab disebabkan kekafiranmu itu’.” (Qs. Al ‘Imran ayat 106)

Ayat ini menggambarkan adanya perbedaan keadaan orang yang beriman dan orang kafir pada hari kiamat. Pada hari kiamat ada orang dengan wajah yang putih berseri dan tampak sinar kebahagiaan karena pahala dari amal kebajikan orang tersebut selama hidup di dunia dan termasuk orang-orang yang beriman kepada Allah SWT. dan Rasul-Nya. Ada pula orang dengan wajah yang hitam muram dan tampak rasa kesedihan, penyesalan, dan kehinaan karena orang tersebut termasuk orang-orang kafir dan mendustakan Allah SWT. dan Rasul-Nya.

Konsep kecerdasan emosional dalam Islam berkaitan dengan sikap-sikap terpuji dari kalbu dan akal, seperti sikap bersahabat, kasih sayang, empati, takut berbuat salah, keimanan, dorongan moral, bekerja sama, beradaptasi, berkomunikasi, dan penuh perhatian serta kepedulian terhadap sesama makhluk ciptaan Tuhan (Nurhidayati, 2014:214). Dalam berkasih sayang, Rasulullah SAW. juga menganjurkan kepada kaum muslimin untuk merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain layaknya mereka dalam satu tubuh. Hal tersebut tercantum dalam hadis Riwayat Muslim.

“Perumpamaan orang-orang mukmin dalam hal saling rasa cinta dan kasih sayang mereka adalah seperti satu tubuh yang apabila ada salah satu anggotanya yang mengeluh sakit, maka anggota-anggota tubuh lainnya ikut merasa sakit.” (HR. Muslim)

Anjuran di atas sesungguhnya merupakan nasihat kepada manusia untuk berempati saat berhubungan dengan orang lain. Banyak ayat dalam Al-Qur’an

yang memerintahkan diri manusia untuk saling mengenal dan menjaga silaturahmi, salah satunya pada surah An-Nisa' ayat 1.

... وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي تَسَاءَلُونَ بِهِ وَالْأَرْحَامَ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا ﴿١﴾

Artinya, “Bertakwalah kepada Allah yang dengan nama-Nya kamu saling meminta dan (peliharalah) hubungan kekeluargaan. Sesungguhnya Allah selalu menjaga dan mengawasi kamu.” (Qs. An-Nisa’ ayat 1)

Ayat tersebut menjelaskan bahwa manusia perlu menjalin persatuan dan kesatuan, serta menanamkan kasih sayang antara sesama. Manusia harus bertakwa kepada Allah SWT. dengan menaati perintah-Nya dan menjauhi larangan-Nya, mensyukuri karunia dan tidak mengukufuri nikmat-Nya. Sesungguhnya Allah SWT. selalu menjaga dan mengawasi karena setiap tindakan dan perilaku seseorang tidak ada yang samar sedikit pun dalam pandangan Allah. Menjalin persatuan dan menjaga ikatan kekeluargaan adalah dasar ketakwaan yang dapat mengantarkan manusia ke tingkat kesempurnaan.

2.2.2 Kecerdasan Spiritual

2.2.2.1 Pengertian Kecerdasan Spiritual

Pada dasarnya, manusia merupakan makhluk spiritual karena selalu tergerak oleh kebutuhan untuk mengatakan pertanyaan pokok, seperti ‘mengapa saya dilahirkan di dunia?’, ‘apakah makna hidup saya?’, ‘mengapa saya terus hidup ketika saya merasa lelah, depresi, atau gagal?’, atau hal pokok lainnya (Zohar & Marshall, 2007:13). Pikiran mendasar atau pokok manusia muncul karena adanya kecerdasan spiritual. Agustian (2001:57) mengemukakan bahwa kecerdasan spiritual adalah kemampuan dalam memaknai ibadah terhadap setiap tindakan dan kegiatan yang dilakukan melalui berbagai langkah dan pemikiran yang memiliki sifat fitrah menjadi manusia seutuhnya atau yang disebut dengan *hanif* dan memiliki pola pemikiran tauhid (integralistik), serta memiliki prinsip hanya karena Allah. Zohar & Marshall (2007:5) mengemukakan bahwa kecerdasan spiritual adalah kecerdasan dalam mengelola dan menyelesaikan makna dan nilai, dalam menempatkan sikap serta kehidupan manusia dalam makna yang lebih kaya dan luas, memahami bahwa jalan kehidupan seseorang

lebih bermakna dari yang lain. Asteria (2014) mengemukakan bahwa kecerdasan spiritual adalah kecerdasan yang meningkatkan fungsi jiwa sebagai komponen internal yang memiliki kecakapan dan kepekaan/ kesanggupan dalam memperhatikan makna di balik realitas ini. Berdasarkan beberapa definisi kecerdasan spiritual tersebut, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan spiritual adalah kecerdasan yang dimiliki oleh manusia dalam mengambil segala sikap dan tindakan yang didasari pada petunjuk Allah SWT. dengan memahami adanya makna dan nilai dalam setiap jalan kehidupannya.

Kecerdasan spiritual merupakan kecerdasan dasar tertinggi manusia dalam melakukan tindakan. Kecerdasan spiritual lebih berhubungan dengan penerangan jiwa. Emmons (2000:10) mengatakan bahwa seseorang yang memiliki kecerdasan spiritual akan menggunakan sumber-sumber spiritual yang dipahami untuk memecahkan masalah dalam hidupnya serta melakukan hal-hal baik dalam hidupnya, seperti menjadi lebih bersyukur, rendah hati, dan menunjukkan rasa kasih sayang terhadap orang di sekitarnya. Asteria (2014) juga mengatakan bahwa orang yang memiliki kecerdasan spiritual tinggi dapat memberi makna positif di setiap kejadian, masalah, dan kepedihan yang sedang dialaminya. Memberikan makna positif dapat membangkitkan jiwa dan melakukan perbuatan yang positif.

2.2.2.2 Mengembangkan Kecerdasan Spiritual

Kecerdasan spiritual perlu dikembangkan karena berkaitan dengan kemampuan dalam memahami makna hidup untuk meraih sebuah kebahagiaan. Orang-orang yang tidak dapat memahami makna hidup umumnya merasa jiwanya hampa karena ia menjalani hari tanpa adanya semangat yang membuat hidupnya lebih berarti. Azzet (2010:50-55) mengemukakan bahwa langkah-langkah yang dapat dilakukan seseorang dalam mengembangkan kecerdasan spiritual, antara lain:

1. Membiasakan Diri Berpikir Positif

Berpikir positif akan membawa pengaruh yang sangat besar dalam kehidupan seseorang. Orang yang memiliki pikiran positif berarti jiwanya lebih bersemangat dan optimis dalam menghadapi segala sesuatu, serta memudahkan orang tersebut dalam menemukan makna dalam kehidupannya

dan lebih mudah merasakan kebahagiaan karena dapat mensyukuri karunia yang ada. Hal tersebut berbanding terbalik dengan orang yang berpikiran negatif. Orang yang memiliki pikiran negatif akan sulit dalam menemukan makna dalam kehidupannya dan selalu merasa kekurangan, sehingga susah merasakan kebahagiaan.

Berpikir positif yang paling mendasar adalah berpikir positif kepada Tuhan supaya hubungan dengan Tuhan semakin dekat. Setiap orang memiliki kebebasan untuk berusaha semaksimal mungkin demi meraih cita-citanya. Namun, ketika hasilnya tidak sesuai dengan yang diharapkannya, maka takdir Tuhan tersebut harus diterima dengan sabar. Pada saat itulah orang yang memiliki pikiran positif akan berpikir bahwa takdir Tuhan adalah yang terbaik, diiringi dengan introspeksi diri, dan terus melangkah ke arah yang lebih baik lagi. Hal tersebut berbeda dengan orang yang berpikiran negatif kepada Tuhan. Orang tersebut akan mengalami banyak kerugian karena gagal dan merasa kecewa, tidak bahagia, dan kehilangan harapan akibat tidak menjaga hubungan dengan Tuhan

2. Memberikan Sesuatu yang Terbaik

Tuhan senantiasa melihat segala hal yang dilakukan oleh setiap orang, maka dari itu setiap orang diharuskan memberikan yang terbaik dalam hidupnya karena ia berbuat untuk Tuhan. Orang yang memiliki misi untuk memberikan yang terbaik di hadapan Tuhan akan memiliki tekad dan semangat yang luar biasa, sehingga tidak mudah menyerah sebelum mencapai tujuannya. Orang yang memberikan yang terbaik di setiap pekerjaannya, maka hasil kerjanya pun berbanding lurus dengan keberhasilan dan upayanya dinilai baik di hadapan orang lain.

3. Menggali Hikmah di Setiap Kejadian

Orang yang memiliki kecerdasan spiritual tidak akan mengalami hidup yang penuh dengan tumpukan nahas, seperti kegagalan, karena orang tersebut akan menggali hikmah dari setiap kejadian, sehingga dapat menemukan kebaikan dan tetap merasakan kebahagiaan. Kemampuan menggali hikmah dari setiap kejadian dapat dilakukan dengan meyakini bahwa Tuhan pasti memberikan yang terbaik kepada hamba-Nya dan segala sesuatu yang terjadi

pasti ada manfaatnya. Kemampuan ini penting dilakukan supaya orang tidak mudah menyalahkan diri sendiri maupun Tuhan dan dapat membuat seseorang menemukan makna hidup, jauh dari rasa kecewa, dan lebih bersyukur kepada Tuhan, sehingga hidupnya senantiasa diiringi kebahagiaan.

2.2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Spiritual

Zohar & Marshall (2007:35-38) mengemukakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan spiritual, antara lain:

a. Sel saraf otak

Otak menjadi jembatan yang menghubungkan antara kehidupan lahir dan batin setiap orang. Otak dapat menjalankan semua karena memiliki sifat kompleks, fleksibel, adaptif, dan mampu mengatur diri. Menurut penelitian yang dilakukan pada tahun 1990-an dengan menggunakan WEG (Magneto – Encephalo – Graphy) membuktikan bahwa osilasi sel saraf otak pada kisaran 40 Hz merupakan dasar kecerdasan spiritual.

b. Titik Tuhan (*God Spot*)

Ketika pengalaman spiritual terjadi, bagian otak yang bernama *lobus temporal* dapat meningkat. Hal tersebut dinamakan titik Tuhan atau *God Spot*. Titik Tuhan memainkan peran biologis yang menentukan dalam pengalaman spiritual. Namun demikian, titik Tuhan bukan merupakan syarat mutlak dalam kecerdasan spiritual. Seluruh bagian otak, seluruh aspek, dan seluruh segi kehidupan perlu diintegrasikan.

2.2.2.4 Indikator Kecerdasan Spiritual

Orang yang memiliki kecerdasan spiritual akan memecahkan persoalan dalam hidupnya dengan rasional, emosional, dan menghubungkannya dengan makna kehidupan secara spiritual, sehingga langkah-langkahnya lebih matang dan bermakna dalam kehidupan. Zohar & Marshall (2007:14) mengemukakan 9 indikator orang yang memiliki kecerdasan spiritual yang tinggi, antara lain:

1. Kemampuan Bersikap Fleksibel (Adaptif secara Spontan dan Aktif)

Orang yang memiliki kecerdasan spiritual yang tinggi dapat dilihat dari adanya sikap fleksibel dalam mengatasi persoalan hidup. Orang yang fleksibel mudah menempatkan diri dalam berbagai macam kondisi, tidak ingin memaksakan kehendaknya, lebih mudah mengalah dengan orang lain, dan berhati lapang dalam menerima kenyataan.

2. Tingkat Kesadaran Diri yang Tinggi

Orang yang memiliki tingkat kesadaran yang tinggi berarti ia mengenal dengan baik siapa dirinya, sehingga lebih mudah mengendalikan diri dalam berbagai situasi dan keadaan, termasuk mengendalikan emosi. Dengan mengenal diri sendiri secara baik, seseorang lebih mudah dalam memahami orang lain dan lebih mudah mengenal Tuhannya, sehingga tidak mudah putus asa, jauh dari kemarahan, sangat dekat dengan keramahan.

3. Kemampuan untuk Menghadapi dan Memanfaatkan Penderitaan

Orang yang memiliki kecerdasan spiritual yang baik dapat menghadapi penderitaannya, sehingga tidak mudah mengeluh, kesal, marah, atau putus asa. Kemampuan menghadapi penderitaan ini membuat seseorang memahami bahwa penderitaan yang terjadi datang dari Tuhan. Untuk membentuk dirinya menjadi manusia yang lebih kuat dan menyadari hikmah dan makna hidup dari penderitaan yang sedang dihadapinya.

4. Kemampuan untuk Menghadapi dan Melampaui Rasa Takut

Banyak orang yang merasa khawatir secara berlebihan, meskipun yang ditakutkan belum tentu terjadi, misalnya takut menghadapi kemiskinan yang berlebihan dapat membuat seseorang dapat melakukan penipuan, pencurian, atau tindakan tercela lainnya. Orang yang memiliki kecerdasan spiritual tinggi dapat menghadapi dan mengelola rasa takut itu dengan baik dan sabar karena ia memiliki keyakinan yang kuat.

5. Kualitas Hidup yang Diilhami oleh Visi dan Nilai

Orang yang memiliki kecerdasan spiritual tinggi dapat dilihat dari kualitas hidupnya karena ia memiliki visi dan nilai. Seseorang yang memiliki visi dan nilai dalam menjalankan hidupnya akan memiliki hidup yang terarah, tidak

mudah goyah ketika menghadapi cobaan, dan mudah dalam meraih kebahagiaan.

6. Keengganan untuk Menyebabkan Kerugian yang Tidak Perlu

Orang yang memiliki kecerdasan spiritual yang baik tidak ingin mengambil keputusan yang dapat menimbulkan kerugian yang tidak perlu karena ia akan berpikir selektif dengan mempertimbangkan berbagai hal dan mengambil langkah yang efektif, sehingga dapat menghemat banyak hal dan akan disukai oleh banyak orang karena tidak membuatnya dalam kerugian.

7. Kecenderungan untuk Melihat Keterkaitan Antara Berbagai Hal (Berpandangan Holistik)

Orang-orang yang memiliki kecerdasan spiritual memiliki pikiran yang lebih matang dan berkualitas di berbagai hal dalam kehidupannya, sehingga ia cenderung melihat keterkaitan antara berbagai hal dalam sebuah masalah supaya dapat mengambil keputusan yang mendekati keberhasilan. Hal tersebut dinamakan cara pandang yang holistik.

8. Kecenderungan untuk Bertanya ‘Mengapa?’ atau ‘Bagaimana Jika?’ untuk Mencari Jawaban yang Mendasar

Orang yang memiliki kecerdasan spiritual yang tinggi akan menanyakan pertanyaan ‘mengapa’ atau ‘bagaimana jika’ untuk mencari pokok jawaban, sehingga ia dapat memahami masalah dengan baik, tidak terjebak dalam satu masalah, dan dapat mengambil keputusan dengan baik demi mencapai sebuah keberhasilan.

9. Bidang Mandiri atau Memiliki Kemudahan untuk Bekerja Melawan Konvensi

Orang yang memiliki kecerdasan spiritual yang tinggi memiliki kemudahan untuk bekerja melawan konvensi, dimana orang tersebut dapat bekerja dengan sehat, baik bekerja mandiri maupun berkelompok.

Khavari dalam Sukidi (2004:82-85) mengemukakan bahwa kecerdasan spiritual seseorang dapat dilihat dari 3 indikator sebagai berikut.

- a. Sudut Pandang Spiritual-Keagamaan, dimana hubungan spiritual seseorang dengan Tuhan dapat dilihat dari segi komunikasi dan intensitas spiritual orang tersebut dengan Tuhan. Manifestasinya dapat dilihat dari frekuensi doa, makhluk spiritual, kecintaan pada Tuhan di dalam hati, dan rasa syukur kepada Tuhan. Semakin harmonis relasi spiritual-keagamaan seseorang kepada Tuhan, maka semakin tinggi pula tingkat dan kualitas kecerdasan spiritual orang tersebut.
- b. Sudut Pandang Relasi Sosial-Keagamaan, dimana seseorang harus dapat merefleksikan kecerdasan spiritualnya terhadap sikap-sikap sosial yang menekankan segi kebersamaan dan kesejahteraan sosial (*social welfare*). Hal tersebut tercermin dari ikatan kekeluargaan antar sesama, peka terhadap kesejahteraan orang lain dan makhluk hidup lain (binatang), dan bersikap dermawan.
- c. Sudut Pandang Etika Sosial, dimana seseorang yang jujur, sopan, dan beradab etika sosial memiliki kualitas kecerdasan spiritual yang baik. Semakin tinggi kecerdasan spiritual seseorang, maka semakin tinggi pula etika keagamaannya. Hal ini tercermin dari etika dan moral, kejujuran, amanah dan dapat dipercaya, sikap sopan, toleran, dan anti-kekerasan.

2.2.2.5 Kecerdasan Spiritual dalam Perspektif Islam

Dalam Al-Qur'an, kecerdasan spiritual mengacu pada kecerdasan hati dan jiwa. Allah SWT. berfirman pada Qs. Ar-Ra'd ayat 28.

الَّذِينَ ءَامَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ ﴿٢٨﴾

Artinya, “(yaitu) orang-orang yang beriman dan hati mereka manjadi tenang dengan mengingat Allah. Ingatlah, hanya dengan mengingati Allah-lah hati menjadi tenang.” (Qs. Ar-Ra'd ayat 28)

Ayat di atas menjelaskan bahwa orang yang beriman dan mengingat Allah SWT. hatinya akan menjadi tenang, sehingga kehidupannya akan tenang dan tidak akan merasa gelisah, takut, atau khawatir. Ketenangan dalam hidup akan mendorong seseorang untuk melakukan amal yang baik dan merasa bahagia dengan kebajikan yang telah diamalkannya.

Dalam sebuah hadis, perkataan al-Kayyis mengenai kecerdasan spiritual tercantum dalam HR. Tirmidzi.

“Orang yang cerdas adalah orang yang mempersiapkan dirinya dan beramal untuk hari setelah kematian, sedangkan orang yang bodoh adalah orang yang jiwanya mengikuti hawa nafsunya dan berangan-angan kepada Allah.” (HR. Tirmidzi: 63)

Yang dimaksudkan dengan al-Kayyis di dalam hadis ini adalah seseorang yang cerdas dan berakal, yang pintar dalam menyusun urusan dan yang mudah memahami sesuatu. Hadis ini menjelaskan bahwa orang yang cerdas adalah orang yang senantiasa ingat dan sadar bahwa dunia hanya sementara dan akhirat adalah yang kekal dan abadi. Inilah orang yang cerdas hati, jiwa, serta spiritualnya.

Rasulullah SAW. juga sangat menekankan kepada kepentingan spiritual atau kekuatan dalam seseorang. Hal tersebut tercantum dalam sebuah hadis riwayat Muslim.

“Wahai Hanzalah, perbarui iman secara berkala (dari waktu ke waktu dan secara bertahap). Sekiranya keadaan kalian adalah sebagaimana keadaan kalian ketika bersamaku, niscaya para malaikat akan menyapa kalian hingga saat perjalanan kalian.” (HR. Muslim: 4938)

Hadis ini menerangkan bahwa kita perlu senantiasa menguatkan aspek spiritual, yaitu dengan membangkitkan iman di dalam diri. Ibadah dan zikir akan menghasilkan kesucian, ketulusan, membebaskan ruh dari ikatan duniawi dan material.

2.2.3 Kinerja Karyawan

2.2.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Tingkat profesionalisme seorang manusia dapat dilihat dari kinerja yang dimilikinya. Menurut Sinambela & Sinambela (2019:11), kinerja individu merupakan kemampuan individu dalam melakukan suatu pekerjaan dengan keahlian tertentu. Senada dengan pendapat tersebut, Bernardin (2001) dalam Sedarmayanti (2017:285) mengemukakan bahwa kinerja merupakan catatan mengenai hasil yang diproduksi dari suatu fungsi pekerjaan dalam kurun waktu tertentu, bukan karakter sifat dan perilaku. Beekun (2004:98) mengemukakan bahwa kinerja adalah seluruh hasil yang diproduksi pada fungsi pekerjaan atau

aktivitas khusus selama periode khusus. Mangkunegara (2017:67) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja seorang karyawan secara kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggung jawab. Berdasarkan beberapa definisi kinerja tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan kemampuan karyawan dalam memproduksi atau menyelesaikan tugasnya dari suatu fungsi pekerjaan dengan penuh tanggung jawab pada kurun waktu tertentu.

Kesuksesan dan kinerja perusahaan dapat dilihat dari kinerja yang telah dicapai oleh karyawannya. Oleh karena itu, perusahaan menuntut para karyawannya mampu memberikan kinerja yang optimal sebagai pelaku layanan dalam sebuah organisasi. Setiap organisasi selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawannya supaya mampu mencapai tujuan dan meningkatkan keunggulan organisasi. Menurut Oğuz (2010:1189), kinerja tim dan kinerja organisasi secara keseluruhan dipengaruhi oleh tingkat kinerja karyawan. Oleh karena itu, organisasi perlu meningkatkan kinerja karyawannya dalam mencapai keunggulan organisasi.

2.2.3.2 Jenis-Jenis Kinerja Karyawan

Berbagai macam jenis pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan membutuhkan standar yang jelas karena setiap pekerjaan memiliki standar yang berbeda-beda mengenai hasil yang harus dicapai. Kasmir (2016:182) mengemukakan bahwa kinerja dalam praktiknya dibagi menjadi dua jenis, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Kinerja individu merupakan kinerja yang dihasilkan oleh seseorang/ individu, sedangkan kinerja organisasi merupakan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Kinerja karyawan terdiri dari beberapa jenis yang memiliki tujuannya masing-masing. Menurut Robbins (2003) dalam Wibowo (2017:65), penilaian kinerja meliputi pendekatan sikap, pendekatan perilaku, pendekatan hasil, dan pendekatan kontingensi.

- a. Pendekatan sikap, pendekatan ini melibatkan penilaian terhadap sifat atau karakteristik individu.

- b. Pendekatan perilaku, pendekatan ini berfokus pada bagaimana cara orang berperilaku. Ketika penilaian kinerja didukung oleh tingkat perilaku kerja, maka kemampuan orang dalam bertahan akan meningkat.
- c. Pendekatan hasil, pendekatan ini berfokus pada proses, produk atau hasil usaha seseorang atau penyelesaian individu.
- d. Pendekatan kontingensi, pendekatan ini selalu dicocokkan dengan situasi tertentu yang sedang berkembang. Pendekatan sikap tepat ketika harus membuat keputusan promosi untuk kandidat yang memiliki pekerjaan berbeda.

2.2.3.3 Faktor-Faktor Kinerja Karyawan

Manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Sinambela & Sinambela (2019:27) menjelaskan pendapat yang dikemukakan oleh Mitchell bahwa kinerja karyawan yang baik dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu tingkat kemampuan dan motivasi kerja karyawan itu sendiri.

$\text{Kinerja} = \text{Kemampuan} \times \text{Motivasi}$
--

Kemampuan seseorang dipengaruhi oleh pemahaman atas tugas yang dibebankan kepadanya dan keterampilan dalam melakukan pekerjaan tersebut, sehingga seseorang harus meningkatkan kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya. Kemampuan karyawan harus diimbangi dengan motivasi kerja yang tinggi supaya dapat menghasilkan kinerja yang baik. Karyawan yang memiliki kemampuan tanpa motivasi belum tentu dapat menyelesaikan tugas dengan baik, sebaliknya juga karyawan yang memiliki motivasi tinggi tanpa pengetahuan yang memadai tidak dapat mencapai kinerja yang baik (Sinambela & Sinambela, 2019:28).

2.2.3.4 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Miner (1990) dalam Sutrisno (2011:172), indikator kinerja karyawan, antara lain:

1. Kualitas yang dihasilkan, yaitu bagaimana jumlah kesalahan, waktu, dan ketepatan karyawan tersebut dalam melaksanakan pekerjaannya.
2. Kuantitas yang dihasilkan, yaitu berapa jumlah produk atau jasa yang dapat dihasilkan oleh karyawan tersebut.
3. Waktu kerja, yaitu berapa jumlah absen keterlambatan dan/ atau masa kerja yang telah dijalani karyawan tersebut.
4. Kerja sama, yaitu bagaimana karyawan tersebut membantu atau menghambat usaha dari rekan kerjanya.

Mangkunegara (2013:75) mengemukakan bahwa terdapat 5 indikator kinerja karyawan, antara lain:

1. Kualitas kerja, yaitu kerapihan, ketelitian, dan keterkaitan hasil kerja karyawan dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dan bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.
2. Kuantitas kerja, yaitu jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam suatu waktu, sehingga pekerjaan dapat terlaksana secara efisien dan efektif sesuai dengan tujuan perusahaan.
3. Tanggung jawab, yaitu seberapa besar tanggung jawab karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya yang berkaitan dengan hasil kerja, sarana, dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari.
4. Kerja sama, yaitu kesediaan karyawan untuk bekerja sama dengan karyawan yang lain secara vertikal dan horizontal, baik di dalam maupun di luar pekerjaan, sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik.
5. Inisiatif, yaitu keinginan dari dalam diri karyawan untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan atau dengan menunjukkan tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan yang sudah menjadi kewajiban karyawan tersebut.

2.2.3.4 Kinerja Karyawan dalam Perspektif Islam

Allah SWT. telah menjadikan dunia sebagai tempat mencari bekal dan nafkah untuk dunia maupun akhirat. Dalam menunjukkan anugerah-Nya atas manusia, Allah SWT. berfirman pada Qs. An-Naba' ayat 11.

وَجَعَلْنَا النَّهَارَ مَعَاشًا ﴿١١﴾

Artinya, “Dan Kami jadikan siang untuk mencari penghidupan” (Qs. An-Naba' ayat 11).

