

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Dalam bab ini akan dibahas kajian pustaka yang diawali dengan konsep-konsep yang digunakan dalam kajian teorinya seperti mengenai beberapa definisi, dimensi, faktor-faktor yang mempengaruhi serta dampaknya. Dilengkapi dengan kerangka penelitian dan pengembangan hipotesis.

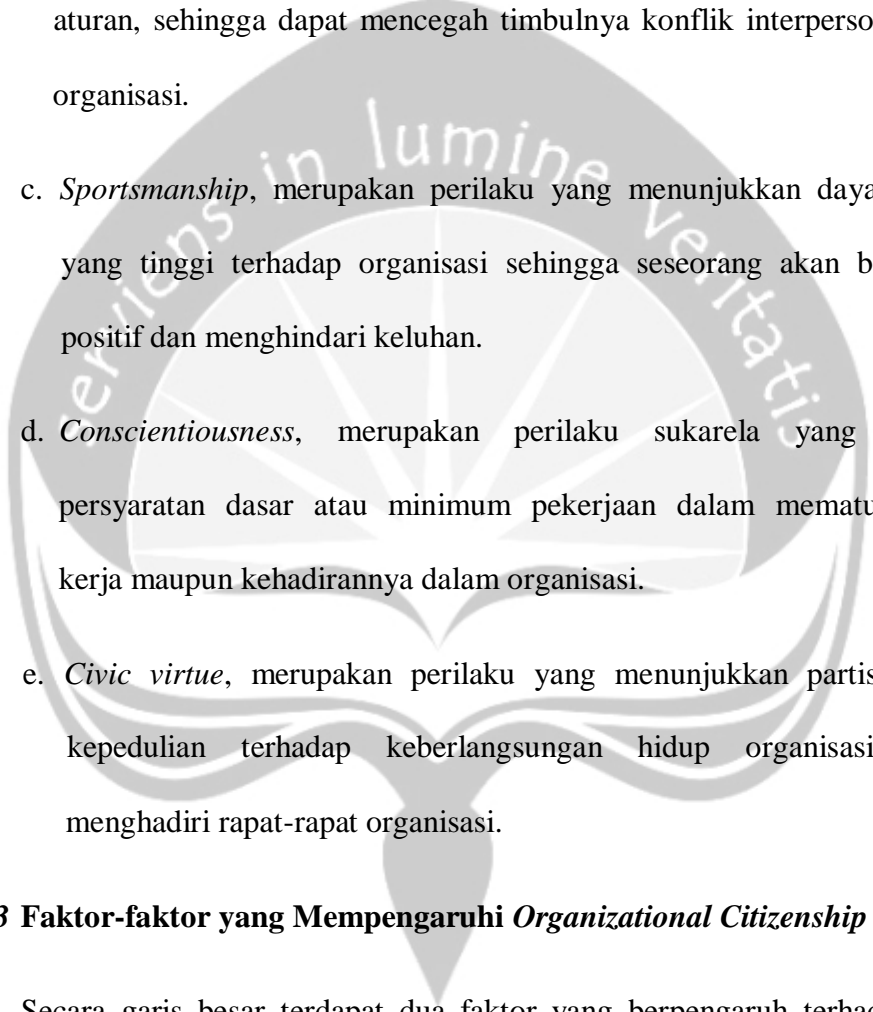
2.1 *Organizational Citizenship Behavior*

2.1.1 Definisi *Organizational Citizenship Behavior*

Organ et al. (2006) menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui dalam sistem pemberian penghargaan dan secara keseluruhan meningkatkan efisiensi dan efektifitas fungsi-fungsi organisasi. Bebas dalam arti bahwa perilaku tersebut bukan merupakan persyaratan yang harus dilaksanakan pada deskripsi jabatan tertentu melainkan perilaku yang berdasarkan pilihan pribadi. Hal ini berarti perilaku tersebut tidak termasuk di dalam deskripsi kerja karyawan sehingga jika tidak ditampilkan oleh karyawan tidak akan mendapatkan hukuman. Greenberg & Baron (2003), mendefinisikan OCB sebagai perilaku yang bersifat informal, melebihi harapan normal organisasi dan semuanya itu pada akhirnya dapat menjadikan kesejahteraan organisasi.

2.1.2 Dimensi-dimensi *Organizational Citizenship Behavior*

OCB menurut Greenberg & Baron (2003) memiliki lima dimensi yang meliputi:

- 
- a. *Altruism*, merupakan perilaku menolong orang lain secara sukarela khususnya yang berhubungan dengan tugas di luar tanggung jawabnya dalam organisasi.
 - b. *Courtesy*, merupakan perilaku dimana karyawan bersikap sopan dan sesuai aturan, sehingga dapat mencegah timbulnya konflik interpersonal dalam organisasi.
 - c. *Sportsmanship*, merupakan perilaku yang menunjukkan daya toleransi yang tinggi terhadap organisasi sehingga seseorang akan berperilaku positif dan menghindari keluhan.
 - d. *Conscientiousness*, merupakan perilaku sukarela yang melebihi persyaratan dasar atau minimum pekerjaan dalam mematuhi aturan kerja maupun kehadirannya dalam organisasi.
 - e. *Civic virtue*, merupakan perilaku yang menunjukkan partisipasi dan kepedulian terhadap keberlangsungan hidup organisasi, seperti menghadiri rapat-rapat organisasi.