Ayat ini memiliki makna bahwa Allah SWT. telah mengatur bahwa malam yang gelap adalah waktu istirahat dan siang yang terang benderang adalah waktu mencari nafkah dan mencari kehidupan.

Allah SWT. juga menyatakan bahwa segala hal yang dikerjakan oleh hamba-Nya, tentu ia akan mendapatkan balasannya. Allah SWT. melarang manusia untuk berbuat curang ketika bekerja karena Allah SWT. Maha Melihat Segala Sesuatu, sehingga manusia harus mengupayakan dengan sungguh-sungguh dalam memberikan kinerja terbaiknya ketika menyelesaikan suatu pekerjaan.

Allah SWT. berfirman dalam Al-Qur'an surah Al-Fath ayat 29 dan surah Al-Jumu'ah ayat 10 yang berbunyi:

مُحَمَّدٌ رَسُولُ اللَّهِ وَالَّذِينَ مَعَهُ أَشِدَّاءُ عَلَى الْكُفَّارِ رُحَمَاءُ بَيْنَهُمْ تَرَاهُمْ رُكَّعًا سُجَّدًا يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِنَ اللَّهِ وَرِضْوَانًا سِيمَاهُمْ فِي وُجُوهِهِمْ مِنْ أَثَرِ السُّجُودِ ذَلِكَ مَثَلُهُمْ فِي التَّوْرَةِ وَمَثَلُهُمْ فِي الْإِنْجِيلِ كَزَرْعٍ أَخْرَجَ شَطْءًا هُوءَ فَأَزْرَهُ فَأَسْتَغْلَظَ فَاسْتَوَى عَلَى سَوْقِهِ يُعْجَبُ الزُّرَّاعَ لِيَغِيظَ بِهِمُ الْكُفَّارَ وَعَدَّ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ مِنْهُمْ مَغْفِرَةً وَأَجْرًا عَظِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya, “Muhammad itu adalah utusan Allah dan orang-orang yang bersama dengan dia adalah keras terhadap orang-orang kafir, tetapi berkasih sayang sesama mereka. Kamu lihat mereka ruku' dan sujud mencari karunia Allah dan keridhaan-Nya, tanda-tanda mereka tampak pada muka mereka dari bekas sujud. Demikianlah sifat-sifat mereka dalam Taurat dan sifat-sifat mereka dalam Injil, yaitu seperti tanaman yang mengeluarkan tunasnya maka tunas itu menjadikan tanaman itu kuat lalu menjadi besarlah dia dan tegak lurus di atas pokoknya; tanaman itu menyenangkan hati penanam-penanamnya karena Allah hendak menjengkelkan hati orang-orang kafir (dengan kekuatan orang-orang mukmin). Allah menjanjikan kepada orang-orang yang beriman dan mengerjakan

amal yang saleh di antara mereka ampunan dan pahala yang besar.” (Qs. Al-Fath ayat 29)

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِن فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠﴾

Artinya, “Apabila telah ditunaikan sholat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi dan carilah karunia Allah, ingatlah Allah sebanyak-banyaknya supaya kamu beruntung.” (Qs. Al-Jumu’ah ayat 10)

Kedua ayat di atas menjelaskan bahwa seorang muslim bekerja untuk mencari ridho-Nya dan mendapatkan keutamaan (kualitas dan hikmah) dari hasil yang diperoleh. Jika kedua hal tersebut menjadi landasan kerja seseorang, maka akan tercipta kinerja yang baik (Communications, 2006:200).

Dalam hadis muslim pada kitab “*Shahih Muslim bi Syarhi al Imam an Nawawi*”, Rasulullah SAW. bersabda, “Sesungguhnya Allah mencintai orang yang jika melakukan suatu pekerjaan dilakukan dengan tepat, terarah dan tuntas” (Zarkasyi, 2016:142).

2.2.4 Organizational Citizenship Behavior

2.2.4.1 Pengertian Organizational Citizenship Behavior

Perilaku kerja adalah semua yang dilakukan oleh seseorang dalam lingkungan kerja (Ivancevich *et al.*, 2006:79). Perilaku kerja yang dilakukan karyawan, seperti berbicara kepada manajer, mendengar teman kerja, menciptakan metode baru untuk meningkatkan penjualan, mendokumentasikan laporan, belajar hal yang baru, dan lainnya. Perilaku kerja akan berdampak pada hasil (*outcome*), yaitu dapat menghasilkan prestasi jangka pendek maupun jangka panjang yang positif, pengembangan diri, kepuasan kerja atau dapat juga menghasilkan prestasi jangka panjang yang jelek dan kurang berkembang. Menurut Robbins & Judge (2017:26), hasil perilaku kerja pada tingkat individu, yaitu sikap dan kepuasan, kinerja tugas, perilaku kewarganegaraan, dan perilaku penarikan. Perilaku kerja pada tingkat organisasi dapat dilihat dari profitabilitas dan kelangsungan hidup secara keseluruhan. Perilaku organisasi berfokus pada peningkatan produktivitas; mengurangi ketidakhadiran karyawan, pergantian karyawan atau *turnover*, dan

perilaku menyimpang yang dilakukan karyawan di tempat kerja; serta meningkatkan kepuasan kerja dan *organizational citizenship behavior* (OCB).

Pada dasarnya, suatu organisasi secara formal akan menentukan bagaimana seorang karyawan berperilaku dalam pekerjaannya melalui deskripsi pekerjaan yang ada. Namun kenyataannya, seseorang bukan hanya menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan deskripsi pekerjaan, tetapi juga menyelesaikan pekerjaannya melalui suatu proses pembentukan peran (*role-making process*). Seorang karyawan dalam suatu organisasi harus berpartisipasi dalam proses pembentukan peran, dan kemudian peran tersebut akan mengatur cara dia bekerja dalam organisasi. Hal tersebut menyebabkan munculnya kualitas interaksi antara karyawan satu dengan karyawan lainnya. Kualitas interaksi antara rekan kerja dianggap sebagai prediktor *organizational citizenship behavior*. Robbins & Judge (2017:65-66) mengemukakan bahwa *organizational citizenship behavior* sebagai suatu perilaku yang dapat dilakukan atau dipilih (*discretionary/* diskresioner) secara bebas. *Organizational citizenship behavior* adalah perilaku diskresioner yang bukan bagian dari persyaratan kerja formal karyawan, dan yang berkontribusi pada lingkungan psikologis dan sosial tempat kerja. Johns (1996) dalam Budiharjo (2014:140) juga mengemukakan bahwa *organizational citizenship behavior* memiliki karakteristik perilaku sukarela atau *extra role behavior* yang tidak termasuk dalam deskripsi pekerjaannya, yang dilakukan dengan spontan tanpa adanya perintah dari seseorang dan bersifat menolong, serta tidak dinilai melalui evaluasi kinerja karyawan.

Menurut Organ *et al.* (2006:8), Perilaku diskresioner individu dalam *organizational citizenship behavior* bukan merupakan persyaratan mutlak dari deskripsi pekerjaan. *Organizational citizenship behavior* bukan hanya perilaku yang melibatkan pilihan individu. Jika seseorang memilih untuk tidak melakukan hal tersebut, orang tersebut tidak akan dihukum. *Organizational citizenship behavior* secara langsung atau eksplisit tidak dikenal dalam sistem *reward* normal dalam organisasi kerja karyawan. *Organizational citizenship behavior* secara keseluruhan meningkatkan fungsi organisasi secara efisien dan efektif. Secara keseluruhan yang dimaksud adalah jumlah perilaku seseorang selama periode

waktu tertentu dan jumlah perilaku setiap orang dalam kelompok, bagian, maupun organisasi (Brahmasari, 2009:83).

Konovsky & Pugh (1994:657) menggunakan teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) untuk mengemukakan bahwa ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, mereka akan membalasnya. Pembalasan dari karyawan ini karena adanya rasa memiliki (*sense of belonging*) yang kuat terhadap organisasi dan perilaku, seperti *organizational citizenship behavior*. Teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) mengemukakan bahwa sesuatu yang diterima dari pihak lain akan lebih dihargai bila dilakukan secara sukarela, bukan karena kewajiban atau tuntutan kondisi saat itu (Blau, 1964:88). Menurut teori pertukaran sosial, persepsi karyawan mengenai kualitas interaksi antara rekan kerja membuat mereka merasa berkewajiban untuk memberikan timbal balik (*reciprocity*). Ada rasa berhutang kepada organisasi atau rekan kerjanya yang harus dibalas. Mereka akan membalasnya dengan melakukan lebih banyak pekerjaan daripada yang seharusnya. Perilaku inilah disebut *organizational citizenship behavior*. Oleh karena itu, ada pertukaran antara karyawan dengan organisasi dan antara karyawan satu dengan karyawan lainnya.

Organisasi membutuhkan karyawan yang dapat melakukan pekerjaan lebih dari tugas pada deskripsi pekerjaannya, sehingga karyawan tersebut dapat memberikan kinerja yang melampaui target organisasi. Pada tempat kerja yang dinamis saat ini, karyawan sering mengerjakan tugas dalam tim dan fleksibilitas sangatlah penting. Karyawan yang memiliki perilaku kewarganegaraan yang baik dapat membantu rekan kerja dalam tim mereka, mengajukan diri untuk melakukan pekerjaan tambahan, menghindari konflik yang tidak perlu, menghormati semangat serta aturan dan peraturan, dan dengan baik mentolerir kerugian dan gangguan terkait pekerjaan yang kadang terjadi. Fakta menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki karyawan dengan *organizational citizenship behavior* yang baik dapat mengungguli organisasi yang tidak memiliki karyawan seperti itu.

2.2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Berber & Rofcanin (2012:196-200), faktor-faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior*, antara lain:

1. Kepuasan kerja

Ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, karyawan tersebut akan melakukan hal-hal di luar deskripsi pekerjaannya sebagai balasan baik untuk organisasinya.

2. Kesan karyawan

Karyawan menumbuhkan citra yang baik di dalam organisasinya dengan membantu rekan kerjanya dan melakukan pekerjaan tambahan.

3. Kepribadian karyawan

Karyawan yang memiliki kecenderungan untuk membantu orang lain, berpikir positif, dan mengantisipasi kebutuhan orang lain tanpa adanya tekanan atau ancaman merupakan ciri kepribadian karyawan yang ramah.

4. Kepemimpinan

Pemimpin yang memiliki hubungan baik dengan karyawannya akan membantu karyawan dalam menghadapi persoalan yang terjadi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal tersebut membuat karyawan merasa berkewajiban untuk membalas kebaikan pemimpin dengan memberikan kinerja melebihi harapan organisasi.

5. Karakteristik tugas

Beberapa karakteristik tugas yang jelas membuat karyawan merasa termotivasi untuk mengerjakan tugas dengan baik.

6. Kelompok dan organisasi

Kualitas hubungan antaranggota kelompok maupun organisasi berpotensi membuat karyawan melakukan *organizational citizenship behavior* karena adanya dukungan kelompok yang positif.

2.2.4.3 Indikator *Organizational Citizenship Behavior*

Menurut Organ dalam Herminingsih (2012:128-129), *organizational citizenship behavior* memiliki lima indikator, antara lain:

- a. *Altruism* (perilaku membantu orang lain), yaitu perilaku mementingkan kepentingan orang lain, misalnya seorang karyawan membantu rekan kerjanya yang sedang mengalami kesulitan secara sukarela.
- b. *Conscientiousness* (berhati-hati dan teliti), yaitu perilaku atau sifat kedisiplinan dan ketelitian yang ditunjukkan karyawan dalam mematuhi peraturan yang berlaku, misalnya efisiensi dalam menggunakan waktu.
- c. *Sportsmanship* (sikap sportif), yaitu perilaku toleransi terhadap suatu keadaan kurang menyenangkan dengan menghindari adanya keluhan atau melakukan komplain, dan tidak menjadi provokator. Karyawan yang memiliki sikap sportif akan tetap mematuhi peraturan perusahaan, meskipun karyawan tersebut berada di keadaan yang tidak sesuai dengan harapannya.
- d. *Courtesy* (rasa hormat), yaitu perilaku menjaga hubungan baik antara rekan kerja untuk mencegah timbulnya permasalahan interpersonal. Karyawan yang memiliki rasa hormat akan lebih menghargai orang lain dengan bersikap sopan dan menaati peraturan perusahaan, serta dapat meneruskan informasi dengan tepat. Perilaku ini dapat membantu mencegah timbulnya masalah antar sesama dan memaksimalkan penggunaan waktu dalam bekerja.
- e. *Civic Virtue* (tanggung jawab keanggotaan), yaitu perilaku karyawan yang harus memberikan pelayanan yang diperlukan organisasi dan menyelesaikan tanggung jawab sesuai dengan deskripsi pekerjaan yang diberikan. Indikator ini mengarah kepada tanggung jawab seseorang untuk meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuninya.

Dalam konsep *organizational citizenship behavior* yang berbasis pada filosofi politik dan teori politik modern, Graham dalam Ahdiyana (2010:3-4) mengemukakan 3 indikator *organizational citizenship behavior*, antara lain:

1. Ketaatan (*Obedience*), yaitu keinginan karyawan untuk menerima dan mematuhi peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan organisasi.

2. Loyalitas (*Loyalty*), yaitu keinginan karyawan untuk menempatkan kepentingan pribadi demi keuntungan dan kelangsungan organisasi.
3. Partisipasi (*Participation*), yaitu keinginan karyawan untuk mengembangkan seluruh aspek kehidupan organisasi secara aktif. Partisipasi terdiri dari 2 macam, antara lain:
 - a. Partisipasi sosial, yaitu keterlibatan karyawan dalam keperluan organisasi dan dalam aktivitas sosial organisasi, misalnya memperhatikan isu-isu aktual organisasi atau menghadiri pertemuan-pertemuan tidak resmi.
 - b. Partisipasi advokasi, yaitu keinginan karyawan untuk mengembangkan organisasi dengan memberikan dukungan dan pemikiran yang inovatif, misalnya memberi masukan pada organisasi dan memberi dorongan pada rekan kerja untuk turut memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan organisasi.
 - c. Partisipasi fungsional, yaitu kontribusi karyawan yang melebihi deskripsi pekerjaan, misalnya melaksanakan pekerjaan tambahan secara sukarela, bekerja lembur untuk menyelesaikan proyek penting, atau mengikuti pelatihan tambahan yang berguna bagi pengembangan organisasi.

2.2.4.4 *Organizational Citizenship Behavior* dalam Perspektif Islam

Organizational citizenship behavior identik dengan perilaku ikhlas, dimana seseorang melakukan sesuatu tanpa mengharap imbalan ataupun *reward* karena kesadaran dari hati yang mengedepankan kecintaan dan membantu sesama. Al-Qur'an menjelaskan bahwa orang yang ikhlas dalam beramal akan mendapatkan pahala yang besar karena seluruh ibadah, hidup, dan mati hanya karena dan untuk Allah. Jika dalam hidup ini melakukan sesuatu bukan karena Allah, maka termasuk orang yang merugi dan tidak diterima amalnya karena sebaik-baik amal adalah yang dilaksanakan dengan penuh ikhlas. Sebagaimana tercantum dalam Al-Qur'an pada Qs. An-Nisa' ayat 146 dan Qs. Al-An'am ayat 162.

إِلَّا الَّذِينَ تَابُوا وَأَصْلَحُوا وَاعْتَصَمُوا بِاللَّهِ وَأَخْلَصُوا دِينَهُمْ لِلَّهِ فَأُولَٰئِكَ مَعَ الْمُؤْمِنِينَ
وَسَوْفَ يُؤْتِي اللَّهُ الْمُؤْمِنِينَ أَجْرًا عَظِيمًا ﴿١٤٦﴾

Artinya, "Kecuali orang-orang yang taubat dan mengadakan perbaikan dan berpegang teguh pada (agama) Allah dan tulus ikhlas (mengerjakan) agama mereka karena Allah. Maka mereka itu adalah bersama-sama orang yang beriman dan kelak Allah akan memberikan kepada orang-orang yang beriman pahala yang besar." (Qs. An-Nisa' ayat 146)

Ayat ini memiliki makna bahwa orang-orang munafik yang terhindar dari tempat terendah dan terhina neraka jahanam itu tidak lain adalah orang-orang munafik yang bertobat, yang menyesali perbuatan mereka, meninggalkan kemunafikan, dan memohon ampun kepada Allah SWT. atas dosa dan kesalahan mereka, dan memperbaiki diri mereka dengan meninggalkan perbuatan-perbuatan yang dilarang Allah SWT., dan kemudian meningkatkan amal saleh, berpegang teguh pada agama Allah SWT. dan dengan tulus ikhlas menjalankan agama Islam karena Allah SWT. Orang-orang tersebut termasuk orang-orang yang beriman dan kelak Allah SWT. akan memberikan pahala yang besar kepada orang-orang yang beriman dan orang-orang munafik yang telah bertobat.

قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ﴿١٦٢﴾

Artinya, "Katakanlah (Muhammad), 'Sesungguhnya shalatku, ibadahku, hidupku, dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan seluruh alam.'" (Qs. Al-An'am ayat 162)

Ahli tafsir Al-Qurthubi mengatakan bahwasanya Allah SWT. memerintahkan Nabi Muhammad SAW. untuk mengumumkan keikhlasannya dalam beribadah. Hal ini untuk menjelaskan bahwa agamanya adalah agama keikhlasan, bukan agama kesyirikan (Tafsir Al-Qurthubi: 7/152).

Dari ayat ini pula, sebagian ulama menyimpulkan bahwa, "Barang siapa yang mampu mengikhlasakan salat dan sembelihannya, maka akan lebih mudah baginya untuk ikhlas dalam ibadah lainnya". Dua ibadah tersebut adalah ibadah yang spesial, karena keduanya menunjukkan kecintaan seseorang yang luar biasa kepada Allah (Tafsir As-Sa'di: 935)

Diana (2012:145-147) mengemukakan indikator *organizational citizenship behavior* dalam perspektif Islam, antara lain:

- a. Perilaku *altruism* dapat diartikan sebagai seorang muslim yang membantu saudaranya. Allah menjanjikan bahwa orang yang senang membantu saudaranya, maka Allah SWT. akan membantu dan memberi seorang muslim tersebut kemudahan. Sebagaimana yang tercantum dalam HR. Muslim.

“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)

Setiap perbuatan yang dilakukan oleh seorang muslim kepada saudaranya yang lain dihitung oleh Allah SWT. sebagai sedekah. HR. Muslim meriwayatkan hadis 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)

- b. Perilaku *conscientiousness* dapat diartikan sebagai seorang muslim yang bersungguh-sungguh, berhati-hati, teliti, dan berlomba-lomba dalam melakukan kebaikan tanpa pamrih atau *mujahadah*. Rasulullah SAW. bersabda:

“Sesungguhnya setiap perbuatan tergantung pada keteguhan niatnya. Barang siapa yang hijrah karena Allah dan Rasul-Nya, maka hijrahnya adalah Allah dan Rasul-Nya. Barang siapa yang hijrahnya karena dunia atau wanita yang ingin dinikahinya, maka hijrahnya tergantung pada niatnya.” (HR. Bukhari: 916)

Hadis tersebut mengandung pengertian bahwa seorang muslim harus memiliki niat dalam melakukan segala sesuatu dengan sungguh-

sungguh, meskipun dengan pengorbanan waktu, tenaga, dan harta. Hal tersebut dipandang sebagai perbuatan yang lebih mulia dari jihad.

- c. Perilaku *sportsmanship* dapat diartikan sebagai kemauan seorang muslim untuk mempertahankan sikap positif ketika sesuatu tidak sesuai dengan keinginannya, tidak sakit hati ketika orang lain tidak mengikuti sarannya, bersedia mengorbankan kepentingan pribadi demi organisasi, dan tidak menolak pendapat orang lain. Oleh karena itu, Al-Qur'an menganjurkan untuk saling menasihati satu sama lain jika saudaranya melakukan kesalahan. Sebagaimana yang tercantum dalam Qs. Al-'Ashr ayat 1-3.

وَالْعَصْرِ ﴿١﴾ إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ ﴿٢﴾
إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَّصَوْا بِالصَّبْرِ ﴿٣﴾

Artinya, “Demi masa. Sungguh manusia berada dalam kerugian. Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan serta saling menasihati untuk kebenaran dan saling menasihati untuk kesabaran.” (Qs. Al-'Ashr ayat 1-3).

Ketiga ayat dalam surah Al-'Ashr ayat 1-3 menjelaskan bahwa Allah bersumpah dengan masa yang terjadi di dalamnya bermacam-macam kejadian dan pengalaman yang menjadi bukti atas kekuasaan Allah yang mutlak, hikmah-Nya yang tinggi, dan Ilmu-Nya yang sangat luas. Perubahan-perubahan besar yang terjadi pada masa itu sendiri, seperti pergantian siang dengan malam yang terus-menerus, habisnya umur manusia, dan sebagainya merupakan tanda keagungan Allah SWT. Allah SWT. mengungkapkan bahwa manusia sebagai makhluk Allah sungguh secara keseluruhan berada dalam kerugian apabila tidak menggunakan waktu dengan baik. Perbuatan buruk manusia merupakan sumber kecelakaan yang menjerumuskannya ke dalam kebinasaan. Allah SWT. juga menjelaskan bahwa jika manusia tidak ingin hidupnya merugi, maka ia harus beriman kepada-Nya, melaksanakan ibadah sebagaimana yang diperintahkan-Nya, berbuat baik untuk dirinya sendiri, dan berusaha menimbulkan manfaat kepada

orang lain, seperti menasihati antar muslim untuk kebenaran dan kesabaran.

- d. Perilaku *courtesy* dapat diartikan sebagai menjaga hubungan persaudaraan antar sesama umat muslim. Seorang muslim hendaknya mencintai saudaranya seperti mencintai dirinya sendiri, sehingga selalu menghindari adanya permasalahan interpersonal, tidak akan saling menyakiti, dan tidak saling iri hati dan dengki, namun akan selalu menjaga sikap yang baik.

Nabi bersabda: “Muslim adalah orang yang menyelamatkan muslim dengan lisan dan tangannya. Mukmin adalah yang memberi aman pada mukmin lainnya atas harta dan darahnya.” (HR. Tirmidzi)

Hadis tersebut menekankan supaya setiap muslim selalu peduli kepada saudara lainnya dengan lisan, misalnya selalu memberi saran, nasihat, masukan, dan arahan kepada saudaranya. Adapun yang dimaksud dengan menyelamatkan dengan tangan, misalnya membantu dengan tindakan langsung apabila diperlukan.

- e. Perilaku *civic virtue* dapat diartikan sebagai kepedulian antar sesama. Sebagaimana tercantum dalam HR. Bukhari.

“Nabi memerintahkan 7 hal dan juga melarang 7 hal, yaitu sambang orang sakit, merawat jenazah, mendoakan orang yang bersin, menjawab salam, menolong orang yang teraniaya, memenuhi undangan, dan menepati janji.” (HR. Bukhari)

Hadis tersebut mengandung pengertian bahwa empati atau peduli terhadap 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, serta menepati janji.

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dengan Kinerja Karyawan

Kecerdasan emosional merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional

dapat mengendalikan emosi, pikiran, dan tindakannya dengan baik, sehingga orang tersebut dapat bekerja dengan baik pula. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Hal tersebut sejalan dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Rajak *et al.* (2019) dan Simanjuntak *et al.* (2019) yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Ditambah dengan penelitian yang dilakukan oleh Karmandita & Subudi (2014) dan Nurhasanah & Sumardi (2018) yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional yang dimiliki seorang karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja karyawannya. Namun, hal tersebut berbeda dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Hidayati *et al.* (2013) dan Yani & Istiqomah (2016) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan penjabaran di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis dalam penelitian ini:

H1: Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

2.3.2 Hubungan Antara Kecerdasan Spiritual dengan Kinerja Karyawan

Seseorang yang memiliki kecerdasan spiritual yang tinggi akan menggunakan sumber-sumber spiritual yang dipahami untuk memberikan makna positif dari setiap peristiwa yang terjadi. Memberikan makna positif dapat membangkitkan jiwa dan melakukan perbuatan yang positif, seperti memecahkan masalah dalam hidupnya, menjadi lebih bersyukur, rendah hati, dan menunjukkan rasa kasih sayang terhadap orang di sekitarnya. Dengan kata lain, seorang karyawan yang memiliki kecerdasan spiritual yang tinggi dapat lebih memaknai hidupnya, salah satunya dengan memberikan yang terbaik di setiap pekerjaannya, sehingga hasil kerjanya pun berbanding lurus dengan keberhasilan. Hal tersebut sejalan dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Annisa & Mayliza (2019) dan Hidayah (2019) yang menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Ditambah dengan penelitian yang dilakukan oleh Maryani & Rusmahafi (2017) dan Saida (2013) yang menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh secara parsial dan

signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa semakin tinggi kecerdasan spiritual yang dimiliki seorang karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja karyawannya. Namun, hal tersebut berbeda dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Dwi Anjarini (2018) yang menyatakan bahwa kecerdasan spiritual tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan penjabaran di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis dalam penelitian ini

H2: Kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

2.3.3 Hubungan Antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dengan Kinerja Karyawan

Karyawan yang memiliki hubungan baik dengan rekan kerjanya akan memiliki perilaku kerja yang baik pula. Perilaku kerja yang dilakukan karyawan akan berdampak pada hasil kerjanya, seperti meningkatnya produktivitas dan kepuasan kerja karyawan tersebut. Hal tersebut dapat menjadi salah satu faktor adanya *organizational citizenship behavior*, dimana karyawan melakukan pekerjaan tambahan di luar deskripsi pekerjaannya secara sukarela. Dengan kata lain, *organizational citizenship behavior* memiliki hubungan dengan kinerja karyawan. Beberapa penelitian menunjukkan hasil yang sejalan dengan pernyataan tersebut. Hasil penelitian dari Hidayah (2019), Kaori *et al.* (2014), dan Lestari & Ghaby (2018) menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan penjabaran di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis dalam penelitian ini:

H3: *Organizational citizenship behavior* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

2.3.4 Hubungan Antara Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi *Organizational Citizenship Behavior*

Kecerdasan emosional memiliki hubungan signifikan dengan kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki kinerja yang baik akan menghasilkan pekerjaan yang optimal dan upayanya dinilai baik di hadapan orang lain, sehingga

karyawan merasa puas dan memunculkan sikap *organizational citizenship behavior*. Hal tersebut sejalan dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Kaori *et al.* (2014) bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behavior*. Berdasarkan penjabaran di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis dalam penelitian ini:

H4: *Organizational citizenship behavior* mampu memediasi hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan

2.3.5 Hubungan Antara Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi *Organizational Citizenship Behavior*

Karyawan yang memiliki kecerdasan spiritual tinggi akan melakukan hal positif dengan prinsip hanya karena Allah, sehingga karyawan tersebut akan lebih semangat bekerja dan melakukan pekerjaan di luar deskripsi pekerjaannya dengan ikhlas atau yang disebut dengan *organizational citizenship behavior*. Hal tersebut sejalan dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Hidayah (2019) yang menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual mampu mempengaruhi kinerja karyawan secara positif dan signifikan dengan menggunakan variabel *organizational citizenship behavior* sebagai variabel mediasi atau perantara. Ditambah dengan penelitian yang dilakukan oleh Kaori *et al.* (2014) yang menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behavior*. Berdasarkan penjabaran di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis dalam penelitian ini:

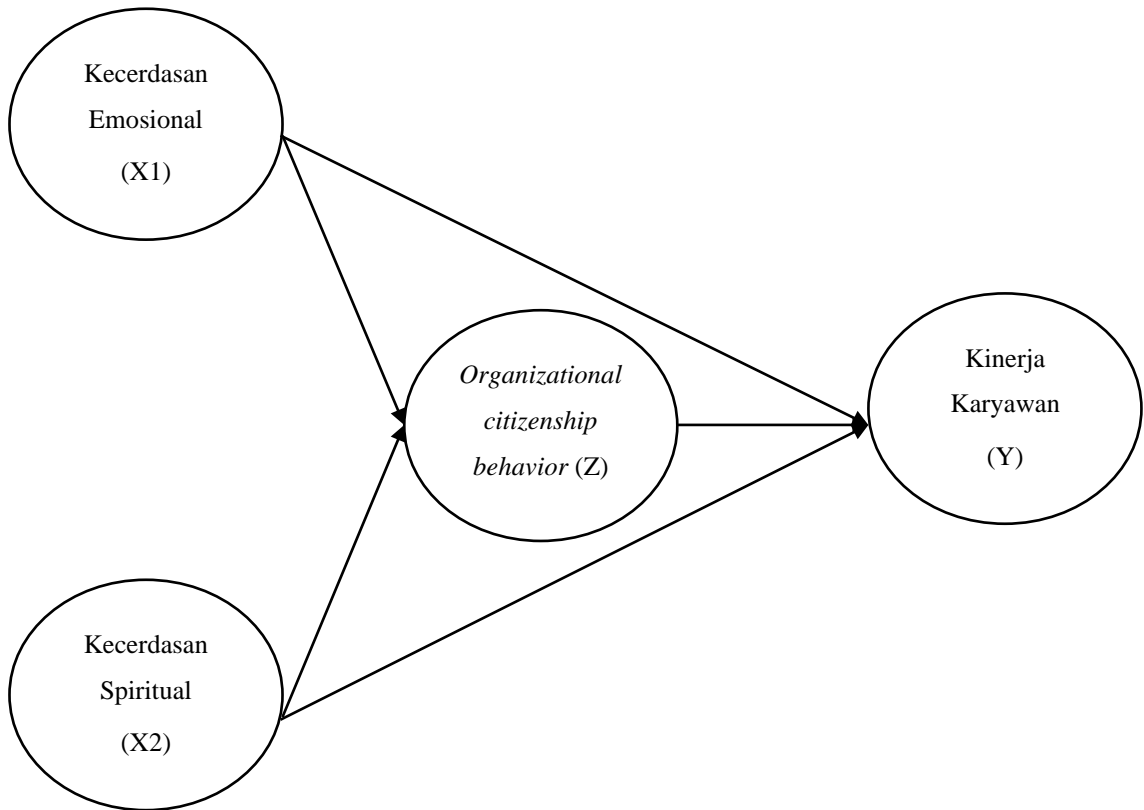
H5: *Organizational citizenship behavior* mampu memediasi hubungan antara kecerdasan spiritual dengan kinerja karyawan.

2.4 Kerangka Konseptual

2.4.1 Model Hipotesis

Berdasarkan jabaran dari kajian teoritis yang telah dijelaskan sebelumnya, maka model dari hipotesis penelitian ini adalah menguji pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan pada pengemudi Grab di Kota Malang melalui *organizational citizenship behavior* sebagai variabel

intervening selama pandemi Covid-19. Berikut adalah gambar model hipotesis pada penelitian ini.



2.4.2 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, kajian teori, dan kerangka konseptual yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat ditarik dugaan sementara pada penelitian ini sebagai berikut.

H1: Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H2: Kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H3: *Organizational citizenship behavior* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H4: *Organizational citizenship behavior* mampu memediasi hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan.

H5: *Organizational citizenship behavior* mampu memediasi hubungan antara kecerdasan spiritual dengan kinerja karyawan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Menurut Oswari *et al.* (2019:4) Penelitian adalah usaha untuk memperoleh fakta atau prinsip (menemukan, mengembangkan, menguji kebenaran) dengan cara mengumpulkan dan menganalisis data (informasi) yang dilakukan dengan teliti, jelas, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam proses menemukan, mengembangkan, dan menguji kebenaran suatu pengetahuan melalui metode ilmiah tidak bersifat final karena masih dapat disempurnakan. Proses tersebut didukung oleh data yang sistematis untuk mencapai jawaban atas suatu pertanyaan, dapat menyelesaikan permasalahan, dan dapat memahami fenomena yang terjadi.

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, untuk memperoleh hasil dari pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan pada pengemudi Grab di Kota Malang melalui *organizational citizenship behavior* sebagai variabel *intervening* selama pandemi Covid-19, maka dalam prosesnya peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013:17), Penelitian kuantitatif adalah penelitian berupa angka dan analisis data yang bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji apakah hipotesis yang telah ditetapkan terbukti atau tidak. Penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Data yang dikumpulkan pada penelitian ini berasal dari hasil kuesioner dan diolah dengan statistika (Sugiyono, 2013:12). Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana sebuah variabel mempengaruhi variabel yang lain, sehingga diperlukan pendekatan *explanatory research* untuk memberikan penjelasan arah korelasi antar variabel (Supriyanto & Vivin, 2013:180)

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan kepada pengemudi ojek daring PT. Grab Indonesia yang bertempat di Kota Malang. Perusahaan Grab ini bergerak di bidang jasa transportasi yang jam kerjanya tidak spesifik masuk dalam peraturan perusahaan. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa perusahaan Grab di Kota Malang memiliki peranan bahwa peraturan yang ditetapkan memiliki keterkaitan dengan kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behavior* sebagai variabel *intervening*.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Supriyanto & Ekowati (2019:20), Populasi didefinisikan sebagai sekumpulan objek atau subjek yang memiliki ciri dan sifat tertentu untuk dipelajari. Dengan demikian, populasi tidak hanya meliputi orang, melainkan juga objek atau benda yang lain. Pada penelitian ini, populasi yang digunakan adalah orang yang menjadikan profesi pengemudi Grab sebagai pekerjaan utama dengan jam kerja minimal 7 jam per hari di Kota Malang dan ditargetkan sebanyak 150 orang pengemudi Grab.

3.3.2 Sampel

Menurut Supriyanto & Ekowati (2019:20), Sampel merupakan bagian dari sekumpulan objek atau subjek yang memiliki ciri dan sifat tertentu untuk dipelajari, sehingga sampel menjadi bagian dari populasi. Penggunaan sampel disarankan ketika jumlah populasi relatif besar. Pada penelitian ini, jumlah populasi tidak diketahui. Jr *et al.* (2014:576) mengemukakan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam menentukan ukuran sampel dalam analisis SEM, antara lain:

1. Sebaiknya ukuran sampel berkisar 100 hingga 150.
2. Ukuran sampel kira-kira membutuhkan 5-10 kali jumlah indikator.

Dengan demikian, sampel yang diambil oleh peneliti sebanyak 150 orang yang menjadikan profesi pengemudi Grab sebagai pekerjaan utama dengan jam kerja minimal 7 jam per hari di Kota Malang.

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Sekaran (2017) dalam Supriyanto & Ekowati (2019:20) yang mengemukakan bahwa *sampling* merupakan proses pemilihan dan pengambilan sebagian anggota populasi, sehingga penggunaan sampel mampu untuk menggeneralisasikan karakteristik populasi. Penelitian ini mengambil teknik *nonprobability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dalam penelitian ini, teknik *nonprobability sampling* yang digunakan adalah *sampling purposive*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013:122). Berdasarkan variabel yang akan diteliti, yaitu kinerja karyawan selama pandemi Covid-19, maka kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah orang yang menjadikan profesi pengemudi Grab sebagai pekerjaan utama dengan jam kerja minimal 7 jam per hari di Kota Malang.

3.5 Data dan Jenis Data

3.5.1 Data Primer

Menurut Supriyanto & Ekowati (2019:23), Data primer merupakan sumber data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti menggunakan kuesioner. Sumber primer adalah sumber data yang diperoleh berasal dari pihak pertama yang memiliki sumber data atau suatu data. Umumnya menunjukkan keaslian informasi yang terkandung di dalam data tersebut.

Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara dan kuesioner daring dengan pertanyaan-pertanyaan terkait dengan kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, kinerja karyawan, dan *organizational citizenship behavior*, yang disebarkan kepada responden, yaitu orang yang menjadikan profesi pengemudi Grab sebagai pekerjaan utama di Kota Malang.

3.5.2 Data Sekunder

Menurut Supriyanto & Ekowati (2019:23), Data sekunder merupakan sumber data yang dikumpulkan oleh peneliti menggunakan media perantara. Data sekunder diperoleh dari buku-buku referensi, informasi dari dokumentasi perusahaan, serta informasi lain yang berhubungan dengan penelitian. Data sekunder meliputi gambaran umum objek penelitian serta data yang tidak dapat diperoleh dari kuesioner.

Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari buku dan jurnal-jurnal dengan variabel terkait serta informasi mengenai tentang permasalahan dari PT. Grab Indonesia yang telah diangkat sebagaimana telah disebutkan di latar belakang.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

3.6.1 Wawancara

Menurut Supriyanto & Ekowati (2019:25), Wawancara merupakan proses mendapatkan informasi dengan melakukan tanya jawab dengan responden. Sugiyono (2013:194) juga mengemukakan bahwa wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/ kecil.

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan untuk observasi awal guna mengetahui permasalahan yang diteliti lebih mendalam sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan. Peneliti akan melakukan wawancara dengan sebagian pengemudi Grab secara langsung sesuai dengan protokol kesehatan yang diberlakukan pada saat pandemi Covid-19.

3.6.2 Kuesioner

Menurut Supriyanto & Ekowati (2019:26), Kuesioner merupakan proses memperoleh data melalui sekumpulan pertanyaan atau pernyataan yang dikirimkan atau diberikan secara langsung kepada responden. Kuesioner cocok

digunakan apabila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/ pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet (Sugiyono, 2013:199).

Dalam penelitian ini, peneliti akan menyebarkan kuesioner secara daring dalam bentuk *link google form* melalui masing-masing nomor WhatsApp milik pengemudi Grab.

3.7 Definisi Operasional Variabel

Indriantoro dalam Supriyanto & Machfudz (2010:200) mengemukakan bahwa Definisi Operasional Variabel merupakan penjelasan mengenai cara-cara tertentu yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur (mengoperasionalkan) *construct* menjadi variabel penelitian yang dapat dituju. Supriyanto & Maharani (2013:30) mengemukakan pengertian dari masing-masing variabel independen, variabel dependen, dan variabel *intervening* sebagai berikut.

1. Variabel Independen (*independent variable*) adalah variabel bebas atau penjelas yang mempengaruhi dan menjadi sebab berubahnya variabel terpengaruh.
2. Variabel Dependen (*dependent variable*) adalah variabel yang tercakup dalam hipotesis yang ditentukan dan dipengaruhi oleh variabel lainnya.
3. Variabel *Intervening* (*intervening variable*) adalah variabel yang bersifat menjadi perantara (mediasi) dari hubungan variabel penjelas terhadap variabel terpengaruh.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu variabel independen (X), variabel dependen (Y), dan variabel *intervening* (Z).

1. Variabel Independen: Kecerdasan Emosional (X1), Kecerdasan Spiritual (X2)
2. Variabel Dependen: Kinerja Karyawan (Y)
3. Variabel *Intervening*: *Organizational Citizenship Behavior* (Z)

Tabel 3.1

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Item	Sumber
Kecerdasan Emosional (X1)	1. Kesadaran diri	a. Memahami penyebab timbulnya emosi diri dan pengaruhnya	Goleman (1999), Petrides dan Furnham dalam Wibowo (2015)
	2. Pengaturan suasana hati	a. Mampu mengelola dan mengendalikan emosi diri dalam situasi apapun b. Memiliki perasaan yang positif tentang diri sendiri, lingkungan, dan orang lain	
	3. Motivasi	a. Tidak bersifat impulsif	
	4. Empati	a. Selalu berusaha memahami perasaan dan emosi orang lain b. Mampu memahami sudut pandang dan sikap orang lain	
	5. Keterampilan sosial	a. Mudah bergaul dengan orang sekitar b. Dapat menyelesaikan konflik dengan orang lain	
Kecerdasan Spiritual (X2)	1. Spiritual-Keagamaan	a. Berdoa dan beribadah setiap hari b. Bersikap baik terhadap siapapun karena merasa selalu diawasi Tuhan c. Selalu merasa bersyukur atas apa yang terjadi	Khavari dalam Sukidi (2004), Zohar & Marshall (2007)
	2. Kemampuan bersikap fleksibel	a. Mampu menyesuaikan diri dalam situasi yang berubah-ubah atau dalam mengatasi	

Variabel	Indikator	Item	Sumber
		rintangan	
	3. Berpandangan holistik	a. Berusaha mencari solusi dari setiap permasalahan yang terjadi b. Mampu membuat keputusan sesuai dengan tujuan hidup	
	4. Keengganan untuk menyebabkan kerugian yang tidak perlu	a. Tidak ingin merugikan orang lain b. Berpikir sebelum melakukan sesuatu	
Kinerja Karyawan (Y)	1. Kualitas yang dihasilkan	a. Mampu menyelesaikan pekerjaan dengan teliti dan sesuai standar yang ditetapkan	Miner dalam Sutrisno (2011), Mangkunegara (2013)
	2. Kuantitas yang dihasilkan	a. Selalu berusaha memenuhi target pekerjaan b. Selalu bertanggung jawab atas deskripsi pekerjaan	
	3. Tanggung jawab	a. Berkata jujur dalam hal apapun	
	4. Kerja sama	a. Mampu bekerja sama dengan rekan kerja b. Memiliki komunikasi yang baik dengan rekan kerja	
Organizational Citizenship Behavior (Z)	1. <i>Altruism</i> (perilaku membantu orang lain)	a. Membantu penumpang ketika mereka membutuhkan bantuan b. Membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan tanpa mengharapkan imbalan	Organ dalam Herminingsih (2012), Graham dalam Ahdiyana (2010)
	2. <i>Conscientiousness</i> (berhati-hati dan teliti)	a. Tidak pernah menghabiskan waktu untuk pembicaraan di luar pekerjaan b. Selalu bersungguh-	

Variabel	Indikator	Item	Sumber
		benar-benar mengikuti setiap peraturan dan prosedur organisasi	
	3. <i>Sportsmanship</i> (sikap sportif)	a. Berusaha menghindari perilaku mengeluh tentang pekerjaan	
	4. <i>Courtesy</i> (rasa hormat)	a. Selalu menghargai pendapat dan argumentasi yang tidak sepemahaman b. Selalu bersedia memberikan saran dan informasi kepada rekan kerja yang membutuhkan	
	5. <i>Participation</i> (partisipasi)	a. Menghadiri undangan penting yang diadakan oleh organisasi	

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2021)

3.8 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti (variabel penelitian). Skala Likert menjabarkan variabel yang akan diukur menjadi indikator variabel dalam menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert memiliki gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif (Sugiyono, 2013:135). Berdasarkan variabel-variabel indikator di atas, peneliti kemudian mengembangkan menjadi instrumen penelitian yang dalam hal ini adalah pertanyaan-pertanyaan di dalam kuesioner penelitian. Skala *Likert* didesain untuk menelaah seberapa subjek setuju atau tidak setuju dengan pertanyaan pada skala 5 titik dan susunan berikut.

1. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1
2. Jawaban Tidak Setuju (TS) diberi skor 2

3. Jawaban Netral (N) diberi skor 3
4. Jawaban Setuju (S) diberi skor 4
5. Jawaban Sangat Setuju (SS) diberi skor 5

3.9 Uji Instrumen

Pada prinsipnya, meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap suatu fenomena, sehingga harus terdapat alat ukur yang baik yang disebut dengan instrumen penelitian. Dengan demikian, instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang sedang diamati. Secara spesifik, seluruh fenomena ini disebut variabel penelitian (Sugiyono, 2013:146).

3.9.1 Uji Validitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2013:173). Sekaran (2003) dalam Supriyanto & Ekowati (2019:69) mengemukakan bahwa uji validitas digunakan untuk menguji data yang akan dikumpulkan agar identik dengan variabel.

$$df = (N-2)$$

Keterangan: N: Jumlah responden yang di uji coba

Sugiono (1999) dalam Supriyanto & Machfudz (2010:248) mengemukakan bahwa dasar pengambilan keputusan terhadap item yang valid ataupun tidak valid dapat diketahui melalui cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total, yaitu apabila skor r -hitung $>$ r -tabel, maka instrument tersebut dapat dikatakan valid. Namun sebaliknya, jika skor r -hitung $<$ r -tabel, maka instrument tersebut dikatakan tidak valid.

3.9.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu uji yang menunjukkan sejauh mana pengukuran penelitian itu dapat memberikan hasil yang relatif tidak beda dan dilakukan pengulangan pengukuran terhadap subjek yang sama. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang telah dikumpulkan menunjukkan hasil yang konsisten, dimana nilai koefisien alpha $\geq 0,6$ akan dinyatakan reliabel (Supriyanto & Vivin, 2013:49).

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_{1^2}} \right]$$

Keterangan: K: Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$: Jumlah varian butir

σ_{1^2} : Total varians

r_{11} : Reliabilitas instrumen

Jika *cronbach's alpha* (α) diatas 60% maka bisa disebut *reliable*.

3.10 Uji Asumsi Klasik

3.10.1 Uji Linearitas

Uji Linearitas digunakan untuk menunjukkan linear atau tidaknya model hubungan antar variabel pada penelitian ini. Linearitas diuji dengan menggunakan *Curve Estimate*, yaitu gambaran hubungan linear antara variabel X dan variabel Y. Artinya, jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka hubungan antar variabel X dan Y linear (Supriyanto & Machfudz, 2010:256).

3.11 Metode Analisis *Partial Least Square* (PLS)

Analisis data pada penelitian ini menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Menurut Wiyono (2011:395), *Partial Least Square* (PLS) adalah salah satu teknik *Structural Equation Modelling* (SEM) yang dapat menganalisa variabel laten, variabel indikator, dan kesalahan pengukuran secara langsung. PLS merupakan metode analisis yang kuat karena dapat diterapkan pada semua skala data, tidak banyak membutuhkan asumsi, serta ukuran sampel tidak harus besar. PLS dapat digunakan untuk konfirmasi teori dan membangun hubungan yang belum ada landasan teorinya atau untuk pengujian proposisi.

Tujuan PLS adalah memprediksi apakah terdapat pengaruh variabel X terhadap Y serta menjelaskan hubungan teoretis di antara kedua variabel tersebut. PLS merupakan metode regresi yang dapat digunakan untuk identifikasi faktor dari kombinasi variabel X sebagai penjelas dan variabel Y sebagai variabel respons. Dibandingkan SEM lainnya, terdapat alasan-alasan penggunaan PLS untuk menghindari dua masalah serius yang dapat terjadi dalam penelitian ini, antara lain sebagai berikut (Wiyono, 2011:134).

1. *Inadmissible Solution*, yaitu solusi yang tidak dapat diterima, dalam hal ini PLS berbasis varians tidak akan pernah terjadi masalah matriks *singularity*. Selain itu, karena PLS bekerja pada model struktural yang bersifat rekursif, maka masalah *unidentified*, *under-identified*, atau *over-identified* juga tidak akan terjadi;
2. *Factor Indeterminacy*, yaitu faktor yang tidak dapat ditentukan, yang berarti jika terjadi lebih dari satu faktor yang terdapat dalam sekumpulan indikator sebuah variabel, khusus indikator yang bersifat formatif tidak memerlukan adanya *common factor*, sehingga selalu diperoleh variabel laten yang bersifat komposit. Dalam hal semacam ini, variabel laten merupakan kombinasi linier dari indikator-indikatornya.

3.11.1 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pada penelitian ini menggunakan tiga variabel laten yakni Kecerdasan Emosional (X1), Kecerdasan Spiritual (X2), Kinerja Karyawan (Y), dan

Organizational Citizenship Behavior (Z) yang akan diuji dengan uji *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*.

a. Uji *Convergent Validity*

Convergent Validity merupakan uji ukur validitas indikator sebagai pengukur konstruk. Uji *convergent validity* yang ada di dalam *Partial Least Squares (PLS)* dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan nilai *loading factor* dari indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut. Indikator dapat dikatakan valid jika nilai *outer loading* yang dihasilkan $> 0,5$. Indikator yang memiliki nilai *outer loading* yang besar menunjukkan bahwa indikator tersebut sebagai pengukur variabel yang paling kuat atau dominan. Dalam artian lain indikator tersebut signifikan membentuk suatu variabel. Indikator yang dominan dengan nilai *loading factor* tertinggi dapat dikatakan bahwa indikator tersebut yang paling mempengaruhi suatu variabel tersebut.

b. Uji *Discriminant Validity*

Uji *discriminant validity* menggunakan nilai *cross loading* dengan kesimpulan apabila nilai *cross loading* setiap indikator variabel yang bersangkutan lebih besar dari nilai *cross loading* variabel laten lainnya, maka dapat dikatakan valid. Apabila nilai dari *cross loading* pada setiap indikator memiliki nilai yang lebih besar dari nilai *cross loading* yang ada pada variabel laten lainnya dengan nilai $> 0,5$, maka dapat dikatakan valid (Supriyanto & Maharani, 2013:100).

Cara lain dalam menghitung *discriminant validity* suatu variabel ialah dengan membandingkan nilai *square root of average variance extracted (AVE)* pada setiap konstruk. Dalam hal ini, apabila nilai AVE konstruk $> 0,5$ dari seluruh konstruk lainnya, maka dapat dikatakan variabel memiliki *discriminant validity* yang baik (Supriyanto & Maharani, 2013:101).

c. Uji *Composite Reliability*

Penghitungan nilai *composite reliability* dilakukan dengan cara melihat nilai *composite reliability* dari indikator-indikator yang mengukur nilai variabel, dan indikator akan memiliki nilai reliabilitas komposit yang baik jika nilai $> 0,7$ atau

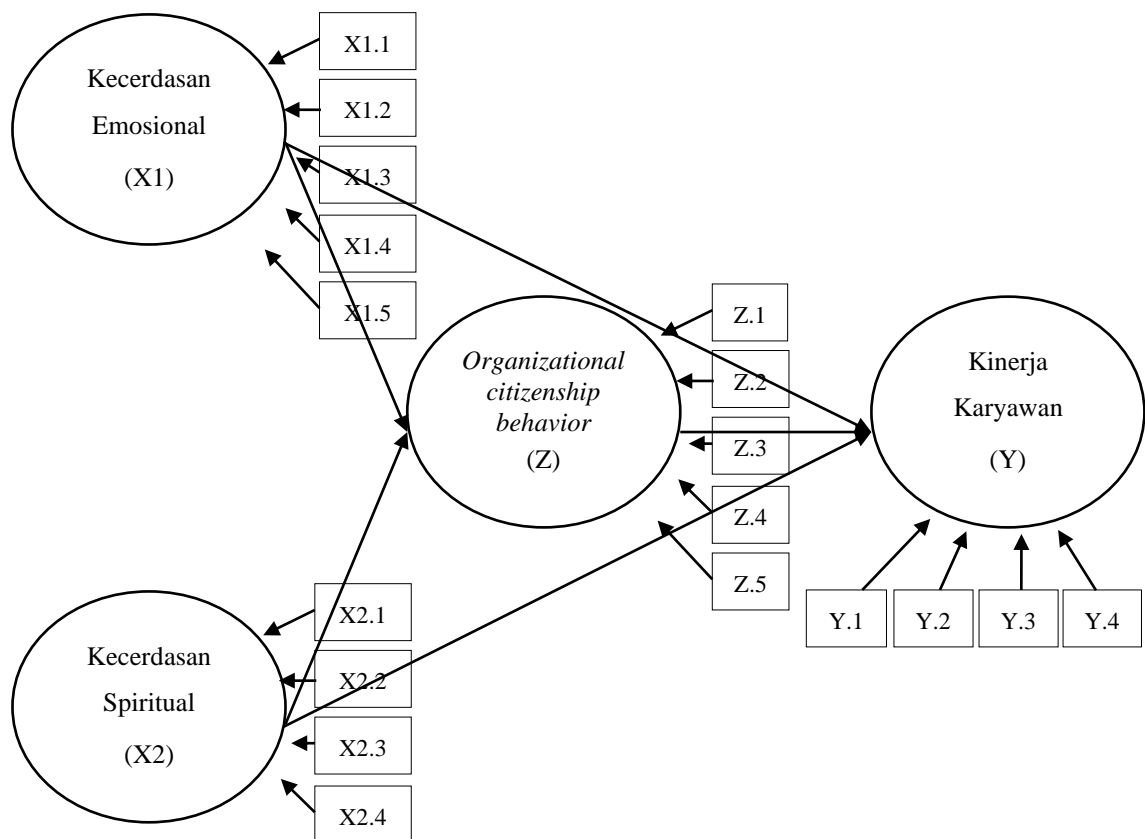
dapat disimpulkan bahwa variabel telah memenuhi aspek dan indikator-indikator tersebut konsisten atau reliabel dalam mempresentasikan variabel laten.

3.11.2 Model Struktural (*Inner Model*)

Menurut Wiyono (2011:403), model struktural merupakan model yang menunjukkan hubungan antar variabel laten. Terdapat 5 langkah menggambar model struktural, antara lain:

1. Membuat variabel laten,
2. memindahkan dan mendesain model.
3. menghubungkan antar variabel laten,
4. membuat garis penghubung,
5. memasukkan indikator.

Adapun konsep model struktural dari penelitian ini sebagai berikut.



Setelah melakukan uji *outer model*, maka tahap selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan uji *inner model*. Pengujian model struktural atau *inner model* ini digunakan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikan dan *R-Square* dari model penelitian.

Pengujian kelayakan model diukur dengan menggunakan nilai *R-square* untuk setiap variabel laten independen terhadap variabel dependen.

Jika sudah diketahui nilai *R-square* pada variabel Y dan Z, selanjutnya untuk mengukur mampu tidaknya model diukur melalui *Q-Square* (Q^2). Nilai $Q^2 > 0$ menunjukkan model memiliki *predictive relevance* (Supriyanto & Maharani, 2013:101). Adapun rumus perhitungan *Q-square* adalah sebagai berikut.

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2) (1 - R_2^2)$$

Setelah dilakukan pengujian Q^2 , maka akan diketahui nilai *predictive relevance* yang meng-kontribusi data yang mampu dijelaskan oleh model. Sedangkan, sisa dari nilai *predictive relevance* dapat dijelaskan oleh variabel lain yang belum dijelaskan dalam model penelitian ini.

3.11.3 Uji Mediasi

Dalam variabel mediasi pada penelitian ini menggunakan uji *sobel test* yang dikembangkan oleh Sobel (Herlina & Diputra, 2018:21). *Sobel test* digunakan untuk menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel X terhadap variabel Y melalui variabel Z.

$$Z = \frac{ab}{\sqrt{[b^2 - SE_a^2] + [a^2 SE_b^2]}}$$

Keterangan: α : Koefisien regresi variabel independen terhadap mediasi.

b: Koefisien regresi variabel mediasi terhadap dependen.

S_a : *Standard error of estimation* dari pengaruh variabel independen terhadap mediasi.

S_b : *Standard error of estimation* dari pengaruh variabel mediasi terhadap dependen.

Dalam menguji sebuah signifikansi pengaruh tidak langsung, menguji nilai t dari koefisien ab perlu dilakukan terlebih dahulu. Langkah selanjutnya, yaitu membandingkan antara t -hitung dengan t -tabel. Pengaruh mediasi akan terjadi ketika nilai t -hitung lebih besar dari pada nilai t -tabel.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Bab ini merupakan penjelasan dan penggambaran singkat mengenai objek maupun subjek di dalam penelitian ini. Adapun objek dalam penelitian ini adalah perusahaan PT Grab Indonesia, sedangkan subjeknya adalah orang yang menjadikan profesi pengemudi Grab sebagai pekerjaan utama dengan jam kerja minimal 7 jam per hari di Kota Malang sejumlah 150 orang.

4.1.1 Gambaran Umum PT Grab Indonesia

4.1.1.1 Sejarah PT Grab Indonesia

Grab didirikan pada tahun 2012 di Malaysia oleh Anthony Tan dan Tan Hooi Ling. Bermula dari adanya ketimpangan akses, keteringgalan infrastruktur, dan kesenjangan pendapatan yang dialami oleh masyarakat Malaysia, dimana mereka merasakan kesulitan dalam mencari taksi, Anthony Tan memutuskan untuk menyediakan layanan taxi yang mudah dan cepat, yang kemudian dikembangkan menjadi sebuah aplikasi dengan basis *ride-sharing* seperti milik Garrett Champ. Ide sederhana tersebut dikembangkan oleh Anthony Tan untuk memenuhi salah satu tugas kuliahnya. Melihat adanya potensi yang besar, Anthony Tan semakin serius dalam mengelola aplikasi tersebut yang akhirnya mampu membuatnya menjadi juara kedua pada *Business Plan Contest* yang diadakan oleh *Harvard Business School*. Selanjutnya, Anthony Tan bekerja sama dengan sesama rekannya di *Harvard Business School*, Tan Hooi Ling, membuat aplikasi bernama MyTeksi dengan sistem pemesanan dan pemetaan secara digital, yang bekerja sama dengan perusahaan taksi dan dirilis di Malaysia pada Juni 2012, yang juga dikenal sebagai GrabTaxi di negara lain. Keduanya memiliki semangat dan ambisi untuk memulai perusahaan ini dari sebuah gudang kecil

sewaan di suatu tempat di Kuala Lumpur, Malaysia. Kemudian, GrabTaxi berhasil masuk ke pasar Filipina, Singapura, dan Thailand.

Pada tahun 2014, GrabTaxi melebarkan sayapnya ke Vietnam dan Indonesia dan membuka layanan GrabCar dan GrabBike sebagai layanan transportasi *daring* yang menggunakan jasa pengemudi motor dan mobil. Pada tahun 2015, GrabTaxi meluncurkan layanan GrabExpress dan GrabHitch, yang kemudian disusul dengan meluncurkan layanan GrabPay, GrabFood, Grab for Business, GrabPay Credits, dan GrabShare pada tahun 2016. Saat ini, perusahaan GrabTaxi telah bertransformasi menjadi Grab, sebuah perusahaan teknologi *mobile* terbesar di Asia Tenggara yang menghubungkan jutaan pelanggan dengan jutaan mitra pengemudi, *merchant*, dan juga bisnis.

Grab adalah *start-up* yang mendapatkan status *decacorn* pertama di Asia Tenggara karena memiliki nilai valuasi lebih dari US\$ 10 miliar. Status *decacorn* Grab tertuang dalam riset Google Temasek bertajuk e-Conomy SEA 2018, yang dipublikasikan pada 19 November 2018. Kantor pusat Grab saat ini berada di Singapura. Grab menyediakan berbagai layanan transportasi yang dilakukan secara daring melalui aplikasi seluler yang juga diberi nama 'Grab'. Pengguna aplikasi Grab hanya perlu melakukan pemesanan ojek melalui aplikasi 'Grab' di masing-masing ponselnya secara daring, yang kemudian akan dijemput oleh pengemudi Grab terdekat dan diantarkan hingga ke tempat tujuan. Tarif ojek daring ini telah tertera jelas di aplikasi Grab tergantung dengan jarak yang harus ditempuh dan dapat dibayar secara tunai maupun dengan menggunakan dompet digital, yaitu OVO.

Perusahaan Grab yang berlokasi di Indonesia, yaitu PT Grab Indonesia berkomitmen untuk memberdayakan masyarakat Indonesia, sehingga dapat menjangkau sejumlah akses penting ke dalam teknologi, peningkatan keterampilan, dan layanan digital yang bagi Sebagian orang merupakan kesempatan pertama kalinya. Hal ini dapat mendorong masyarakat Indonesia untuk menjadi bagian dari ekonomi digital yang tengah tumbuh dengan pesat dan memberikan lebih banyak pilihan serta kesempatan untuk memiliki kehidupan yang lebih baik. Melalui komitmen PT Grab Indonesia ini, Grab membuat program #MendobrakSunyi yang ditujukan untuk memberi kesempatan bekerja

pada Teman Tuli, layanan GrabCar Elektrik yang mendukung program pemerintah untuk menghadirkan transportasi yang ramah lingkungan, serta program GrabAcademy yang telah memberikan pelatihan literasi digital bagi ratusan ribu mitra pengemudi di Indonesia. Pada tahun 2020, PT Grab Indonesia berfokus pada digitalisasi UMKM dengan menciptakan berbagai pelatihan, kesempatan menikmati pendapatan dan rangkaian program untuk memastikan UMKM Indonesia dapat bertahan dan bersaing.

Visi dari perusahaan Grab adalah “Menjadikan Grab yang terdepan di Asia Tenggara dengan memecahkan permasalahan transportasi yang ada serta memberikan kemudahan mobilitas pada 620 juta orang di Asia Tenggara”. Misi dari perusahaan Grab, antara lain:

- a. Memberikan *platform* transportasi yang paling aman.
- b. Membuat semua orang dapat mengakses pelayanan transportasi yang baik.
- c. Meningkatkan taraf hidup mitra Grab.

Visi dari PT Grab Indonesia adalah “Membawa dampak positif dari teknologi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat Indonesia melalui layanan digital dan peningkatan keterampilan”. Misi dari PT Grab Indonesia, antara lain:

- a. Membantu pemerintah menciptakan infrastruktur digital nasional.
- b. Meningkatkan inklusi dan literasi digital di Indonesia.
- c. Memberdayakan wirausahawan mikro dan bisnis skala kecil melalui penciptaan lapangan kerja, peningkatan keterampilan dan akses pada teknologi.
- d. Membangun Angkatan kerja yang siap menyambut masa depan.

4.1.1.2 Lokasi Perusahaan

Kantor pusat PT Grab Indonesia terletak di Jl. Bendungan Hilir No. 114A, RT. 13/ RW. 6, Bendungan Hilir, Kecamatan Tanah Abang, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10210. Sedangkan lokasi Grab Driver Center di

Kota Malang terletak di Jl. Raya Dieng No. 3, Kav 1, 2, 3, Kelurahan Bareng, Kecamatan Klojen, Kota Malang, Jawa Timur.

4.1.1.3 Logo Perusahaan

Gambar 4.1

Logo Grab



Sumber: Situs Resmi Grab (<https://www.grab.com/>)

4.2 Hasil Analisis Data

4.2.1 Gambaran Umum Responden

Penelitian ini menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner. Jumlah kuesioner yang telah disebarakan kepada para responden adalah sebanyak 150 kuesioner. Adapun responden dalam penelitian ini adalah pengemudi Grab.. Penentuan sampel dalam penelitian ini digunakan metode *puspositive sampling*, yaitu hanya untuk orang yang menjadikan profesi pengemudi Grab sebagai pekerjaan utama dengan jam kerja minimal 7 jam per hari di Kota Malang. Adapun hasil dari ukuran sampel serta deskripsi responden sebagai berikut:

Tabel 4.1

Deskriptif Responden

No.	Deskripsi Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	Usia Responden:		
	a) 18th-28th	47	31,3%
	b) 29th-39th	84	56%
	c) 40th-50th	13	8,7%
	d) >51th	6	4%

No.	Deskripsi Responden	Jumlah	Persentase (%)
	Jumlah	150	100%
2.	Jenis Kelamin:		
	a) Laki-laki	143	95,3%
	b) Perempuan	7	4,7%
	Jumlah	150	100%

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2022)

1. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Distribusi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.2 sebagai berikut.

Tabel 4.2

Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Usia Responden:		
	a) 18th-28th	47	31,3%
	b) 29th-39th	84	56%
	c) 40th-50th	13	8,7%
	d) >51th	6	4%
	Jumlah	150	100%

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2022)

Pada Tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden yang berusia 18-28 tahun sejumlah 47 orang (31,3%), usia 29-39 tahun sejumlah 84 orang (56%), usia 40-50 tahun sejumlah 13 orang (8,7%), dan usia lebih dari 51 tahun sejumlah 6 orang (4%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengemudi Grab di Kota Malang berusia 29-39 tahun. Berdasarkan data tersebut, rata-rata pengemudi Grab di Kota Malang memiliki usia yang matang.

2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.3 sebagai berikut.

Tabel 4.3

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin:		
	a) Laki-laki	143	95,3%
	b) Perempuan	7	4,7%
	Jumlah	150	100%

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2022)

Pada Tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden laki-laki sejumlah 143 orang (95,3%), sedangkan responden perempuan sejumlah 7 orang (4,7%). Hal ini menunjukkan bahwa pengemudi Grab di Kota Malang mayoritas berjenis kelamin laki-laki.

4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Penelitian ini mengambil 4 variabel, yaitu Kecerdasan Emosional (X1), Kecerdasan Spiritual (X2), Kinerja Karyawan (Y), dan *Organizational Citizenship Behavior* (Z). Adapun variabel Kecerdasan Emosional (X1) terdiri dari 5 indikator, yaitu Kesadaran Diri (X1.1), Pengaturan Suasana Hati (X1.2), Motivasi (X1.3), Empati (X1.4), Keterampilan Sosial (X1.5). Variabel Kecerdasan Spiritual (X2) terdiri dari 4 indikator, yaitu Spiritual-Keagamaan (X2.1), Kemampuan Bersikap Fleksibel (X2.2), Berpandangan holistik (X2.3), Keengganan untuk Menyebabkan Kerugian yang Tidak Perlu (X2.4). Variabel Kinerja Karyawan (Y) terdiri dari 4 indikator, yaitu Kualitas yang Dihasilkan (Y.1), Kuantitas yang Dihasilkan (Y.2), Tanggung Jawab (Y.3), Kerja Sama (Y.4). Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Z) terdiri dari 5 indikator, yaitu *Altruism* (Z.1), *Conscientiousness* (Z.2), *Sportmanship* (Z.3), *Courtesy* (Z.4), *Participation* (Z.5). Masing-masing indikator terdiri dari beberapa item pernyataan yang telah dimasukkan ke dalam kuesioner. Dari kuesioner yang telah disebar kepada para responden, didapat penjelasan sebagai berikut:

1. Distribusi Frekuensi Variabel Kecerdasan Emosional (X1)

Tabel 4.4

Distribusi Frekuensi Variabel Kecerdasan Emosional (X1)

No.	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju		Total		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	0	0	13	8,7	53	35,3	56	37,3	28	18,7	150	100	30,6
2.	0	0	17	11,3	62	41,3	50	33,3	21	14	150	100	31,4
3.	0	0	17	11,3	55	36,7	53	35,3	25	16,7	150	100	30
4.	1	0,7	20	13,3	49	32,7	61	40,7	19	12,7	150	100	30,6
5.	0	0	18	12	48	32	60	40	24	16	150	100	30
6.	0	0	16	10,7	50	33,3	60	40	24	16	150	100	30,8
7.	0	0	16	10,7	54	36	56	37,3	24	16	150	100	30,6
8.	0	0	16	10,7	57	38	54	36	23	15,3	150	100	30,9

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2022)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa variabel Kecerdasan Emosional (X1) memiliki 8 item pernyataan. Sebagian besar responden menjawab sangat setuju pada item pernyataan nomor 1, dan mayoritas menjawab setuju pada item pernyataan nomor 4, sedangkan jawaban tidak setuju terbanyak terdapat pada item pernyataan nomor 4 dan sangat tidak setuju terbanyak terdapat pada pernyataan nomor 4.

2. Distribusi Frekuensi Variabel Kecerdasan Spiritual (X2)

Tabel 4.5

Distribusi Frekuensi Variabel Kecerdasan Spiritual (X2)

No.	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju		Total		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	0	0	15	10	49	32,7	61	40,7	25	16,7	150	100	31
2.	0	0	19	12,7	49	32,7	59	39,3	23	15,3	150	100	30,1

No.	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju		Total		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
3.	0	0	15	10	56	37,3	53	35,3	26	17,3	150	100	30,4
4.	2	1,3	15	10	55	36,7	58	38,7	20	13,3	150	100	31,2
5.	0	0	14	9,3	57	38	53	35,3	26	17,3	150	100	30,8
6.	0	0	15	10	45	30	72	48	18	12	150	100	34,5
7.	0	0	16	10,7	58	38,7	52	34,7	24	16	150	100	30,7
8.	0	0	12	8	59	39,3	58	38,7	21	14	150	100	33

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2022)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa variabel Kecerdasan Spiritual (X2) memiliki 8 item pernyataan. Sebagian besar responden menjawab sangat setuju pada item pernyataan nomor 3 dan 5, dan mayoritas menjawab setuju pada item pernyataan nomor 6, sedangkan jawaban tidak setuju terbanyak terdapat pada item pernyataan nomor 2 dan sangat tidak setuju terbanyak terdapat pada pernyataan nomor 4.

3. Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Tabel 4.6

Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan (Y)

No.	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju		Total		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	0	0	15	10	52	34,7	60	40	23	15,3	150	100	31,4
2.	0	0	14	9,3	59	39,3	57	38	20	13,3	150	100	32,5
3.	0	0	11	7,3	52	34,7	62	41,3	25	16,7	150	100	32,4
4.	0	0	9	6	53	35,3	68	45,3	20	13,3	150	100	35,1
5.	0	0	11	7,3	58	38,7	60	40	21	14	150	100	33,5
6.	0	0	14	9,3	60	40	56	37,3	20	13,3	150	100	32,6

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2022)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa variabel Kinerja Karyawan (Y) memiliki 6 item pernyataan. Sebagian besar responden menjawab sangat setuju pada item pernyataan nomor 3, dan mayoritas menjawab setuju pada item pernyataan nomor 4, sedangkan jawaban tidak setuju terbanyak terdapat pada item pernyataan nomor 1.

4. Distribusi Frekuensi Variabel *Organizational Citizenship Behavior*

Tabel 4.7

Distribusi Frekuensi Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Z)

No.	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju		Total		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	0	0	12	8	56	37,3	61	40,7	21	14	150	100	33,1
2.	1	0,7	9	6	55	36,7	69	46	16	10,7	150	100	36,1
3.	1	0,7	11	7,3	61	40,7	57	38	20	13,3	150	100	33,3
4.	0	0	12	8	60	40	59	39,3	19	12,7	150	100	33,7
5.	0	0	13	8,7	50	33,3	64	42,7	23	15,3	150	100	32,4
6.	0	0	11	7,3	55	36,7	60	40	24	16	150	100	32,6
7.	0	0	9	6	53	35,3	66	44	22	14,7	150	100	34,3
8.	0	0	8	5,3	55	36,7	66	44	21	14	150	100	35,1

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2022)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Z) memiliki 8 item pernyataan. Sebagian besar responden menjawab sangat setuju pada item pernyataan nomor 6, dan mayoritas menjawab setuju pada item pernyataan nomor 2, sedangkan jawaban tidak setuju terbanyak terdapat pada item pernyataan nomor 5 dan sangat tidak setuju terbanyak terdapat pada pernyataan nomor 2 dan 3.

4.3 Uji Instrumen Penelitian

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan demi mengetahui valid tidaknya suatu data kuesioner dalam mengukur sebuah konsep dan pada dasarnya digunakan korelasi *pearson*. Sugiono (1999) dalam Supriyanto & Machfudz (2010:248) mengemukakan bahwa dasar pengambilan keputusan terhadap item yang valid ataupun tidak valid dapat diketahui melalui cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total, yaitu apabila skor r-hitung > r-tabel, maka instrument tersebut dapat dikatakan valid. Namun sebaliknya, jika skor r-hitung < r-tabel (0,1603), maka instrument tersebut dikatakan tidak valid.

$$df = (N-2) = (150-2) = 148$$

$$r\text{-tabel } 148 = 0,1603$$

*uji signifikan 0,05

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	Keterangan
Kecerdasan Emosional (X1)	X1.1.1	0.784	Valid
	X1.2.1	0.794	Valid
	X1.2.2	0.746	Valid
	X1.3.1	0.772	Valid
	X1.4.1	0.799	Valid
	X1.4.2	0.784	Valid
	X1.5.1	0.782	Valid
	X1.5.2	0.772	Valid
Kecerdasan Spiritual (X2)	X2.1.1	0.800	Valid
	X2.1.2	0.836	Valid
	X2.1.3	0.791	Valid
	X2.2.1	0.773	Valid
	X2.3.1	0.798	Valid
	X2.3.2	0.790	Valid

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	Keterangan
	X2.4.1	0.768	Valid
	X2.4.2	0.791	Valid
Kinerja Karyawan (Y)	Y.1.1	0.780	Valid
	Y.2.1	0.773	Valid
	Y.2.2	0.819	Valid
	Y.3.1	0.779	Valid
	Y.4.1	0.785	Valid
	Y.4.2	0.788	Valid
Organizational Citizenship Behavior (Z)	Z.1.1	0.760	Valid
	Z.1.2	0.735	Valid
	Z.2.1	0.744	Valid
	Z.2.2	0.727	Valid
	Z.3.1	0.769	Valid
	Z.4.1	0.781	Valid
	Z.4.2	0.730	Valid
	Z.5.1	0.772	Valid

Sumber: *Output SmartPLS*, diolah oleh Peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 4.8 diketahui nilai koefisien korelasi terhadap masing-masing variabel, yaitu Kecerdasan Emosional (X1), Kecerdasan Spiritual (X2), Kinerja Karyawan (Y), *Organizational Citizenship Behavior* (Z), dimana hasil uji validitas masing-masing variabel menunjukkan angka di atas 0,1603, sehingga dapat disimpulkan seluruh item pada variabel tersebut dikatakan valid.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menilai tingkat reliabel/ reliabilitas suatu instrumen penelitian, apakah instrumen tersebut dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Dalam melakukan uji reliabilitas, suatu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila hasil *alpha cronbach* (α) dari masing-masing instrumen variabel memiliki nilai $> 0,6$, sedangkan apabila nilai instrumen $< 0,6$ dikatakan tidak reliabel.

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
(X1) KE	0.908	0.908	0.925	0.608
(X2) KS	0.916	0.916	0.931	0.630
(Y) KK	0.877	0.877	0.907	0.620
(Z) OCB	0.890	0.891	0.913	0.566

Sumber: *Output SmartPLS*, diolah oleh Peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 4.9 diketahui nilai *conbach's alpha* pada masing-masing variabel, yaitu variabel Kecerdasan Emosional (X1), variabel Kecerdasan Spiritual (X2), variabel Kinerja Karyawan (Y), variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Z) menunjukkan angka di atas 0,6. Dan nilai AVE menunjukkan angka di atas 0,5. Dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan pada masing-masing variabel dinyatakan reliabel/ konsisten atau dalam artian lain dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

4.4 Uji Asumsi Klasik

4.4.1 Uji Linearitas

Uji Linearitas digunakan untuk menunjukkan linear atau tidaknya model hubungan antar variabel pada penelitian ini. Linearitas diuji dengan menggunakan *Curve Estimate*, yaitu gambaran hubungan linear antara variabel X dan variabel Y. Artinya, jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka hubungan antar variabel X dan Y linear (Supriyanto & Machfudz, 2010:256). Hasil uji linearitas pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10
Hasil Uji Linearitas

Variabel Independen	Sig	Variabel Dependen
Kecerdasan Emosional (X1)	0,000	Kinerja Karyawan (Y)
Kecerdasan Spiritual	0,000	Kinerja Karyawan (Y)

Variabel Independen	Sig	Variabel Dependen
(X2)		
Kecerdasan Emosional (X1)	0,000	<i>Organizational Citizenship Behavior (Z)</i>
Kecerdasan Spiritual (X2)	0,000	<i>Organizational Citizenship Behavior (Z)</i>
<i>Organizational Citizenship Behavior (Z)</i>	0,000	Kinerja Karyawan (Y)

Sumber: *Output SPSS*, diolah oleh Peneliti (2022)

Berdasarkan hasil uji linearitas menggunakan *Curve Estimate* pada Tabel 4.10 dapat diketahui uji linearitas terpenuhi dengan nilai signifikansi $< 0,05$. Kecerdasan Emosional (X1) memiliki hubungan linear dengan Kinerja Karyawan (Y) dengan nilai sig $0,00 < 0,05$. Kecerdasan Spiritual (X2) memiliki hubungan linear dengan Kinerja Karyawan (Y) dengan nilai sig $0,00 < 0,05$. Kecerdasan Emosional (X1) memiliki hubungan linear dengan *Organizational Citizenship Behavior (Z)* dengan nilai sig $0,00 < 0,05$. Kecerdasan Spiritual (X2) memiliki hubungan linear dengan *Organizational Citizenship Behavior (Z)* dengan nilai sig $0,00 < 0,05$. *Organizational Citizenship Behavior (Z)* memiliki hubungan linear dengan Kinerja Karyawan (Y) dengan nilai sig $0,00 < 0,05$.

4.5 Hasil Pengujian Persamaan Struktural Pendekatan *Partial Least Square (PLS)*

4.5.1 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Penelitian ini menggunakan empat variabel laten, yaitu Kecerdasan Emosional (X1), Kecerdasan Spiritual (X2), Kinerja Karyawan (Y), *Organizational Citizenship Behavior (Z)* dengan indikator variabel yang bersifat reflektif. Model reflektif dapat dilakukan dengan uji *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*. Adapun hasil dari pengukuran uji-uji tersebut sebagai berikut.

A. *Convergent Validity*

Indikator dapat dikatakan valid jika nilai *outer loading* yang dihasilkan $> 0,5$. Indikator yang memiliki nilai *outer loading* yang besar menunjukkan bahwa

indikator tersebut sebagai pengukur variabel yang paling kuat. Berikut adalah hasil uji *convergent validity* menggunakan *outer loading* yang terdapat dalam Tabel 4.11 sebagai berikut.

1. Variabel Kecerdasan Emosional (X1)

Tabel 4.11
Nilai *Convergent Validity* Kecerdasan Emosional (X1)

Indikator	Hasil Uji		Keterangan
	Item	Loading Factor	
Kesadaran Diri (X1.1)	X1.1.1	0.784	Valid
Pengaturan Suasana Hati (X1.2)	X1.2.1	0.794	Valid
	X1.2.2	0.746	Valid
Motivasi (X1.3)	X1.3.1	0.772	Valid
Empati (X1.4)	X1.4.1	0.799	Valid
	X1.4.2	0.784	Valid
Keterampilan Sosial (X1.5)	X1.5.1	0.782	Valid
	X1.5.2	0.772	Valid

Sumber: *Output SmartPLS*, diolah oleh Peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 4.11, dapat diketahui bahwa variabel Kecerdasan Emosional (X1) pada penelitian ini terdiri dari 5 indikator, yaitu Kesadaran Diri, Pengaturan Suasana Hati, Motivasi, Empati, Keterampilan Sosial. Kelima indikator tersebut menunjukkan hasil signifikan dengan nilai *loading factor* > 0,5 yang berarti kelima indikator tersebut signifikan membentuk variabel Kecerdasan Emosional. Indikator Empati merupakan indikator yang dominan dengan nilai *loading factor* tertinggi pada item X1.4.1, yaitu sebesar 0,799. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa hal yang dominan dalam mempengaruhi kecerdasan emosional karyawan adalah kemampuan karyawan dalam memahami perasaan dan emosi orang lain.

2. Variabel Kecerdasan Spiritual (X2)

Tabel 4.12
Nilai *Convergent Validity* Kecerdasan Spiritual (X2)

Indikator	Hasil Uji		Keterangan
	Item	Loading Factor	
Spiritual-Keagamaan (X2.1)	X2.1.1	0.800	Valid
	X2.1.2	0.836	Valid
	X2.1.3	0.791	Valid
Kemampuan Bersikap Fleksibel (X2.2)	X2.2.1	0.773	Valid
Berpandangan Holistik (X2.3)	X2.3.1	0.798	Valid
	X2.3.2	0.790	Valid
Keengganan untuk Menyebabkan Kerugian yang Tidak Perlu (X2.4)	X2.4.1	0.768	Valid
	X2.4.2	0.791	Valid

Sumber: *Output SmartPLS*, diolah oleh Peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 4.12, dapat diketahui bahwa variabel Kecerdasan Spiritual (X2) pada penelitian ini terdiri dari 4 indikator, yaitu Spiritual-Keagamaan, Kemampuan Bersikap Fleksibel, Berpandangan Holistik, Keengganan untuk Menyebabkan Kerugian yang Tidak Perlu. Keempat indikator tersebut menunjukkan hasil signifikan dengan nilai *loading factor* > 0,5 yang berarti keempat indikator tersebut signifikan membentuk variabel Kecerdasan Spiritual. Indikator Spiritual-Keagamaan merupakan indikator yang dominan dengan nilai *loading factor* tertinggi pada item X2.1.2, yaitu sebesar 0,836. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa hal yang dominan dalam mempengaruhi kecerdasan spiritual karyawan adalah sikap baik karyawan terhadap siapapun karena merasa selalu diawasi Tuhan.

3. Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Tabel 4.13

Nilai *Convergent Validity* Kinerja Karyawan (Y)

Indikator	Hasil Uji		Keterangan
	Item	Loading Factor	
Kualitas yang Dihasilkan (Y.1)	Y.1.1	0.780	Valid
Kuantitas yang Dihasilkan	Y.2.1	0.773	Valid

Indikator (Y.2)	Hasil Uji		Keterangan
	Item	Loading Factor	
	Y.2.2	0.819	Valid
Tanggung Jawab (Y.3)	Y.3.1	0.779	Valid
Kerja Sama (Y.4)	Y.4.1	0.785	Valid
	Y.4.2	0.788	Valid

Sumber: *Output SmartPLS*, diolah oleh Peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 4.13, dapat diketahui bahwa variabel Kinerja Karyawan (Y) pada penelitian ini terdiri dari 4 indikator, yaitu Kualitas yang Dihasilkan, Kuantitas yang Dihasilkan, Tanggung Jawab, Kerja Sama. Keempat indikator tersebut menunjukkan hasil signifikan dengan nilai *loading factor* > 0,5 yang berarti keempat indikator tersebut signifikan membentuk variabel Kinerja Karyawan. Indikator Kuantitas yang Dihasilkan merupakan indikator yang dominan dengan nilai *loading factor* tertinggi pada item Y.2.2, yaitu sebesar 0,819. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa hal yang dominan dalam mempengaruhi kinerja karyawan adalah tanggung jawab karyawan atas deskripsi pekerjaannya.

4. Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Z)

Tabel 4.14

Nilai *Convergent Validity Organizational Citizenship Behavior* (Z)

Indikator	Hasil Uji		Keterangan
	Item	Loading Factor	
<i>Altruism</i> (Z.1)	Z.1.1	0.760	Valid
	Z.1.2	0.735	Valid
<i>Conscientiousness</i> (Z.2)	Z.2.1	0.744	Valid
	Z.2.2	0.727	Valid
<i>Sportmanship</i> (Z.3)	Z.3.1	0.769	Valid
<i>Courtesy</i> (Z.4)	Z.4.1	0.781	Valid
	Z.4.2	0.730	Valid
<i>Participation</i> (Z.5)	Z.5.1	0.772	Valid

Sumber: *Output SmartPLS*, diolah oleh Peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 4.14, dapat diketahui bahwa variabel *Organizational Citizenship Behavior (Z)* pada penelitian ini terdiri dari 5 indikator, *Altruism, Conscientiousness, Sportmanship, Courtesy, Participation*. Kelima indikator tersebut menunjukkan hasil signifikan dengan nilai *loading factor* > 0,5 yang berarti kelima indikator tersebut signifikan membentuk variabel *Organizational Citizenship Behavior*. Indikator *Courtesy* merupakan indikator yang dominan dengan nilai *loading factor* tertinggi pada item Z.4.1, yaitu sebesar 0,781. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa hal yang dominan dalam mempengaruhi *organizational citizenship behavior* yang dimiliki oleh karyawan adalah sikap karyawan dalam menghargai pendapat dan argumentasi yang tidak sepemahaman.

B. *Discriminant Validity*

Indikator dapat dikatakan valid jika nilai dari *cross loading* pada setiap indikator memiliki nilai yang lebih besar dari nilai *cross loading* yang ada pada variabel laten lainnya dengan nilai > 0,5. Berikut adalah hasil uji *discriminant validity* menggunakan *cross loading* yang terdapat dalam Tabel 4.15 sebagai berikut.

Tabel 4.15
Nilai *Discriminant Validity (Cross Loading)*

Item	Kecerdasan Emosional (X1)	Kecerdasan Spiritual (X2)	Kinerja Karyawan (Y)	<i>Organizational Citizenship Behavior (Z)</i>
X1.1.1	0.784	0.717	0.733	0.714
X1.2.1	0.794	0.709	0.708	0.698
X1.2.2	0.746	0.663	0.639	0.630
X1.3.1	0.772	0.683	0.660	0.660
X1.4.1	0.799	0.731	0.684	0.703
X1.4.2	0.784	0.727	0.718	0.722
X1.5.1	0.782	0.720	0.684	0.716
X1.5.2	0.772	0.668	0.678	0.685
X2.1.1	0.769	0.800	0.736	0.767

Item	Kecerdasan Emosional (X1)	Kecerdasan Spiritual (X2)	Kinerja Karyawan (Y)	Organizational Citizenship Behavior (Z)
X2.1.2	0.756	0.836	0.762	0.753
X2.1.3	0.701	0.791	0.753	0.763
X2.2.1	0.664	0.773	0.686	0.692
X2.3.1	0.703	0.798	0.699	0.740
X2.3.2	0.684	0.790	0.758	0.722
X2.4.1	0.717	0.768	0.707	0.708
X2.4.2	0.726	0.791	0.736	0.748
Y.1.1	0.708	0.707	0.780	0.743
Y.2.1	0.666	0.713	0.773	0.722
Y.2.2	0.725	0.729	0.819	0.737
Y.3.1	0.700	0.730	0.779	0.722
Y.4.1	0.656	0.728	0.785	0.752
Y.4.2	0.720	0.740	0.788	0.697
Z.1.1	0.695	0.699	0.718	0.760
Z.1.2	0.646	0.644	0.689	0.735
Z.2.1	0.642	0.670	0.675	0.744
Z.2.2	0.665	0.725	0.682	0.727
Z.3.1	0.699	0.708	0.691	0.769
Z.4.1	0.663	0.730	0.719	0.781
Z.4.2	0.626	0.697	0.652	0.730
Z.5.1	0.705	0.715	0.743	0.772

Sumber: *Output SmartPLS*, diolah oleh Peneliti (2022)

Cara lain dalam menghitung *discriminant validity* suatu variabel ialah dengan membandingkan nilai *square root of average variance extracted* (AVE) pada setiap konstruk. Dalam hal ini, apabila nilai AVE konstruk > 0,5 dari seluruh konstruk lainnya, maka dapat dikatakan variabel memiliki *discriminant validity* yang baik (Supriyanto & Maharani, 2013:101).

Tabel 4.16
Nilai Akar Average Variance Extracted (AVE)

Variabel Penelitian	AVE	$\sqrt{\text{AVE}}$
Kecerdasan Emosional (X1)	0.608	0,780
Kecerdasan Spiritual (X2)	0.630	0,794
Kinerja Karyawan (Y)	0.620	0,787
<i>Organizational Citizenship Behavior (Z)</i>	0.566	0,752

Sumber: *Output SmartPLS*, diolah oleh Peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 4.16, dapat disimpulkan bahwa semua indikator memiliki nilai AVE > 0,5, dimana nilai AVE kecerdasan emosional sebesar 0,608 dengan nilai akar AVE sebesar 0,780. Nilai AVE kecerdasan spiritual sebesar 0,630 dengan nilai akar AVE sebesar 0,794. Nilai AVE kinerja karyawan sebesar 0,620 dengan nilai akar AVE sebesar 0,787. Nilai AVE *organizational citizenship behavior* sebesar 0,566 dengan nilai akar AVE sebesar 0,752.

C. *Composite Validity*

Penghitungan nilai *composite reliability* dilakukan dengan cara melihat nilai *composite reliability* dari indikator-indikator yang mengukur nilai variabel, dan indikator akan memiliki nilai reliabilitas komposit yang baik jika nilai > 0,7.

Tabel 4.17
Nilai *Composite Reliability*

Variabel Penelitian	<i>Composite Reliability</i>	Hasil
Kecerdasan Emosional (X1)	0.925	Reliabel
Kecerdasan Spiritual (X2)	0.931	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0.907	Reliabel
<i>Organizational Citizenship Behavior (Z)</i>	0.913	Reliabel

Sumber: *Output SmartPLS*, diolah oleh Peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 4.17 diketahui bahwa nilai *composite reliability* variabel kecerdasan emosional sebesar 0,925, kecerdasan spiritual sebesar 0,931, kinerja karyawan sebesar 0,907, dan *organizational citizenship behavior* sebesar 0,913. Keempat variabel tersebut memiliki nilai *composite reliability* > 0,7 yang

berarti seluruh variabel telah memenuhi aspek dan indikator-indikator tersebut konsisten atau reliabel dalam mempresentasikan variabel laten.

4.5.2 Model Struktural (*Inner Model*)

Pengujian model struktural (*inner model*) berfungsi untuk mengetahui hubungan antar konstruk, nilai *R-square*, dan nilai signifikansi dari model penelitian.

a. Nilai *R-Square*

Pengujian kelayakan model diukur dengan menggunakan nilai *R-square* untuk setiap variabel laten independen terhadap variabel dependen. Hasil pengujian nilai *R-square* dengan menggunakan SmartPLS dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.18

Nilai *R-Square*

Variabel Penelitian	<i>R-Square</i>
Kinerja Karyawan (Y)	0.888
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Z)	0.876

Sumber: *Output* SmartPLS, diolah oleh Peneliti

Dari Tabel 4.18, dapat diketahui bahwa nilai *R-square* dari variabel kinerja karyawan sebesar 0,888 dan nilai *R-square* dari variabel *organizational citizenship behavior* sebesar 0,876. Langkah selanjutnya untuk mengukur mampu tidaknya model diukur melalui *Q-Square* (Q^2). Nilai $Q^2 > 0$ menunjukkan model memiliki *predictive relevance* (Supriyanto & Maharani, 2013:101). Adapun hasil perhitungan *Q-Square* pada penelitian ini sebagai berikut.

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2) (1 - R_2^2)$$

$$Q^2 = 1 - (1 - 0,888^2) (1 - 0,876^2)$$

$$Q^2 = 1 - (1 - 0,789) (1 - 0,767)$$

$$Q^2 = 1 - (0,211) (0,233)$$

$$Q^2 = 1 - 0,049$$

$$Q^2 = 0,951$$

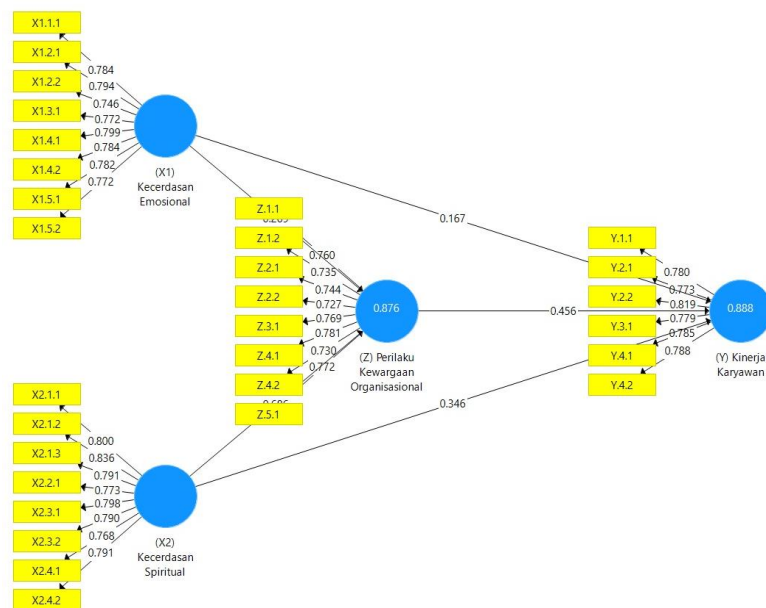
$$Q^2 = 95,1\%$$

Berdasarkan pengujian Q^2 tersebut dapat diketahui bahwa nilai *predictive relevance* sebesar 0,951 atau 95,1%. Dapat dikatakan bahwa kontribusi data yang mampu dijelaskan oleh model ini adalah sebesar 95,1%, sedangkan sisa nilai sebesar 4,9% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang belum dijelaskan dalam model penelitian ini.

b. Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian model struktural digunakan untuk menjelaskan hubungan antar variabel dalam penelitian. Dalam menguji hipotesis yang telah diajukan, dapat dilihat dari besarnya nilai t-statistik dan nilai *p-value*. Apabila nilai *p-value* kurang dari 0,05, maka hipotesis akan diterima. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis secara langsung adalah *output* ataupun nilai yang terdapat pada *output path coefficients* dan *indirect effect*. Berikut adalah penjelasan mengenai pengujian hipotesis.

Gambar 4.2
Hasil Pengujian Hipotesis



Sumber: *Output SmartPLS*, diolah oleh Peneliti (2022)

Berdasarkan Gambar 4.2 Hasil Pengujian Hipotesis, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Variabel Kecerdasan Emosional (X1) memiliki pengaruh t-statistik terhadap Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0,167.
2. Variabel Kecerdasan Spiritual (X2) memiliki pengaruh t-statistik terhadap Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0,346.
3. Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Z) memiliki pengaruh t-statistik terhadap Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0,456.

Tabel 4.19

Hasil Pengujian Pengaruh Langsung

Variabel Penelitian	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
(X1) Kecerdasan Emosional -> (Y) Kinerja Karyawan	0.167	0.175	0.079	2.122	0.034
(X1) Kecerdasan Emosional -> (Z) <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0.269	0.270	0.076	3.565	0.000
(X2) Kecerdasan Spiritual -> (Y) Kinerja Karyawan	0.346	0.346	0.090	3.843	0.000
(X2) Kecerdasan Spiritual -> (Z) <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0.686	0.687	0.073	9.349	0.000
(Z) <i>Organizational Citizenship Behavior</i> -> (Y) Kinerja Karyawan	0.456	0.449	0.078	5.816	0.000

Sumber: *Output SmartPLS*, diolah oleh Peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 4.19, dapat diketahui bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien jalur 0,167 dengan arah positif dan sig $0,034 < 0,05$. Kecerdasan emosional berpengaruh secara langsung terhadap *organizational citizenship behavior* dengan nilai koefisien jalur 0,269 dengan arah positif dan sig $0,00 < 0,05$. Kecerdasan spiritual berpengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien jalur 0,346 dengan arah positif dan sig $0,00 < 0,05$. Kecerdasan spiritual berpengaruh secara langsung terhadap *organizational citizenship behavior* dengan nilai koefisien jalur 0,686 dengan arah positif dan sig $0,00 < 0,05$. *Organizational citizenship behavior* berpengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien jalur 0,456 dengan arah positif dan sig $0,00 < 0,05$.

H1: Kecerdasan Emosional (X1) berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Hasil pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,167 dengan arah positif. Koefisien jalur positif menandakan adanya hubungan searah antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan. Hasil nilai t-statistik sebesar $2,122 > 1,96$ dengan nilai p-value $0,034 < 0,05$ yang berarti kecerdasan emosional berpengaruh positif secara langsung dengan kinerja karyawan dan **H1 diterima**.

H2: Kecerdasan Spiritual (X2) berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Hasil pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,346 dengan arah positif. Koefisien jalur positif menandakan adanya hubungan searah antara kecerdasan spiritual dengan kinerja karyawan. Hasil nilai t-statistik sebesar $3,843 > 1,96$ dengan nilai p-value $0,00 < 0,05$ yang berarti kecerdasan spiritual berpengaruh positif secara langsung dengan kinerja karyawan dan **H2 diterima**.

H3: *Organizational Citizenship Behavior (Z)* berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Hasil pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,456 dengan arah positif. Koefisien jalur positif menandakan adanya hubungan searah antara *organizational citizenship behavior* dengan kinerja karyawan. Hasil nilai t-statistik sebesar 5,816 > 1,96 dengan nilai p-value 0,00 < 0,05 yang berarti *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif secara langsung dengan kinerja karyawan dan **H3 diterima**.

Tabel 4.20

Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung

Variabel Penelitian	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
(X1) Kecerdasan Emosional -> (Z) <i>Organizational Citizenship Behavior</i> -> Kinerja Karyawan (Y)	0.123	0.121	0.040	3.097	0.002
(X2) Kecerdasan Spiritual -> (Z) <i>Organizational Citizenship Behavior</i> -> Kinerja Karyawan (Y)	0.313	0.309	0.065	4.838	0.000

Sumber: *Output SmartPLS*, diolah oleh Peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 4.20, dapat diketahui bahwa kecerdasan emosional berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan. Hasil koefisien jalur kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan secara tidak langsung sebesar 0,123 dengan hasil t-statistik sebesar 3,097 > 1,96 dan nilai p-value sebesar 0,002 < 0,05. Kecerdasan spiritual berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan. Hasil koefisien jalur kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan

secara tidak langsung sebesar 0,313 dengan hasil t-statistik sebesar $4,838 > 1,96$ dan nilai *p-value* sebesar $0,00 < 0,05$.

Pengujian variabel mediasi pada penelitian ini menggunakan *sobel test* untuk menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel kecerdasan emosional (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) melalui *organizational citizenship behavior* (Z) dan variabel kecerdasan spiritual (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) melalui *organizational citizenship behavior* (Z).

Tabel 4.21
Hasil Uji Sobel

Jalur	A	B	SE _A	SE _B	T Hitung	Sig	Ket
Kecerdasan Emosional (X1) -> <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Z) -> Kinerja Karyawan (Y)	3,565	5,816	0,076	0,078	39,7	0,000	Sig
Kecerdasan Spiritual (X2) -> <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Z) -> Kinerja Karyawan (Y)	9,349	5,816	0,073	0,078	64,4	0,000	Sig

Sumber: *Output SmartPLS*, diolah oleh Peneliti (2022)

H4: *Organizational Citizenship Behavior* (Z) mampu memediasi hubungan antara Kecerdasan Emosional (X1) dengan Kinerja Karyawan (Y).

Hasil pengaruh antar variabel pada Tabel 4.21 menunjukkan bahwa nilai signifikansi jalur kecerdasan emosional (X1) – *organizational citizenship behavior* (Z) – kinerja karyawan (Y) sebesar $0,00 < 0,05$ dengan nilai T hitung sebesar $39,7 > 1,96$, sehingga dapat disimpulkan bahwa *organizational citizenship behavior* mampu memediasi hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan. Dalam hal ini berarti **H4 diterima**.

H5: *Organizational Citizenship Behavior* (Z) mampu memediasi hubungan antara Kecerdasan Spiritual (X2) dengan Kinerja Karyawan (Y).

Hasil pengaruh antar variabel pada Tabel 4.21 menunjukkan bahwa nilai signifikansi jalur kecerdasan spiritual (X2) – *organizational citizenship behavior* (Z) – kinerja karyawan (Y) sebesar $0,00 < 0,05$ dengan nilai T hitung sebesar $64,4 > 1,96$, sehingga dapat disimpulkan bahwa *organizational citizenship behavior* mampu memediasi hubungan antara kecerdasan spiritual dengan kinerja karyawan. Dalam hal ini berarti **H5 diterima**.

4.6 Pembahasan

Pada sub bab ini akan dijelaskan mengenai hubungan antar variabel pada model penelitian ini yang sebelumnya telah melalui analisis model penelitian dan pengujian hipotesis penelitian.

4.6.1 Kecerdasan Emosional Berpengaruh Positif terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil dari *inner model*, dapat diketahui bahwa variabel kecerdasan emosional (X1) memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan (Y). Hal tersebut dapat dilihat dari besarnya nilai koefisien jalur, yaitu 0,167 dengan arah positif dan nilai t-statistik sebesar $2,122 > 1,96$ dengan nilai *p-value* $0,034 < 0,05$. Oleh karena itu, apabila semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan. Begitupun sebaliknya, apabila semakin rendah tingkat kecerdasan emosional karyawan, maka semakin rendah pula kinerja karyawan.

Pada penelitian ini, kecerdasan emosional terdiri dari 5 indikator, yaitu Kesadaran Diri (X1.1), Pengaturan Suasana Hati (X1.2), Motivasi (X1.3), Empati (X1.4), dan Keterampilan Sosial (X1.5). Berdasarkan nilai *loading factor* pada variabel kecerdasan emosional, nilai tertinggi didapatkan oleh indikator Empati pada item X1.4.1 dengan nilai 0,799, sehingga indikator Empati merupakan indikator yang paling dominan dalam membentuk variabel kecerdasan emosional.

Variabel kinerja karyawan pada penelitian ini terdiri dari 4 indikator, yaitu Kualitas yang Dihasilkan (Y.1), Kuantitas yang Dihasilkan (Y.2), Tanggung Jawab (Y.3), dan Kerja Sama (Y.4). Berdasarkan nilai *loading factor* pada

variabel kinerja karyawan, nilai tertinggi didapatkan oleh indikator Kuantitas yang Dihasilkan pada item Y.2.2 dengan nilai 0,819, sehingga indikator Kuantitas yang Dihasilkan merupakan indikator yang paling dominan dalam membentuk variabel kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa kecerdasan emosional dapat mempengaruhi kinerja karyawan secara langsung. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rajak *et al.* (2019) dan Simanjuntak *et al.* (2019) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Karmandita & Subudi (2014) dan Nurhasanah & Sumardi (2018) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini juga menolak penelitian yang dilakukan oleh Hidayati *et al.* (2013) dan Yani & Istiqomah (2016) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut Goleman (1999:512), kecerdasan emosional mengacu pada kemampuan dalam memahami perasaan sendiri dan orang lain, kemampuan dalam memberi motivasi untuk diri sendiri, dan kemampuan dalam mengendalikan emosi pada diri sendiri dan hubungan dengan orang lain. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional dapat mengendalikan emosi, pikiran, dan tindakannya dengan baik, sehingga orang tersebut dapat bekerja dengan baik dan memiliki kinerja karyawan yang baik pula.

Dalam Al-Qur'an, kecerdasan emosional berkaitan dengan emosi seseorang. Al-Qur'an berulang kali menjelaskan bahwa suatu kualitas emosional memiliki tingkat kekuatan tertentu. Satu peristiwa yang sama dapat menghasilkan banyak orang menunjukkan reaksi emosional yang berbeda-beda tingkat kekuatannya, misalnya orang yang sedang merasa senang dapat dilihat dari reaksi tersenyum, tertawa, atau reaksi lainnya (Riyadi, 2015:152).

Allah SWT. menciptakan emosi dengan tujuan untuk mewujudkan manusia yang lebih sempurna. Banyak ayat Al-Qur'an dan hadis menjelaskan emosi positif dan emosi negatif. Kedua jenis emosi yang berlawanan ini sering

dipasangkan untuk menghasilkan efek yang bertolak belakang yang menguatkan makna kalimat yang tertulis dalam Qs. Al ‘Imran ayat 106 (Riyadi, 2015:152).

يَوْمَ تَبْيَضُّ وُجُوهٌُ وَتَسْوَدُّ وُجُوهٌُ فَأَمَّا الَّذِينَ أَسْوَدَّتْ وُجُوهُهُمْ أَكْفَرْتُمْ بَعْدَ إِيمَانِكُمْ فَذُوقُوا الْعَذَابَ بِمَا كُنْتُمْ تَكْفُرُونَ ﴿١٠٦﴾

Artinya, “Pada hari yang di waktu itu ada muka yang putih berseri dan ada pula muka yang hitam muram. Adapun orang-orang yang hitam muram mukanya (kepada mereka dikatakan): ‘Kenapa kamu kafir sesudah kamu beriman? Karena itu rasakanlah azab disebabkan kekafiranmu itu’.” (Qs. Al ‘Imran ayat 106)

4.6.2 Kecerdasan Spiritual Berpengaruh Positif terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil dari *inner model*, dapat diketahui bahwa variabel kecerdasan spiritual (X2) memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan (Y). Hal tersebut dapat dilihat dari besarnya nilai koefisien jalur, yaitu 0,346 dengan arah positif dan nilai t-statistik sebesar $3,843 > 1,96$ dengan nilai *p-value* $0,00 < 0,05$. Oleh karena itu, apabila semakin tinggi tingkat kecerdasan spiritual karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan. Begitupun sebaliknya, apabila semakin rendah tingkat kecerdasan spiritual karyawan, maka semakin rendah pula kinerja karyawan.

Pada penelitian ini, kecerdasan spiritual terdiri dari 4 indikator, yaitu Spiritual-Keagamaan (X2.1), Kemampuan Bersikap Fleksibel (X2.2), Berpandangan Holistik (X2.3), dan Keengganan untuk Menyebabkan Kerugian yang Tidak Perlu (X2.4). Berdasarkan nilai *loading factor* pada variabel kecerdasan spiritual, nilai tertinggi didapatkan oleh indikator Spiritual-Keagamaan pada item X2.1.2 dengan nilai 0,836, sehingga indikator Spiritual-Keagamaan merupakan indikator yang paling dominan dalam membentuk variabel kecerdasan spiritual

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa kecerdasan spiritual dapat mempengaruhi kinerja karyawan secara langsung. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Annisa & Mayliza (2019) dan Hidayah (2019) yang menyatakan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh

Maryani & Rusmahafi (2017) dan Saida (2013) yang menyatakan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini juga menolak penelitian yang dilakukan oleh Dwi Anjarini (2018) yang menyatakan bahwa kecerdasan spiritual tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dalam Al-Qur'an, kecerdasan spiritual mengacu pada kecerdasan hati dan jiwa. Allah SWT. berfirman pada Qs. Ar-Ra'd ayat 28.

الَّذِينَ ءَامَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ ﴿٢٨﴾

Artinya, “(yaitu) orang-orang yang beriman dan hati mereka manjadi tenang dengan mengingat Allah. Ingatlah, hanya dengan mengingati Allah-lah hati menjadi tenang.” (Qs. Ar-Ra'd ayat 28)

Ayat di atas menjelaskan bahwa orang yang beriman dan mengingat Allah SWT. hatinya akan menjadi tenang, sehingga kehidupannya akan tenang dan tidak akan merasa gelisah, takut, atau khawatir. Ketenangan dalam hidup akan mendorong seseorang untuk melakukan amal yang baik dan merasa bahagia dengan kebajikan yang telah diamalkannya.

Menurut Emmons (2000:10), seseorang yang memiliki kecerdasan spiritual akan menggunakan sumber-sumber spiritual yang dipahami untuk memecahkan masalah dalam hidupnya serta melakukan hal-hal baik dalam hidupnya, seperti menjadi lebih bersyukur, rendah hati, dan menunjukkan rasa kasih sayang terhadap orang di sekitarnya. Asteria (2014) juga mengatakan bahwa orang yang memiliki kecerdasan spiritual tinggi dapat memberi makna positif di setiap kejadian, masalah, dan kepedihan yang sedang dialaminya. Memberikan makna positif dapat membangkitkan jiwa dan melakukan perbuatan yang positif. Oleh karena itu, karyawan yang memiliki kecerdasan spiritual yang tinggi dapat lebih memaknai hidupnya, salah satunya dengan memberikan yang terbaik di setiap pekerjaannya, sehingga kinerja karyawannya berbanding lurus dengan keberhasilan.

4.6.3 *Organizational Citizenship Behavior* Berpengaruh Positif terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil dari *inner model*, dapat diketahui bahwa variabel *organizational citizenship behavior* (Z) memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan (Y). Hal tersebut dapat dilihat dari besarnya nilai koefisien jalur, yaitu 0,456 dengan arah positif dan nilai t-statistik sebesar $5,816 > 1,96$ dengan nilai *p-value* $0,00 < 0,05$. Oleh karena itu, apabila semakin tinggi tingkat *organizational citizenship behavior* yang dimiliki karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan. Begitupun sebaliknya, apabila semakin rendah tingkat *organizational citizenship behavior* yang dimiliki karyawan, maka semakin rendah pula kinerja karyawan.

Pada penelitian ini, *organizational citizenship behavior* terdiri dari 5 indikator, yaitu *Altruism* (Z.1), *Conscientiousness* (Z.2), *Sportmanship* (Z.3), *Courtesy* (Z.4), dan *Participation* (Z.5). Berdasarkan nilai *loading factor* pada variabel *organizational citizenship behavior*, nilai tertinggi didapatkan oleh indikator *Courtesy* pada item Z.4.1 dengan nilai 0,781, sehingga indikator *Courtesy* merupakan indikator yang paling dominan dalam membentuk variabel kecerdasan *organizational citizenship behavior*.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa *organizational citizenship behavior* dapat mempengaruhi kinerja karyawan secara langsung. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Hidayah (2019), Kaori *et al.* (2014), dan Lestari & Ghaby (2018) yang menyatakan bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Konovsky & Pugh (1994:657) mengemukakan bahwa ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, mereka akan membalasnya. Pembalasan dari karyawan ini karena adanya rasa memiliki (*sense of belonging*) yang kuat terhadap organisasi dan perilaku, seperti *organizational citizenship behavior*. Teori pertukaran sosial (*social exchange theory*) mengemukakan bahwa sesuatu yang diterima dari pihak lain akan lebih dihargai bila dilakukan secara sukarela, bukan karena kewajiban atau tuntutan kondisi saat itu (Blau, 1964:88). Karyawan yang memiliki hubungan baik dengan rekan kerjanya akan memiliki perilaku kerja

yang baik pula. Perilaku kerja yang dilakukan karyawan akan berdampak pada hasil kerjanya, seperti memberikan kinerja yang melampaui target organisasi. Hal tersebut dapat menjadi salah satu faktor adanya *organizational citizenship behavior*, dimana karyawan melakukan pekerjaan tambahan di luar deskripsi pekerjaannya secara sukarela.

Organizational citizenship behavior identik dengan perilaku ikhlas, dimana seseorang melakukan sesuatu tanpa mengharap imbalan karena kesadaran dari hati yang mengedepankan kecintaan dan membantu sesama. Al-Qur'an menjelaskan bahwa orang yang ikhlas dalam beramal akan mendapatkan pahala yang besar karena seluruh ibadah, hidup, dan mati hanya karena dan untuk Allah. Jika dalam hidup ini melakukan sesuatu bukan karena Allah, maka termasuk orang yang merugi dan tidak diterima amalnya karena sebaik-baik amal adalah yang dilaksanakan dengan penuh ikhlas. Sebagaimana tercantum dalam Al-Qur'an pada Qs. An-Nisa' ayat 146 dan Qs. Al-An'am ayat 162.

إِلَّا الَّذِينَ تَابُوا وَأَصْلَحُوا وَاعْتَصَمُوا بِاللَّهِ وَأَخْلَصُوا دِينَهُمْ لِلَّهِ فَأُولَٰئِكَ مَعَ الْمُؤْمِنِينَ
وَسَوْفَ يُؤْتِي اللَّهُ الْمُؤْمِنِينَ أَجْرًا عَظِيمًا ﴿١٦٢﴾

Artinya, "Kecuali orang-orang yang taubat dan mengadakan perbaikan dan berpegang teguh pada (agama) Allah dan tulus ikhlas (mengerjakan) agama mereka karena Allah. Maka mereka itu adalah bersama-sama orang yang beriman dan kelak Allah akan memberikan kepada orang-orang yang beriman pahala yang besar." (Qs. An-Nisa' ayat 146)

قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ﴿١٦٢﴾

Artinya, "Katakanlah (Muhammad), 'Sesungguhnya shalatku, ibadahku, hidupku, dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan seluruh alam.'" (Qs. Al-An'am ayat 162)

4.6.4 Kecerdasan Emosional Berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan hasil dari uji sobel pada pengujian variabel mediasi, dapat diketahui bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behavior*. Hal tersebut dapat dilihat dari besarnya nilai signifikansi jalur kecerdasan emosional (X1) – *organizational*

citizenship behavior (Z) - kinerja karyawan (Y), yaitu $0,00 < 0,05$ dengan nilai T hitung sebesar $39,7 > 1,96$, sehingga dapat disimpulkan bahwa *organizational citizenship behavior* mampu memediasi hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa *organizational citizenship behavior* dapat memediasi hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Kaori *et al.* (2014) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behavior*.

Kecerdasan emosional memiliki hubungan signifikan dengan kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki kinerja yang baik akan menghasilkan pekerjaan yang optimal dan upayanya dinilai baik di hadapan orang lain, sehingga karyawan merasa puas dan memunculkan sikap *organizational citizenship behavior*.

Islam memandang bekerja sebagai tindakan ibadah dan bahwa umat Islam selalu didorong untuk melakukan perbuatan baik ekstra (dengan demikian meningkat melampaui batas kualitas yang ditentukan, yang mengarah ke keunggulan), yang dapat membimbing mereka lebih dekat kepada Allah (Elmi & Murhanip, 2019:307), sebagaimana yang tercantum dalam hadis otentik dari Al-Baihaqi, Rasulullah SAW. bersabda:

"Allah mencintai para pekerja yang melakukan pekerjaan mereka dengan kemampuan terbaik mereka". (HR. Al-Baihaqi)

4.6.5 Kecerdasan Spiritual Berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan melalui *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan hasil dari uji sobel pada pengujian variabel mediasi, dapat diketahui bahwa variabel kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behavior*. Hal tersebut dapat dilihat dari besarnya nilai signifikansi jalur kecerdasan spiritual (X2) – *organizational citizenship behavior* (Z) - kinerja karyawan (Y), yaitu $0,00 < 0,05$ dengan nilai T

hitung sebesar $64,4 > 1,96$, sehingga dapat disimpulkan bahwa *organizational citizenship behavior* mampu memediasi hubungan antara kecerdasan spiritual dengan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa *organizational citizenship behavior* dapat memediasi hubungan antara kecerdasan spiritual dengan kinerja karyawan. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Kaori *et al.* (2014) dan Hidayah (2019) yang menyatakan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui *organizational citizenship behavior*.

Karyawan yang memiliki kecerdasan spiritual tinggi akan melakukan hal positif dengan prinsip hanya karena Allah, sehingga karyawan tersebut akan lebih semangat bekerja dan melakukan pekerjaan di luar deskripsi pekerjaannya dengan ikhlas atau yang disebut dengan *organizational citizenship behavior*, sebagaimana yang tercantum dalam sebuah hadis, Rasulullah SAW. bersabda:

“Dan sebaik-baik manusia adalah orang yang paling bermanfaat bagi manusia.” (HR. Thabrani dan Daruquthni)

BAB V

PENUTUP

Pada bab sebelumnya telah dijelaskan hasil pengujian berdasarkan pada rumusan masalah dan hipotesis penelitian. Bab ini akan memberikan kesimpulan dan saran atas dasar hasil penelitian. Kesimpulan dan saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil positif ini membuktikan bahwa adanya pengaruh secara langsung kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada pengemudi Grab di Kota Malang. Pengemudi Grab yang memiliki kecerdasan emosional dapat mengendalikan emosi, pikiran, dan tindakannya dengan baik, sehingga pengemudi Grab tersebut dapat bekerja dengan baik dan memiliki kinerja karyawan yang baik pula.
2. Kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil positif ini membuktikan bahwa adanya pengaruh secara langsung kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan pada pengemudi Grab di Kota Malang. Pengemudi Grab yang memiliki kecerdasan spiritual yang tinggi dapat lebih memaknai hidupnya, salah satunya dengan memberikan yang terbaik di setiap pekerjaannya, sehingga kinerja karyawannya berbanding lurus dengan keberhasilan.
3. *Organizational citizenship behavior* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil positif ini membuktikan bahwa adanya pengaruh secara langsung *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan pada pengemudi Grab di Kota Malang. Pengemudi Grab yang memiliki hubungan baik dengan rekan kerjanya akan memiliki perilaku kerja yang baik pula. Perilaku kerja yang dilakukan pengemudi Grab akan berdampak pada hasil kerjanya, seperti

memberikan kinerja yang melampaui target organisasi. Hal tersebut dapat menjadi salah satu faktor adanya *organizational citizenship behavior*, dimana pengemudi Grab melakukan pekerjaan tambahan di luar deskripsi pekerjaannya secara sukarela.

4. *Organizational citizenship behavior* mampu memediasi hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan. Hal ini membuktikan bahwa variabel *organizational citizenship behavior* dapat memenuhi peran sebagai variabel *intervening* antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada pengemudi Grab di Kota Malang. Pengemudi Grab yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan berbanding lurus dengan hasil kerjanya, sehingga dapat menghasilkan pekerjaan yang optimal dan upayanya dinilai baik di hadapan rekan kerja sekaligus penumpang, sehingga pengemudi Grab tersebut dapat memunculkan sikap *organizational citizenship behavior*.

5. *Organizational citizenship behavior* mampu memediasi hubungan antara kecerdasan spiritual dengan kinerja karyawan. Hal ini membuktikan bahwa variabel *organizational citizenship behavior* dapat memenuhi peran sebagai variabel *intervening* antara kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan pada pengemudi Grab di Kota Malang. Pengemudi Grab yang memiliki kecerdasan spiritual tinggi akan melakukan hal positif dengan prinsip hanya karena Allah, sehingga pengemudi Grab tersebut akan lebih semangat bekerja dan melakukan pekerjaan di luar deskripsi pekerjaannya dengan ikhlas atau yang disebut dengan *organizational citizenship behavior*.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan analisis yang telah diuraikan, maka terdapat beberapa saran yang dapat penulis sampaikan sebagai pertimbangan, antara lain: perusahaan diharapkan dapat memperhatikan, meningkatkan, serta mempertahankan kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual para pengemudi Grab, mengingat adanya pandemi Covid-19 yang berdampak pada banyak hal, sehingga kinerja karyawan dapat meningkat dengan baik dan karyawan dapat memberikan *organizational citizenship behavior*.

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat meneliti lebih dalam tentang kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, kinerja karyawan, dan *organizational citizenship behavior*. Peneliti selanjutnya juga diharapkan dapat menggunakan variabel lain, sehingga akan didapatkan hasil penelitian yang lebih variatif, membangun, dan menjadi lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrar, U., & Isyanto, I. (2019). Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour (OCB) terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT Urchindize Cabang Madura). *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 7(2), 115. <https://doi.org/10.26486/jpsb.v7i2.868>
- Agustian, A. G. (2001). *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual: ESQ (Emotional Spiritual Quotient) Berdasarkan 6 Rukun Iman dan 5 Rukun Islam*. Arga.
- Ahdiyana, M. (2010). Dimensi Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam Kinerja Organisasi. *Jurnal Management Industri*, 10(1), 1–10.
- Andrian, J. (2019). *Perjalanan Grab Menjadi Decacorn Pertama di Asia Tenggara*. www.Dailysocial.Id. <https://dailysocial.id/post/grab-decacorn-pertama-asia-tenggara>
- Annisa, N., & Mayliza, R. (2019). Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan Biro Quality Assurance PT Semen Padang. <https://doi.org/10.31219/osf.io/b5je4>
- Arifin, S., Prihatini, D., & Utami, W. (2014). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Perawat PT Nusantara Medika Utama Rumah Sakit Perkebunan Jember. *Artikel Ilmiah Mahasiswa*, 1(1), 1–7.
- Arifin, Z. (2020). *Kasus Corona Covid-19 Tersebar Rata di Malang Raya*. www.Surabaya.Liputan6.Com. <https://surabaya.liputan6.com/read/4210655/kasus-corona-covid-19-tersebar-rata-di-malang-roya>
- Asteria, P. V. (2014). *Mengembangkan Kecerdasan Spiritual Anak melalui Pembelajaran Membaca Sastra*. Universitas Brawijaya Press.
- Azzet, A. M. (2010). *Mengembangkan Kecerdasan Spiritual bagi Anak* (M. Sandra (ed.)). KATAHATI.
- Basu, E., Pradhan, R. K., & Tewari, H. R. (2017). Impact of Organizational Citizenship Behavior on Job Performance in Indian Healthcare Industries: The Mediating Role of Social Capital. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 66(6), 780–796. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-02-2016-0048>
- Beekun, R. I. (2004). *Etika Bisnis Islam*. Pustaka Pelajar.
- Berber, A., & Rofcanin, Y. (2012). Investigation of Organization Citizenship Behavior Construct A Framework for Antecedents and Consequences. *International Journal of Business and Social Research*, 2(4), 195–210.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. Wiley.
- BPS, B. P. S. K. M. (2021). *Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kota Malang (Jiwa), 2019-2021*. www.Malangkota.Bps.Go.Id. <https://malangkota.bps.go.id/indicator/12/48/1/jumlah-penduduk-menurut-kecamatan-dan-jenis-kelamin.html>

- Brahmasari, I. A. (2009). Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Isu Gender. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Manajemen*, 5(2).
- Budiharjo, A. (2014). *Organisasi: Menuju Pencapaian Kinerja Optimum*. Prasetiya Mulya Publishing.
- Bustami, B., & Laksamana, R. (2019). Transformasi Transportasi Tradisional (Offline) ke Transportasi Online Sebagai Solusi Bagi Pengguna di Kota Pontianak. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(3), 194. <https://doi.org/10.26418/jebik.v8i3.29404>
- Communications, T. M. (2006). *Islamic Business Strategy for Entrepreneurship: Bagaimana Menciptakan dan Membangun Usaha yang Islami* (F. Fauzan (ed.)). Zikrul Hakim.
- Dhani, P., & Sharma, T. (2017). Effect of Emotional Intelligence on Job Performance of IT Employees: A Gender Study. *Procedia Computer Science*, 122, 180–185. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.11.358>
- Diana, I. N. (2012). Organizational Citizenship Behavior (OCB) dalam Islam. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Sosial*, 1(2), 141–148.
- Dwi Anjarini, A. (2018). Analisis Pengaruh Emotional Quotient, Intelligence Quotient, dan Spiritual Quotient terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Guru di Sekolah Luar Biasa Negeri Batang. *BBM (Buletin Bisnis & Manajemen)*, 3(1), 28–40. <http://www.journal.stie-yppi.ac.id/index.php/BBM/article/view/35>
- Elmi, F., & Murhanip, W. (2019). Organizational Citizenship Behavior dalam Perspektif Islam Sebuah Studi (Aplikasi Taqwa) terhadap Karyawan Industri Pendidikan. *Mix: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(2), 298. <https://doi.org/10.22441/mix.2019.v9i2.004>
- Emmons, R. A. (2000). Is Spirituality an Intelligence? Motivation, Cognition, and The Psychology of Ultimate Concern. *International Journal of Phytoremediation*, 21(1), 3–26. https://doi.org/10.1207/S15327582IJPR1001_2
- Garson, G. D. (2016). *Partial Least Squares: Regression and Structural Equation Models* (10th ed.). Statistical Associates Publishing.
- Ginoga, V. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi, Kecerdasan Spiritual, dan Motivasi terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja Karyawan pada PT PELINDO IV (Persero) di Makassar. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 4(1), 66. <https://doi.org/10.30998/jabe.v4i1.1907>
- Goleman, D. (1999). *Working with Emotional Intelligence/ Kecerdasan Emosi untuk Mencapai Puncak Prestasi*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, D. (2004). *Emotional Intelligence/ Kecerdasan Emosional: Mengapa EI Lebih Penting daripada IQ*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan, M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. PT Bumi Aksara.
- Herlina, H., & Diputra, T. T. (2018). Implementasi Rumus Sobel pada Web dengan Topik Regresi Linier Menggunakan Variabel Intervening. *Jurnal Algoritma, Logika, Dan Komputasi*, 1(1), 19–24. <https://doi.org/10.30813/j-alu.v1i1.1106>
- Herminingsih, A. (2012). Spiritualitas dan Kepuasan Kerja sebagai Faktor

- Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Ilmu Ekonomi Dan Sosial*, 1, 126–140.
http://digilib.mercubuana.ac.id/manager/t!@file_artikel_abstrak/Isi_Artikel_154643925050.pdf
- Hidayah, R. (2019). Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan melalui Organizational Citizenship Behavior pada PT PLN (Persero) Area Bojonegoro. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(1), 58–65.
- Hidayati, I. N., Setiawan, M., & Solimun. (2013). Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Nusa Tenggara Barat). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11(4), 629–639.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2006). *Perilaku dan Manajemen Organisasi* (W. Hardani & B. A. Yoso (eds.); 7th ed.). Erlangga.
- Jr, J. F. H., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., Black, W. C., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis* (Seventh). Pearson Education Limited.
- Kaori, R. M. K., Hana, S. W. L., & Saleh, C. (2014). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Pelayanan melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada PT PLN (Persero) Area Jember. *Artikel Ilmiah Mahasiswa*, 1–7.
- Karmandita, I., & Subudi, M. (2014). Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Si Doi Hotel dan Restaurant Legian. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 3(4), 255097.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. PT RajaGrafindo Persada.
- Kemdikbud, K. P. dan K. (n.d.). *Jumlah Data Satuan Pendidikan (Sekolah) per Kabupaten/ Kota: Kota Malang*. www.Referensi.Data.Kemdikbud.Go.Id. Retrieved July 1, 2022, from <https://referensi.data.kemdikbud.go.id/index11.php?kode=056100&level=2>
- Konovsky, M. A., & Pugh, S. D. (1994). Citizenship Behavior and Social Exchange. *Academy of Management Journal*, 37(3), 656–669. <https://doi.org/10.2307/256704>
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2014). *Perilaku Organisasi/ Organizational Behavior* (9th ed.). Salemba Empat.
- Kusumajati, D. A. (2014). Organizational Citizenship Behavior (OCB) Karyawan pada Perusahaan. *Humaniora*, 5(1), 62. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v5i1.2981>
- Lansart, T. A., Tewal, B., & Dotulong, L. O. H. (2019). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Dukungan Organisasi, dan Keadilan Organisasional terhadap Kinerja Pegawai di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Dan Akuntansi*, 7(4).
- Lestari, E. R., & Ghaby, N. K. F. (2018). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. *Industria: Jurnal Teknologi Dan Manajemen Agroindustri*, 7(2), 116–123.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi/ Organizational Behavior* (S. Purwanti

- (ed.); 10th ed.). ANDI.
- Malang, B. P. S. (BPS) K. (2020). *Statistik Daerah Kota Malang 2020*.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (S. Sandiasih (ed.)). PT Remaja Rosdakarya.
- Maryani, A., & Rusmahafi, H. M. (2017). Analisis Pengaruh Kompetensi Syariah, Kompensasi Islami dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Bank Muamalat Cabang Ternate). *Jurnal Ekonomi Islam*, 8(1), 51–70.
- Nurhasanah, S., & Sumardi, R. (2018). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompetensi, dan Kompensasi Finansial terhadap Kinerja Karyawan PT Agranet Multicitra Siberkom (DETIKCOM). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 14(2), 26–42.
- Nurhidayati, T. (2014). Urgensi Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual dalam Peningkatan Prestasi Belajar PAI Siswa. *Edu-Islamika*, 6(2), 209–223.
- Oğuz, E. (2010). The Relationship between The Leadership Styles of The School Administrators and The Organizational Citizenship Behaviours of Teachers. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 9(December 2010), 1188–1193. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.12.305>
- Oktariani, W., Setyanti, S. W. L. H., & Sumani. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual serta Kepribadian terhadap Kinerja Karyawan pada PT BTN (Persero) Tbk. Cabang Jember. *BISMA*, 10(2), 144–155.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. Sage Publications.
- Oswari, T., Kusumawati, R. D., & Yusnitasari, T. (2019). *Riset Pemasaran*. Gunadarma.
- Rajak, A., Nurlaila, & Mumulati, C. (2019). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompensasi, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Maluku Utara. *Ejournal Unkhair*, 6(2), 1–15.
- Ramadhani, N. (2019). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT Sumber Graha Sejahtera (SGS)). *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 5(1), 5–10. <https://doi.org/10.35906/jm001.v5i1.341>
- Riyadi, I. (2015). Integrasi Nilai-Nilai Kecerdasan Emosional dalam Kurikulum Pendidikan Agama Islam di SMA: Perspektif Daniel Goleman. *HUNafa: Jurnal Studia Islamika*, 12(1), 141. <https://doi.org/10.24239/jsi.v12i1.376.141-163>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2016). *Perilaku Organisasi/ Organizational Behavior* (16th ed.). Salemba Empat.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17 Global). Pearson Education.

- Saida, Z. (2013). Pengaruh Kecerdasan Spiritual, Gaya Kepemimpinan, dan Insentif terhadap Kinerja Pegawai Bandara Mutiara Palu. *Katalogis*, 1(1), 85–94.
- Sakernas, B. P. S. (BPS) K. M. (2021). *Penduduk Usia Kerja yang Bekerja Seminggu Lalu Menurut Status Pekerjaan Utama dan Jenis Kelamin di Kota Malang (Orang)*, 2019-2021. [Www.Malangkota.Bps.Go.Id](http://www.Malangkota.Bps.Go.Id). <https://malangkota.bps.go.id/indicator/6/243/1/penduduk-usia-kerja-yang-bekerja-seminggu-lalu-menurut-status-pekerjaan-utama-dan-jenis-kelamin-di-kota-malang.html>
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja* (Anna (ed.)). PT Refika Aditama.
- Sepehriki, A., Shirazi, M., & Sargazi, M. (2016). Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behaviors of Employees among Private Banks in Zahedan. *Electronic Journal of Biology*, 12(4), 390–393. <https://ejbio.imedpub.com/relationship-between-emotional-intelligence-andorganizational-citizenship-behaviors-of-employees-amongprivate-banks-in-zahedan.pdf>
- Setyowati, D. (2020). *Strategi Grab Jaga Pendapatan Mitra Pengemudi di Tengah Pandemi Corona*. [Www.Katadata.Co.Id](http://www.Katadata.Co.Id). <https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/5ee34f40557ba/strategi-grab-jaga-pendapatan-mitra-pengemudi-di-tengah-pandemi-corona>
- Simanjuntak, D., Efendi, Wijaya, A., & Chandra, E. (2019). Pengaruh Kecerdasan Spiritual dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pusat Gereja Kristen Protestan Simalungun (GKPS) Pematangsiantar. *Jurnal Manajemen*, 5(2), 1–12.
- Sinambela, L. P., & Sinambela, S. (2019). *Manajemen Kinerja: Pengelolaan, Pengukuran, dan Implikasi Kinerja* (1st ed.). PT RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Sukidi. (2004). *Rahasia Sukses Hidup Bahagia Kecerdasan Spiritual: Mengapa SQ Lebih Penting daripada IQ dan EQ*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Supriyanto, A. S., & Ekowati, V. M. (2019). *Riset Manajemen SDM Untuk Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Dilengkapi dengan Contoh Artikel Jurnal*. Inteligencia Media.
- Supriyanto, A. S., & Machfudz, M. (2010). *Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. UIN-Maliki Press.
- Supriyanto, A. S., & Maharani, V. (2013). *Metode Penelitian Sumber Daya Manusia Teori, Kuisisioner, dan Analisis Data*. UIN-Malang Press.
- Supriyanto, A. S., & Vivin, M. (2013). *Metode Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Kuesioner, dan Analisis Data*. UIN-Maliki Press.
- Susenas, B. P. S. (BPS) K. M. (2021). *Persentase Penduduk Usia 7-24 Tahun Menurut Kelompok Umur Sekolah dan Partisipasi Sekolah di Kota Malang (%)*, 2019-2021. [Www.Malangkota.Bps.Go.Id](http://www.Malangkota.Bps.Go.Id). <https://malangkota.bps.go.id/indicator/28/336/1/persentase-penduduk-usia-7-24-tahun-menurut-kelompok-umur-sekolah-dan-partisipasi-sekolah-di-kota-malang.html>

- Sutrisno, E. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (1st ed.). Kencana Prenada Media Group.
- Transportasi, S. S. (2019). Statistik Transportasi Darat 2019. In S. S. Transportasi (Ed.), *BPS RI*. BPS RI/BPS-Statistics Indonesia. <https://www.bps.go.id/>
- Wahyusetyawati, E. (2017). Dilema Pengaturan Transportasi Online. *Jurnal RechtsVinding, April*, 1–4. <https://rechtsvinding.bphn.go.id>
- Wibowo. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV R. A. De. Rozarie (Anggota Ikatan Penerbit Indonesia).
- Wibowo, C. T. (2015). Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional (EQ) dan Kecerdasan Spiritual (SQ) pada Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen, 15*(1), 1–16. <https://doi.org/10.20961/jbm.v15i1.4108>
- Wiyono, G. (2011). *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0* (1st ed.). UPP STIM YKPN.
- Yani, A. S., & Istiqomah, A. (2016). Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan dengan Profesionalisme sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Terhadap PT JNE Service Center Utara 1). *Media Studi Ekonomi, 19*(2), 1–14.
- Zarkasyi, A. (2016). Manajemen Kinerja dalam Tafsir Al-Qur'an dan Hadist Pendekatan Filsafat Tematik. *Jurnal Qolamuna, 2*(1), 133–150.
- Zohar, D., & Marshall, I. (2007). *SQ Kecerdasan Spiritual*. PT Mizan Pustaka.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

Lampiran 2: Tabulasi Data Hasil Kuesioner

Lampiran 3: Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4: Hasil Uji Linearitas

Lampiran 5: Hasil Uji Menggunakan SmartPLS

Lampiran 6: Hasil Uji Sobel

Lampiran 7: Dokumentasi Penelitian

Lampiran 8: Bukti Konsultasi

Lampiran 9: Biodata Peneliti

Lampiran 10: Surat Plagiarisme

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN SPIRITUAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PENGEMUDI GRAB DI KOTA MALANG MELALUI *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* SELAMA PANDEMI COVID-19

Kepada Yth.

Bapak/ Ibu/ Saudara(i) yang terhormat,

Dalam rangka memenuhi data penelitian akhir penyusunan skripsi untuk menyelesaikan program Sarjana I pada Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, diperlukan beberapa data dan informasi yang mendukung dalam proses penelitian ini. Demi tercapainya proses penelitian ini, dimohon kesediaan dari Bapak/ Ibu/ Saudara(i) untuk mengisi angket yang telah disediakan. Hasil kuesioner dan penelitian ini akan dijamin kerahasiaannya dan tidak disebarluaskan.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi angket ini, saya mengucapkan terimakasih dan mohon maaf apabila terdapat kekurangan-kekurangan di dalam penelitian ini.

A. Identitas

1. Nama :
2. Alamat :
3. Nomor Hp/ Telp :
4. Usia : 18th-28th 29th-39th
40th-50th >51th
5. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
6. Lama Jam Kerja (per Hari) :

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silahkan Anda isi dengan memberikan tanda centang (✓) pada kotak jawaban yang Anda pilih. Pilihan jawaban akan menunjukkan seberapa tingkat persetujuan Anda terhadap jawaban tersebut.

Dengan keterangan sebagai berikut:

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

Kuesioner Kecerdasan Emosional

No.	Keterangan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya memahami penyebab timbulnya emosi diri dan pengaruhnya					
2.	Saya mampu mengelola dan mengendalikan emosi diri dalam situasi apapun					
3.	Saya memiliki perasaan yang positif tentang diri sendiri, lingkungan, dan orang lain					
4.	Saya tidak bersifat impulsif					
5.	Saya selalu berusaha memahami perasaan dan emosi orang lain					
6.	Saya mampu memahami sudut pandang dan sikap orang lain					
7.	Saya mudah bergaul dengan orang sekitar					
8.	Saya dapat menyelesaikan konflik dengan orang lain					

Kuesioner Kecerdasan Spiritual

No.	Keterangan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya berdoa dan beribadah setiap hari					
2.	Saya bersikap baik terhadap siapapun karena merasa selalu diawasi Tuhan					
3.	Saya selalu merasa bersyukur atas apa yang terjadi					
4.	Saya mampu menyesuaikan diri dalam situasi yang berubah-ubah atau dalam mengatasi rintangan					
5.	Saya berusaha mencari solusi dari setiap permasalahan yang terjadi					
6.	Saya mampu membuat keputusan sesuai dengan tujuan hidup					
7.	Saya tidak ingin merugikan orang lain					
8.	Saya berpikir sebelum melakukan sesuatu					

Kuesioner Kinerja Karyawan

No.	Keterangan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan teliti dan sesuai standar yang ditetapkan					
2.	Saya selalu berusaha memenuhi target pekerjaan					

No.	Keterangan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
3.	Saya selalu bertanggung jawab atas deskripsi pekerjaan					
4.	Saya berkata jujur dalam hal apapun					
5.	Saya mampu bekerja sama dengan rekan kerja					
6.	Saya memiliki komunikasi yang baik dengan rekan kerja					

Kuesioner *Organizational Citizenship Behavior*

No.	Keterangan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya membantu penumpang ketika mereka membutuhkan bantuan					
2.	Saya membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan tanpa mengharapkan imbalan					
3.	Saya tidak pernah menghabiskan waktu untuk pembicaraan di luar pekerjaan					
4.	Saya selalu bersungguh-sungguh mengikuti setiap peraturan dan prosedur organisasi					
5.	Saya berusaha menghindari perilaku mengeluh tentang pekerjaan					
6.	Saya selalu menghargai pendapat dan argumentasi yang tidak sepemahaman					
7.	Saya selalu bersedia memberikan saran dan informasi kepada rekan kerja yang membutuhkan					

No.	Keterangan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
8.	Saya menghadiri undangan penting yang diadakan oleh organisasi					

Lampiran 2: Tabulasi Data Hasil Kuesioner

Variabel Kecerdasan Emosional (X1)

X1.1.1	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.4.1	X1.4.2	X1.5.1	X1.5.2	Total
4	3	4	3	3	4	3	3	27
5	4	4	5	3	4	4	4	33
4	4	5	4	5	4	5	5	36
4	5	4	4	5	4	5	4	35
3	4	3	3	4	3	4	3	27
2	3	3	4	4	3	3	3	25
3	4	4	3	3	4	3	4	28
5	4	3	4	4	4	4	3	31
4	4	4	3	3	4	4	3	29
4	3	3	4	3	4	3	3	27
3	2	3	2	3	2	2	3	20
3	3	3	2	3	3	2	2	21
2	4	2	3	2	2	3	2	20
3	2	3	2	3	3	2	3	21
4	3	2	3	4	4	4	3	27
3	3	4	4	3	3	3	3	26
5	4	5	4	5	4	4	5	36
4	5	5	4	4	5	4	4	35
5	4	4	5	5	5	5	5	38
3	3	4	3	4	3	4	4	28
5	4	3	4	4	4	3	4	31
4	4	3	4	3	4	5	3	30
3	3	4	4	5	4	3	4	30
4	4	3	4	3	3	4	4	29
3	2	4	3	4	3	4	3	26
4	5	4	3	4	5	5	4	34
5	4	4	4	4	4	4	5	34
3	3	3	3	4	3	3	4	26
4	4	3	4	4	5	5	5	34
5	4	4	5	4	5	4	4	35
4	5	5	5	5	5	4	5	38

X1.1.1	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.4.1	X1.4.2	X1.5.1	X1.5.2	Total
5	4	3	4	4	5	5	5	35
4	3	4	5	4	4	4	3	31
4	3	3	4	3	4	3	4	28
3	4	3	3	3	4	3	3	26
4	3	3	4	4	3	4	4	29
3	2	3	2	2	3	2	2	19
2	3	2	3	3	2	3	2	20
4	3	3	4	3	3	3	3	26
4	4	4	4	3	4	4	3	30
3	3	2	3	4	4	3	4	26
3	3	3	4	4	4	5	4	30
4	4	4	3	4	3	4	3	29
5	4	4	5	5	5	5	5	38
4	5	5	4	5	4	5	4	36
5	4	3	3	4	4	4	5	32
3	3	4	4	3	4	3	4	28
2	3	3	3	2	2	3	2	20
4	3	3	3	4	3	3	4	27
3	2	2	2	3	3	2	3	20
2	2	3	3	2	3	3	3	21
3	3	3	4	4	3	4	3	27
3	3	4	3	4	3	3	4	27
5	4	3	4	5	4	4	5	34
4	3	4	3	4	5	5	4	32
4	4	5	5	4	5	4	5	36
5	4	4	4	5	4	5	4	35
3	3	3	4	3	4	4	3	27
4	5	4	5	4	5	4	4	35
3	4	5	4	3	3	4	3	29
5	5	5	4	5	5	4	4	37
5	4	3	2	4	3	4	3	28
4	5	4	3	2	2	3	4	27
5	4	5	4	4	4	5	5	36
3	4	4	3	3	4	3	4	28

X1.1.1	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.4.1	X1.4.2	X1.5.1	X1.5.2	Total
4	3	2	1	2	3	3	2	20
2	3	4	4	3	2	3	2	23
3	3	4	3	4	5	4	5	31
4	3	4	3	2	3	3	4	26
3	4	3	4	3	4	3	3	27
3	3	3	2	2	3	2	2	20
3	2	2	3	2	2	3	3	20
2	3	2	2	3	3	2	3	20
4	4	5	5	4	3	3	4	32
5	5	5	3	4	4	3	3	32
4	4	5	4	5	5	5	4	36
4	5	5	5	4	5	5	4	37
5	4	4	5	4	4	4	5	35
4	5	5	4	5	5	4	4	36
5	5	3	4	5	4	4	3	33
4	5	4	5	4	4	5	4	35
5	5	4	4	5	4	5	4	36
4	3	4	3	4	4	3	4	29
4	5	4	4	5	4	4	5	35
4	5	5	5	4	5	5	5	38
5	4	5	4	5	5	4	5	37
3	3	3	3	4	3	4	3	26
4	4	5	3	5	3	3	4	31
4	3	4	4	3	4	4	3	29
3	3	4	4	3	4	4	3	28
2	2	2	3	3	3	2	2	19
3	2	3	3	3	2	3	4	23
3	3	3	2	2	3	3	2	21
2	3	2	3	3	4	2	3	22
4	3	3	4	3	4	4	3	28
3	2	2	2	2	3	4	4	22
3	4	4	3	4	4	5	5	32
4	3	4	4	3	3	4	3	28
3	2	3	2	2	3	3	3	21

X1.1.1	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.4.1	X1.4.2	X1.5.1	X1.5.2	Total
3	4	3	3	4	3	4	3	27
3	3	4	3	4	4	3	4	28
3	4	3	4	3	4	3	4	28
4	3	4	3	4	3	4	4	29
4	4	5	4	5	4	4	3	33
5	4	4	4	5	5	4	5	36
5	5	4	5	4	5	5	4	37
5	4	5	4	5	4	3	3	33
4	3	4	4	4	3	3	4	29
3	3	2	2	3	2	3	2	20
3	2	3	3	2	2	2	3	20
2	3	2	2	2	3	4	3	21
3	4	3	4	4	3	4	4	29
4	3	3	4	3	4	3	4	28
4	4	5	4	5	4	5	3	34
5	4	5	5	4	3	5	4	35
3	3	4	4	3	4	4	3	28
4	5	4	4	4	5	4	5	35
4	3	4	3	4	3	4	3	28
3	4	3	3	4	3	3	3	26
3	3	3	2	3	3	2	2	21
2	2	3	2	3	2	3	2	19
3	3	3	2	3	2	3	3	22
3	4	4	4	3	4	3	3	28
4	3	4	3	4	3	4	3	28
4	5	5	4	5	4	5	4	36
5	4	5	5	4	5	4	5	37
4	3	3	3	4	4	4	4	29
4	4	5	4	5	4	5	5	36
4	3	3	4	3	4	4	3	28
3	2	2	3	2	2	3	3	20
3	3	4	3	3	4	3	4	27
2	2	2	2	2	3	2	3	18
3	2	3	3	3	2	2	2	20

X1.1.1	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.4.1	X1.4.2	X1.5.1	X1.5.2	Total
4	4	5	5	4	3	4	3	32
5	5	4	4	4	5	4	4	35
4	3	4	4	3	3	4	3	28
3	3	3	2	3	2	3	3	22
3	3	2	2	2	3	3	2	20
4	4	3	4	4	4	3	4	30
5	5	4	5	4	3	4	5	35
4	3	4	5	4	4	3	4	31
3	3	4	3	3	4	3	3	26
2	3	2	3	3	2	2	3	20
3	3	3	4	4	5	4	3	29
4	3	3	3	4	4	3	4	28
5	4	3	4	3	4	3	4	30
4	3	4	3	4	4	3	4	29
3	3	3	2	3	3	2	2	21
3	2	3	3	2	3	2	3	21
3	3	3	4	4	3	3	4	27

Variabel Kecerdasan Spiritual (X2)

X2.1.1	X2.1.2	X2.1.3	X2.2.1	X2.3.1	X2.3.2	X2.4.1	X2.4.2	Total
3	3	4	4	3	4	3	5	29
5	4	4	3	4	4	4	4	32
4	5	5	4	4	4	5	4	35
5	4	5	4	5	4	4	5	36
4	5	4	4	4	3	3	4	31
2	4	3	3	3	2	3	3	23
3	3	3	4	4	4	5	4	30
4	4	4	3	3	3	4	3	28
4	3	4	3	4	4	3	3	28
4	4	3	4	4	3	3	3	28
3	2	3	2	3	2	2	3	20
3	3	2	3	2	3	2	2	20

X2.1.1	X2.1.2	X2.1.3	X2.2.1	X2.3.1	X2.3.2	X2.4.1	X2.4.2	Total
2	2	3	2	3	2	3	3	20
3	2	3	3	2	3	3	2	21
4	3	4	4	4	3	4	3	29
4	4	3	4	4	3	4	3	29
5	5	4	4	4	5	5	4	36
5	4	4	5	5	4	4	5	36
4	4	5	4	4	4	5	5	35
5	4	4	3	3	4	4	3	30
3	3	3	4	4	3	4	4	28
4	4	4	3	3	4	3	3	28
4	4	3	4	5	5	4	4	33
3	4	4	3	4	4	4	3	29
3	3	4	4	3	3	3	4	27
4	4	4	5	4	4	4	5	34
5	4	5	4	5	4	5	4	36
3	4	4	3	3	4	4	3	28
4	4	5	4	5	5	4	3	34
5	5	4	5	4	4	4	5	36
4	5	5	5	4	5	5	5	38
5	5	4	4	5	4	4	5	36
4	3	3	4	4	3	3	4	28
3	3	2	3	3	3	4	3	24
4	3	4	4	4	4	3	3	29
4	4	3	1	3	4	4	4	27
3	2	2	3	2	3	3	3	21
2	3	3	2	3	2	2	2	19
4	4	3	4	3	4	3	4	29
4	4	3	3	4	4	3	4	29
3	3	4	3	4	3	4	3	27
5	4	3	4	3	4	3	4	30
4	5	4	4	3	4	3	4	31
4	5	5	5	4	5	4	4	36
5	5	5	4	5	4	5	5	38
4	4	5	4	3	4	3	4	31

X2.1.1	X2.1.2	X2.1.3	X2.2.1	X2.3.1	X2.3.2	X2.4.1	X2.4.2	Total
4	3	4	5	4	3	4	3	30
3	2	3	3	2	3	2	3	21
3	3	4	3	3	3	4	4	27
3	3	2	2	3	3	3	2	21
2	2	3	1	2	2	2	3	17
4	4	3	4	4	4	3	3	29
4	3	4	3	3	3	4	4	28
4	4	5	5	5	4	5	4	36
5	5	5	4	4	5	5	5	38
4	4	5	4	5	4	4	4	34
5	4	4	5	4	4	5	5	36
4	5	4	4	5	4	3	4	33
5	4	4	5	4	5	4	4	35
4	5	4	4	3	4	4	3	31
5	4	4	5	5	5	4	5	37
4	3	4	4	3	4	3	4	29
3	4	4	3	4	4	5	4	31
4	4	3	2	3	4	4	3	27
3	4	4	3	4	4	4	3	29
3	3	2	2	2	3	2	3	20
3	2	2	3	3	3	2	2	20
4	3	3	4	3	4	3	3	27
4	3	3	4	3	2	3	3	25
4	3	3	2	3	3	4	3	25
3	2	2	3	2	3	3	2	20
2	3	3	2	3	3	2	3	21
2	2	3	2	3	2	3	2	19
3	3	3	4	3	4	3	4	27
4	4	5	4	5	4	3	3	32
5	5	4	4	5	4	4	5	36
4	5	4	5	4	5	5	4	36
4	4	5	4	4	5	4	5	35
5	4	5	4	5	4	5	4	36
4	5	4	4	4	5	4	5	35

X2.1.1	X2.1.2	X2.1.3	X2.2.1	X2.3.1	X2.3.2	X2.4.1	X2.4.2	Total
5	5	4	5	5	4	5	4	37
5	4	5	5	4	4	5	4	36
3	4	5	4	5	4	4	4	33
4	4	5	4	4	4	5	5	35
4	5	5	5	4	5	5	4	37
5	5	4	5	5	5	4	5	38
4	3	3	3	4	4	4	4	29
3	4	4	4	4	4	4	4	31
4	4	5	4	3	3	3	4	30
4	3	4	4	3	4	4	3	29
2	2	3	3	3	3	3	3	22
3	3	3	3	3	2	3	3	23
3	3	2	3	2	2	2	2	19
2	3	2	2	3	3	2	3	20
4	3	4	3	3	4	3	4	28
3	2	3	3	2	3	2	3	21
4	4	4	3	3	4	3	4	29
3	3	4	4	3	4	3	3	27
2	2	3	2	3	2	3	3	20
4	3	3	3	3	3	4	3	26
4	4	3	3	3	4	4	3	28
3	4	5	4	3	4	3	4	30
3	4	3	3	4	4	3	3	27
4	4	3	4	5	4	4	4	32
5	4	4	5	5	4	5	5	37
5	5	5	4	4	5	4	5	37
4	4	5	5	5	4	4	3	34
4	3	3	3	3	4	3	3	26
2	3	3	3	3	3	3	2	22
3	2	2	2	2	3	3	2	19
3	2	3	4	3	2	3	3	23
3	3	3	3	4	4	4	3	27
3	4	3	3	4	3	3	4	27
4	5	4	3	5	4	5	4	34

X2.1.1	X2.1.2	X2.1.3	X2.2.1	X2.3.1	X2.3.2	X2.4.1	X2.4.2	Total
5	5	4	5	5	4	4	4	36
4	3	3	3	3	3	4	4	27
4	4	3	3	4	3	4	4	29
3	4	4	5	4	5	3	4	32
3	2	3	3	2	2	3	3	21
2	2	3	2	3	2	3	3	20
2	3	3	2	3	2	2	3	20
2	2	2	3	2	3	2	3	19
4	3	4	3	4	4	3	4	29
3	4	3	3	4	3	4	3	27
5	4	4	5	5	4	4	4	35
5	4	5	4	4	5	5	4	36
4	5	4	4	5	4	3	4	33
4	4	3	4	4	3	4	5	31
4	3	3	4	3	4	3	4	28
3	4	4	3	4	3	2	3	26
4	3	3	4	3	4	3	4	28
3	2	2	3	3	3	3	2	21
3	3	2	3	3	4	2	3	23
3	4	4	3	4	3	4	3	28
4	5	5	4	5	4	5	4	36
4	3	4	3	4	5	5	4	32
3	3	2	2	3	2	3	3	21
2	3	3	4	3	4	3	3	25
3	3	3	4	3	4	3	4	27
4	4	4	3	4	3	3	3	28
5	4	3	4	5	4	4	3	32
4	4	4	3	4	3	3	4	29
2	3	3	3	2	3	4	3	23
3	3	3	3	4	3	3	4	26
3	3	3	4	4	4	3	4	28
3	4	5	4	3	4	5	5	33
3	3	4	3	3	4	3	3	26
3	2	3	3	2	3	2	3	21

X2.1.1	X2.1.2	X2.1.3	X2.2.1	X2.3.1	X2.3.2	X2.4.1	X2.4.2	Total
3	3	2	3	3	3	3	2	22
3	4	3	3	4	5	5	4	31

Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Y.1.1	Y.2.1	Y.2.2	Y.3.1	Y.4.1	Y.4.2	Total
4	3	4	5	5	4	25
4	3	4	4	5	4	24
5	4	5	4	5	4	27
5	3	5	5	4	4	26
3	4	3	4	3	3	20
2	3	4	3	3	2	17
3	4	4	4	4	3	22
4	4	3	3	3	4	21
3	3	4	4	3	4	21
4	4	4	3	4	3	22
3	2	3	3	3	2	16
3	2	3	2	3	3	16
2	3	2	3	2	3	15
3	3	3	3	3	2	17
4	3	3	4	4	4	22
4	3	4	4	3	3	21
5	4	5	5	4	5	28
4	5	4	4	4	5	26
4	4	5	4	5	4	26
3	3	3	4	4	3	20
3	3	3	3	3	3	18
4	3	4	4	3	4	22
5	4	4	3	4	3	23
4	3	4	3	3	4	21
3	4	4	4	4	3	22
4	3	5	4	5	4	25
5	4	4	4	4	4	25
3	3	4	3	4	3	20

Y.1.1	Y.2.1	Y.2.2	Y.3.1	Y.4.1	Y.4.2	Total
4	5	4	5	4	4	26
5	4	4	4	5	5	27
5	4	5	5	4	5	28
4	4	5	4	5	5	27
4	4	3	4	3	4	22
3	3	4	3	4	3	20
4	3	4	4	4	3	22
4	3	3	3	4	3	20
2	2	2	3	3	3	15
2	3	3	2	3	2	15
5	4	3	3	4	3	22
4	4	4	3	3	4	22
4	3	4	4	4	4	23
3	3	4	3	4	3	20
4	4	3	4	3	4	22
5	5	5	4	5	4	28
5	4	5	5	4	5	28
5	4	4	4	3	3	23
4	4	3	3	4	4	22
3	3	2	2	2	3	15
4	3	3	3	3	4	20
3	2	3	3	3	2	16
3	2	2	3	2	3	15
3	3	4	4	3	3	20
4	3	3	3	4	3	20
4	4	5	4	5	4	26
4	5	4	4	5	4	26
5	5	4	5	4	5	28
5	5	5	4	5	4	28
4	3	4	4	4	3	22
5	4	5	5	4	4	27
3	4	5	4	4	5	25
4	5	4	5	5	4	27
3	4	3	4	4	3	21

Y.1.1	Y.2.1	Y.2.2	Y.3.1	Y.4.1	Y.4.2	Total
4	5	4	3	4	5	25
3	4	5	4	3	3	22
3	4	3	3	4	4	21
3	4	3	4	3	3	20
2	3	2	3	2	2	14
4	4	4	4	3	4	23
3	2	3	3	3	3	17
4	4	3	2	2	3	18
3	2	3	3	3	3	17
2	3	3	3	3	2	16
2	3	2	3	3	3	16
3	3	3	4	4	3	20
4	3	3	4	5	4	23
5	4	4	5	4	4	26
4	4	5	4	4	5	26
4	5	4	5	4	4	26
5	4	5	4	5	4	27
4	5	4	4	4	5	26
4	4	5	4	4	4	25
4	5	4	5	4	4	26
3	4	5	4	3	4	23
4	5	4	4	5	5	27
5	4	5	5	4	5	28
4	5	4	5	4	5	27
3	4	4	4	5	4	24
4	4	4	3	4	4	23
3	3	4	4	3	4	21
4	3	4	4	3	3	21
2	3	3	3	2	3	16
2	2	2	3	3	2	14
3	3	3	2	3	3	17
3	2	3	3	2	3	16
3	4	3	4	3	3	20
4	3	4	3	3	2	19

Y.1.1	Y.2.1	Y.2.2	Y.3.1	Y.4.1	Y.4.2	Total
3	4	4	4	4	3	22
4	3	4	3	4	3	21
3	2	2	3	3	2	15
4	3	3	4	3	3	20
4	3	4	4	3	4	22
5	4	3	3	4	4	23
4	3	3	4	3	3	20
3	4	4	3	4	4	22
4	5	4	5	4	4	26
5	5	5	4	5	4	28
4	3	4	4	4	5	24
4	4	3	4	3	4	22
3	3	3	3	3	2	17
2	3	2	2	3	3	15
2	2	3	3	2	3	15
3	4	3	4	3	4	21
3	3	4	3	3	4	20
3	4	4	4	4	3	22
5	4	5	5	5	4	28
3	4	3	4	4	3	21
5	4	4	3	4	5	25
3	3	3	4	3	4	20
4	3	4	3	2	3	19
2	3	2	2	3	3	15
3	3	3	3	3	2	17
3	2	3	3	3	3	17
4	4	4	3	4	3	22
4	3	3	4	4	3	21
5	4	4	4	5	4	26
4	5	5	5	4	5	28
5	4	4	4	5	5	27
4	3	3	4	3	4	21
3	4	4	3	4	3	21
2	3	3	4	4	4	20

Y.1.1	Y.2.1	Y.2.2	Y.3.1	Y.4.1	Y.4.2	Total
3	4	4	3	3	4	21
3	2	3	3	2	3	16
3	4	3	4	3	3	20
4	5	4	4	4	3	24
4	4	4	5	4	5	26
4	5	5	4	5	3	26
3	2	3	2	3	2	15
2	3	3	3	3	3	17
3	3	4	4	4	4	22
3	4	5	5	4	5	26
3	4	3	4	3	4	21
4	3	3	4	3	4	21
3	3	2	3	2	3	16
4	3	3	4	3	3	20
3	4	4	4	3	4	22
4	5	5	5	4	4	27
4	3	4	3	4	3	21
3	3	4	3	3	2	18
2	3	3	2	3	3	16
4	5	4	3	4	3	23

Variabel *Organizational Citizenship Behavior* (Z)

Z.1.1	Z.1.2	Z.2.1	Z.2.2	Z.3.1	Z.4.1	Z.4.2	Z.5.1	Total
4	4	4	3	4	3	4	4	30
4	3	3	4	3	4	4	4	29
4	4	4	4	5	5	4	5	35
4	5	4	5	5	4	5	4	36
3	4	4	3	3	4	4	3	28
3	3	2	3	3	4	3	3	24
3	4	3	4	4	5	5	4	32
4	3	4	4	3	3	4	3	28
4	3	4	3	4	4	3	4	29
4	4	4	4	3	3	4	4	30

Z.1.1	Z.1.2	Z.2.1	Z.2.2	Z.3.1	Z.4.1	Z.4.2	Z.5.1	Total
3	3	3	3	2	3	3	2	22
2	3	3	2	3	3	3	3	22
3	2	3	3	3	2	2	3	21
3	3	2	3	2	3	3	3	22
3	4	3	4	4	3	3	4	28
4	4	3	4	3	3	3	4	28
5	4	5	4	4	5	5	4	36
5	5	4	4	5	4	4	5	36
4	4	4	4	5	5	4	5	35
4	4	3	3	4	4	5	4	31
3	3	4	3	4	3	4	4	28
4	3	3	4	3	3	3	4	27
3	3	4	5	4	4	4	3	30
3	3	4	4	3	4	3	4	28
4	4	4	4	3	3	4	3	29
4	3	4	5	5	4	4	4	33
5	4	5	5	4	5	4	4	36
4	4	3	3	4	4	4	3	29
4	5	4	3	4	4	5	5	34
5	4	4	5	4	5	4	5	36
4	5	5	5	5	4	5	4	37
5	4	5	4	5	5	4	4	36
4	3	4	3	4	4	3	3	28
3	4	3	2	3	3	4	3	25
4	4	3	4	3	4	4	4	30
3	3	4	5	4	4	3	4	30
2	3	3	3	3	2	3	3	22
3	3	3	3	2	3	3	2	22
4	4	4	3	3	4	5	4	31
3	4	3	4	3	4	4	3	28
3	3	3	4	4	3	3	4	27
4	4	3	4	5	4	3	4	31
3	4	4	3	4	5	4	3	30
4	4	4	5	4	4	5	5	35

Z.1.1	Z.1.2	Z.2.1	Z.2.2	Z.3.1	Z.4.1	Z.4.2	Z.5.1	Total
5	5	4	5	5	4	4	4	36
4	4	5	4	3	4	5	4	33
3	4	3	4	4	5	4	3	30
3	2	2	3	3	3	2	3	21
3	4	3	3	4	3	3	4	27
3	3	2	3	2	2	3	3	21
2	3	3	3	4	3	3	2	23
3	4	3	4	3	4	4	3	28
4	3	3	3	4	3	3	3	26
4	4	5	4	5	4	5	5	36
5	4	4	5	4	5	5	4	36
4	5	4	4	4	5	4	4	34
4	5	4	4	5	4	4	5	35
3	4	3	3	4	4	5	4	30
5	5	5	5	4	3	4	4	35
4	3	3	3	4	4	3	3	27
4	4	5	4	5	5	4	5	36
3	4	4	4	4	3	4	3	29
4	4	5	4	3	4	3	4	31
4	3	3	2	3	3	4	5	27
3	4	3	3	4	4	5	4	30
2	3	2	3	4	3	4	4	25
3	4	3	2	3	2	3	3	23
3	4	4	4	4	4	4	3	30
4	3	3	2	3	3	3	4	25
4	3	2	3	3	4	4	3	26
2	3	3	3	2	3	3	2	21
3	2	3	3	3	3	2	3	22
4	3	3	2	3	3	3	3	24
3	4	3	4	4	3	4	4	29
3	4	4	5	4	5	4	3	32
5	5	4	4	4	4	5	4	35
4	4	5	4	5	4	4	5	35
5	4	4	4	4	5	5	4	35

Z.1.1	Z.1.2	Z.2.1	Z.2.2	Z.3.1	Z.4.1	Z.4.2	Z.5.1	Total
4	5	4	5	5	4	5	4	36
4	4	5	5	4	5	4	5	36
5	4	5	4	5	4	4	4	35
5	5	4	4	4	4	4	5	35
3	4	4	3	3	4	5	4	30
4	3	4	4	5	5	4	4	33
5	4	5	4	4	5	4	5	36
4	4	4	5	4	4	4	4	33
4	4	5	4	5	4	4	5	35
3	4	3	3	4	4	5	4	30
4	3	4	4	5	5	4	3	32
3	4	3	4	4	3	4	3	28
3	2	3	3	3	2	3	4	23
3	3	2	3	2	3	3	2	21
2	3	3	2	2	3	3	3	21
3	2	3	3	3	2	2	3	21
4	3	3	4	4	3	3	4	28
3	4	4	3	4	4	4	3	29
4	4	3	4	3	4	4	4	30
4	3	4	4	3	3	4	3	28
3	3	3	2	3	3	2	3	22
4	3	1	3	4	3	3	4	25
3	3	4	3	3	3	3	3	25
5	4	3	4	3	4	5	4	32
4	3	4	3	4	4	3	4	29
5	4	4	3	4	3	4	3	30
4	5	4	5	4	4	5	4	35
4	5	4	4	5	4	4	5	35
4	4	3	4	4	5	4	4	32
3	3	3	4	3	4	3	4	27
3	3	2	3	2	3	3	3	22
2	3	2	3	3	2	3	2	20
3	4	3	2	3	3	2	3	23
4	4	3	4	3	4	3	4	29

Z.1.1	Z.1.2	Z.2.1	Z.2.2	Z.3.1	Z.4.1	Z.4.2	Z.5.1	Total
4	3	4	3	4	4	3	3	28
3	4	5	4	4	3	4	4	31
5	4	5	5	4	5	4	5	37
4	3	3	3	4	3	3	4	27
4	5	4	4	3	3	3	4	30
3	1	3	4	3	4	4	3	25
3	4	3	2	3	3	3	3	24
3	2	3	3	3	2	2	3	21
2	3	3	3	2	3	3	3	22
2	3	2	3	3	2	3	2	20
3	4	3	4	3	4	4	4	29
4	4	4	3	4	3	4	3	29
5	4	5	4	4	5	5	4	36
4	5	4	4	5	4	4	5	35
5	4	5	4	5	5	4	4	36
4	3	4	5	4	4	3	4	31
3	4	3	3	3	4	4	3	27
3	2	3	3	2	3	4	3	23
3	3	4	3	4	3	3	4	27
3	3	3	3	2	3	3	3	23
4	3	3	2	3	3	2	3	23
4	5	4	3	4	5	4	4	33
5	4	4	5	4	4	5	5	36
4	4	5	4	5	4	3	4	33
3	2	3	3	3	2	3	3	22
2	3	3	2	3	3	3	3	22
3	4	3	3	4	3	4	3	27
5	4	4	3	4	4	3	4	31
3	4	5	4	5	4	4	4	33
4	3	4	3	4	4	4	3	29
2	2	3	3	2	3	2	2	19
3	3	4	3	4	3	3	3	26
4	3	4	4	3	4	3	4	29
5	4	3	4	4	5	4	5	34

Z.1.1	Z.1.2	Z.2.1	Z.2.2	Z.3.1	Z.4.1	Z.4.2	Z.5.1	Total
4	3	4	4	4	3	4	4	30
3	3	4	3	2	3	3	3	24
2	3	2	3	3	2	3	3	21
3	4	3	3	4	3	4	5	29

Lampiran 3: Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas Variabel X1, X2, Y, dan Z

	(X1) Kecerdasan Emosional	(X2) Kecerdasan Spiritual	(Y) Kinerja Karyawan	(Z) <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
X1.1.1	0.784			
X1.2.1	0.794			
X1.2.2	0.746			
X1.3.1	0.772			
X1.4.1	0.799			
X1.4.2	0.784			
X1.5.1	0.782			
X1.5.2	0.772			
X2.1.1		0.800		
X2.1.2		0.836		
X2.1.3		0.791		
X2.2.1		0.773		
X2.3.1		0.798		
X2.3.2		0.790		
X2.4.1		0.768		
X2.4.2		0.791		
Y.1.1			0.780	
Y.2.1			0.773	
Y.2.2			0.819	
Y.3.1			0.779	
Y.4.1			0.785	
Y.4.2			0.788	
Z.1.1				0.760
Z.1.2				0.735
Z.2.1				0.744
Z.2.2				0.727
Z.3.1				0.769
Z.4.1				0.781
Z.4.2				0.730

	(X1) Kecerdasan Emosional	(X2) Kecerdasan Spiritual	(Y) Kinerja Karyawan	(Z) <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
Z.5.1				0.772

Uji Reliabilitas Variabel X1, X2, Y, dan Z

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
(X1) Kecerdasan Emosional	0.908	0.908	0.925	0.608
(X2) Kecerdasan Spiritual	0.916	0.916	0.931	0.630
(Y) Kinerja Karyawan	0.877	0.877	0.907	0.620
(Z) <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0.890	0.891	0.913	0.566

Lampiran 4: Hasil Uji Linearitas

Kecerdasan Emosional (X1) – Kinerja Karyawan (Y)

Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Equation	R Square	Model Summary				Parameter Estimates	
		F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.779	522.627	1	148	.000	3.714	.627

The independent variable is Kecerdasan Emosional.

Kecerdasan Spiritual (X2) – Kinerja Karyawan (Y)

Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Equation	R Square	Model Summary				Parameter Estimates	
		F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.845	803.944	1	148	.000	2.944	.651

The independent variable is Kecerdasan Spiritual.

Kecerdasan Emosional (X1) – *Organizational Citizenship Behavior* (Z)

Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: *Organizational Citizenship Behavior*

Equation	R Square	Model Summary				Parameter Estimates	
		F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.785	539.945	1	148	.000	6.453	.787

The independent variable is Kecerdasan Emosional.

Kecerdasan Spiritual (X2) – *Organizational Citizenship Behavior* (Z)

Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: *Organizational Citizenship Behavior*

Equation	R Square	Model Summary				Parameter Estimates	
		F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.861	915.469	1	148	.000	5.344	.823

The independent variable is Kecerdasan Spiritual.

Organizational Citizenship Behavior (Z) – Kinerja Karyawan (Y)

Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Equation	R Square	Model Summary				Parameter Estimates	
		F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.855	875.815	1	148	.000	.231	.739

The independent variable is *Organizational Citizenship Behavior*.

Lampiran 5: Hasil Uji Menggunakan SmartPLS

Outer Model

Convergent Validity

	(X1) Kecerdasan Emosional	(X2) Kecerdasan Spiritual	(Y) Kinerja Karyawan	(Z) <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
X1.1.1	0.784			
X1.2.1	0.794			
X1.2.2	0.746			
X1.3.1	0.772			
X1.4.1	0.799			
X1.4.2	0.784			
X1.5.1	0.782			
X1.5.2	0.772			
X2.1.1		0.800		
X2.1.2		0.836		
X2.1.3		0.791		
X2.2.1		0.773		
X2.3.1		0.798		
X2.3.2		0.790		
X2.4.1		0.768		
X2.4.2		0.791		
Y.1.1			0.780	
Y.2.1			0.773	
Y.2.2			0.819	
Y.3.1			0.779	
Y.4.1			0.785	
Y.4.2			0.788	
Z.1.1				0.760
Z.1.2				0.735
Z.2.1				0.744
Z.2.2				0.727
Z.3.1				0.769
Z.4.1				0.781

	(X1) Kecerdasan Emosional	(X2) Kecerdasan Spiritual	(Y) Kinerja Karyawan	(Z) <i>Organizational Citizenship Behavior</i>
Z.4.2				0.730
Z.5.1				0.772

Discriminant Validity

Item	Kecerdasan Emosional (X1)	Kecerdasan Spiritual (X2)	Kinerja Karyawan (Y)	<i>Organizational Citizenship Behavior (Z)</i>
X1.1.1	0.784	0.717	0.733	0.714
X1.2.1	0.794	0.709	0.708	0.698
X1.2.2	0.746	0.663	0.639	0.630
X1.3.1	0.772	0.683	0.660	0.660
X1.4.1	0.799	0.731	0.684	0.703
X1.4.2	0.784	0.727	0.718	0.722
X1.5.1	0.782	0.720	0.684	0.716
X1.5.2	0.772	0.668	0.678	0.685
X2.1.1	0.769	0.800	0.736	0.767
X2.1.2	0.756	0.836	0.762	0.753
X2.1.3	0.701	0.791	0.753	0.763
X2.2.1	0.664	0.773	0.686	0.692
X2.3.1	0.703	0.798	0.699	0.740
X2.3.2	0.684	0.790	0.758	0.722
X2.4.1	0.717	0.768	0.707	0.708
X2.4.2	0.726	0.791	0.736	0.748
Y.1.1	0.708	0.707	0.780	0.743
Y.2.1	0.666	0.713	0.773	0.722
Y.2.2	0.725	0.729	0.819	0.737
Y.3.1	0.700	0.730	0.779	0.722
Y.4.1	0.656	0.728	0.785	0.752
Y.4.2	0.720	0.740	0.788	0.697
Z.1.1	0.695	0.699	0.718	0.760
Z.1.2	0.646	0.644	0.689	0.735

Item	Kecerdasan Emosional (X1)	Kecerdasan Spiritual (X2)	Kinerja Karyawan (Y)	<i>Organizational Citizenship Behavior (Z)</i>
Z.2.1	0.642	0.670	0.675	0.744
Z.2.2	0.665	0.725	0.682	0.727
Z.3.1	0.699	0.708	0.691	0.769
Z.4.1	0.663	0.730	0.719	0.781
Z.4.2	0.626	0.697	0.652	0.730
Z.5.1	0.705	0.715	0.743	0.772

Inner Model

Nilai R-Square

	R Square	R Square Adjusted
(Y) Kinerja Karyawan	0.888	0.886
(Z) <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0.876	0.874

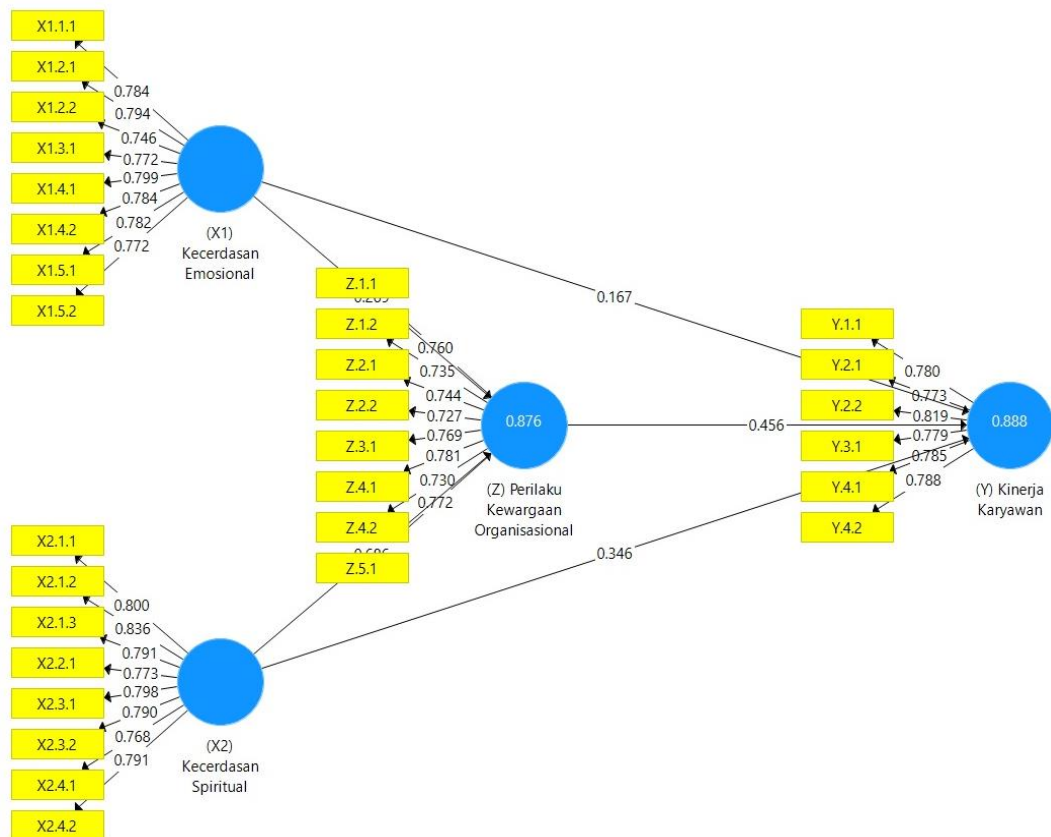
Pengaruh Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
(X1) Kecerdasan Emosional -> (Y) Kinerja Karyawan	0.167	0.175	0.079	2.122	0.034
(X1) Kecerdasan Emosional -> (Z) <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0.269	0.270	0.076	3.565	0.000
(X2) Kecerdasan Spiritual -> (Y) Kinerja Karyawan	0.346	0.346	0.090	3.843	0.000
(X2) Kecerdasan Spiritual -> (Z) <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0.686	0.687	0.073	9.349	0.000
(Z) <i>Organizational Citizenship Behavior</i> -> (Y) Kinerja Karyawan	0.456	0.449	0.078	5.816	0.000

Pengaruh Tidak Langsung

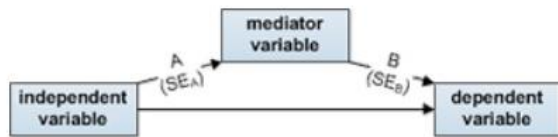
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
(X1) Kecerdasan Emosional -> (Z) <i>Organizational Citizenship Behavior</i> -> (Y) Kinerja Karyawan	0.123	0.121	0.040	3.097	0.002
(X2) Kecerdasan Spiritual -> (Z) <i>Organizational Citizenship Behavior</i> -> (Y) Kinerja Karyawan	0.313	0.309	0.065	4.838	0.000

Metode Hasil Penelitian



Lampiran 6: Hasil Uji Sobel

Hasil Uji Sobel Online Kecerdasan Emosional (X1) – *Organizational Citizenship Behavior (Z)* – Kinerja Karyawan



A: ?

B: ?

SE_A: ?

SE_B: ?

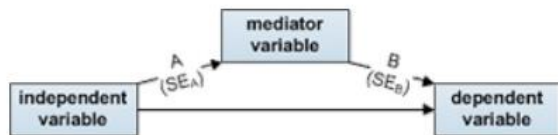
Calculate!

Sobel test statistic: 39.70457135

One-tailed probability: 0.0

Two-tailed probability: 0.0

Hasil Uji Sobel Online Kecerdasan Spiritual (X2) – *Organizational Citizenship Behavior (Z)* – Kinerja Karyawan



A: ?

B: ?

SE_A: ?

SE_B: ?

Calculate!

Sobel test statistic: 64.43808631

One-tailed probability: 0.0

Two-tailed probability: 0.0

Lampiran 7: Dokumentasi Penelitian



Lampiran 8: Bukti Konsultasi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

Jalan Gajayana Nomor 50, Telepon (0341)551354, Fax. (0341) 572533
Website: <http://www.uin-malang.ac.id> Email: info@uin-malang.ac.id

JURNAL BIMBINGAN SKRIPSI/TESIS/DISERTASI

IDENTITAS MAHASISWA

NIM : 17510172
Nama : SABRINA GABRIELLA
Fakultas : EKONOMI
Jurusan : MANAJEMEN
Dosen Pembimbing : Dr. SISWANTO, SE., M.Si
Judul Skripsi :

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN SPIRITUAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PENGEMUDI GRAB DI KOTA MALANG MELALUI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR SEBAGAI VARIABEL INTERVENING SELAMA PANDEMI COVID-19

IDENTITAS BIMBINGAN

No	Tanggal Bimbingan	Nama Pembimbing	Deskripsi Bimbingan	Tahun Akademik	Status
1	2021-02-15	Dr. SISWANTO, SE., M.Si	Konsultasi Bab I	2020/2021 Genap	Sudah Dikoreksi
2	2021-05-27	Dr. SISWANTO, SE., M.Si	Konsultasi Revisi Bab I	2020/2021 Genap	Sudah Dikoreksi
3	2021-08-10	Dr. SISWANTO, SE., M.Si	Konsultasi Bab II, Bab III	2020/2021 Genap	Sudah Dikoreksi
4	2021-08-10	Dr. SISWANTO, SE., M.Si	Konsultasi Revisi Bab II, Bab III	2021/2022 Ganjil	Sudah Dikoreksi
5	2021-09-20	Dr. SISWANTO, SE., M.Si	Konsultasi Revisi Bab II, Bab III ACC Proposal Skripsi	2021/2022 Ganjil	Sudah Dikoreksi
6	2021-09-28	Dr. SISWANTO, SE., M.Si	Konsultasi Kuesioner TTD untuk Seminar Proposal	2021/2022 Ganjil	Sudah Dikoreksi
7	2021-12-06	Dr. SISWANTO, SE., M.Si	Konsultasi Revisi Seminar Proposal	2021/2022 Ganjil	Sudah Dikoreksi
8	2022-05-25	Dr. SISWANTO, SE., M.Si	Konsultasi Bab IV, Bab V	2021/2022 Genap	Sudah Dikoreksi
9	2022-06-02	Dr. SISWANTO, SE., M.Si	Konsultasi Revisi Bab IV, Bab V	2021/2022 Genap	Sudah Dikoreksi
10	2022-06-03	Dr. SISWANTO, SE., M.Si	Konsultasi Revisi Bab IV, Bab V ACC Skripsi	2021/2022 Genap	Sudah Dikoreksi

Telah disetujui
Untuk mengajukan ujian Skripsi

Malang, 10 Juni 2022
Dosen Pembimbing,


Dr. Siswanto, SE., M.Si

Mengetahui,
Ketua Program Studi,


Muhammad Sulhan, SE., MM.

Lampiran 9: Biodata Peneliti

BIODATA PENELITI

Nama Lengkap : Sabrina Gabriella
Tempat, Tanggal Lahir : Pasuruan, 6 November 1999
Alamat Asal : Perum Kalirejo, Kec. Bangil, Kab. Pasuruan
No. Telepon/ Hp : 081333219536
E-mail : sgabriella619@gmail.com

Pendidikan Formal

2005-2011 : SD Negeri Kalirejo 1 Bangil
2011-2014 : SMP Negeri 1 Bangil
2014-2017 : SMA Negeri 1 Bangil
2017-2022 : UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Pendidikan Non-Formal

2017 : Ma'had Sunan Ampel Al-Aly UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
2017-2018 : Program Khusus Perkuliahan Bahasa Arab (PKPBA) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
2018-2019 : Program Khusus Perkuliahan Bahasa Inggris (PKPBI) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Pengalaman Organisasi

2016-2020 : Anggota di Paguyuban Putri Kopi Kab. Pasuruan
2018-2019 : Anggota Divisi Hubungan Masyarakat di Ikatan Mahasiswa Pasuruan (IMAPAS)
2019-2020 : Anggota Divisi Sumber Daya Manusia di Paguyuban Duta Hijab Radar Malang

Pencapaian dan Pengalaman Kerja

2014 : Finalis Kompetisi Nalaria Realistik Ke-9 Se-Indonesia

2016 : 1st Runner Up Putri Kopi Kabupaten Pasuruan 2016

2019 : Finalis Duta Hijab Radar Malang 2019

2020 : Internship di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya
Manusia Kabupaten Malang

Lampiran 10: Surat Plagiarisme



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI**

Jalan Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME (FORM C)

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Puji Endah Purnamasari, M.M
NIP : 198710022015032004
Jabatan : **UP2M**

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Sabrina Gabriella
NIM : 17510172
Handphone : 081333219536
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Email : sgabriella619@gmail.com
Judul Skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan pada Pengemudi Grab di Kota Malang melalui *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Variabel *Intervening* selama Pandemi Covid-19

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswa tersebut di nyatakan **BEBAS PLAGIARISME** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originaly report*:

SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATION	STUDENT PAPER
23%	24%	8%	5%

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 13 Juli 2022
UP2M

Puji Endah Purnamasari, M.M
198710022015032004