2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*

Secara garis besar terdapat dua faktor yang berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kemunculan OCB para karyawan, yakni: faktor dari dalam diri individu dan faktor dari luar diri individu. Hasil dari beberapa studi analisis mengidentifikasi bahwa faktor dari luar yang berpengaruh terhadap OCB diantaranya adalah kepuasan kerja, komitmen organisasi, maupun kepemimpinan.

Karyawan yang merasa puas akan memiliki kinerja dan kehadiran yang lebih baik daripada karyawan yang kepuasan kerjanya rendah (Luthans, 2006).

Menurut Kuntjoro (2002, dalam Teresia & Suyasa, 2008) karyawan yang berkomitmen tinggi berkeinginan untuk memberikan tenaga dan tanggung jawabnya dalam menyokong kesejahteraan dan keberhasilan organisasi tempatnya bekerja. Sementara salah satu faktor dari dalam individu yang berpengaruh terhadap OCB adalah kepribadian dan afek positif karyawan. Hasil penelitian Purba dan Seniati (2004) menunjukkan bahwa *emotional instability* memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap dimensi *sportsmanship* dari OCB. Individu yang memiliki kestabilan emosi mampu mentolerir ketidaknyamanan dan tidak mengeluh terhadap kesalahan-kesalahan kecil pihak manajemen yang terjadi di tempat kerja.

2.1.4 Dampak-dampak *Organizational Citizenship Behavior*

Beberapa penelitian dilakukan oleh para ahli yang mencoba menghubungkan antara *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dengan beberapa aspek dalam organisasi dalam Novliadi (2007)

a. Keterkaitan OCB dengan kualitas pelayanan

Podsakoff, et al. (1997) secara khusus meneliti tentang keterkaitan OCB dengan kualitas pelayanan. Dalam peneliti tersebut ditemukan bahwa organisasi yang tinggi tingkat OCB di kalangan karyawan, tergolong rendah dalam menerima komplain dari konsumen. Lebih jauh, penelitian tersebut membuktikan keterkaitan yang erat antara OCB dengan kepuasan

konsumen, semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen pada organisasi tersebut.

b. Keterkaitan OCB dengan kinerja kelompok

Dalam penelitiannya, George dan Bettenhausen (1990), menemukan adanya keterkaitan yang erat antara OCB dengan kinerja kelompok. Adanya perilaku altruistik memungkinkan sebuah kelompok bekerja secara kompak dan efektif untuk saling menutupi kelemahan masing-masing. Senada dengan temuan dari Podsakoff, dkk (1997) yang juga menemukan keterkaitan erat antara OCB dengan kinerja kelompok. Keterkaitan erat terutama terjadi antara OCB dengan tingginya hasil kerja kelompok secara kuantitas, sementara kualitas hasil kerja tidak ditemukan keterkaitan yang erat.

c. Keterkaitan OCB dengan *turnover*

Penelitian yang mencoba menghubungkan OCB dengan *turnover* karyawan dilakukan oleh Chen, dkk, mereka menemukan adanya hubungan terbalik antara OCB dengan *turnover*. Dari penelitian tersebut bisa disimpulkan bahwa karyawan yang memiliki OCB rendah memiliki kecenderungan untuk meninggalkan organisasi (keluar) dibandingkan dengan karyawan yang memiliki tingkat OCB tinggi.

Dapat disimpulkan pada pemaparan implikasi diatas bahwa OCB menimbulkan dampak yang positif pada organisasi. Seperti meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan kinerja kelompok, dan menurunkan

tingkat turnover. Karena menjadi penting bagi sebuah organisasi untuk meningkatkan OCB di kalangan karyawannya.

2.2 Kecerdasan Emosional

2.2.1 Definisi Kecerdasan Emosional

Menurut Prati, et al. (2003) kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk membaca dan memahami orang lain, dan kemampuan menggunakan pengetahuan untuk mempengaruhi orang lain melalui pengaturan dan penggunaan emosi. Sedangkan Cooper & Sawaf (2002) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi, dan pengaruh yang manusiawi atau dengan kata lain Goleman (2007) menyatakan emosi merupakan suatu kondisi mental yang melibatkan aspek biologis, psikologis, maupun kecenderungan untuk bertindak. Davies (1998, dalam Casmini, 2007) menjelaskan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan seseorang untuk mengendalikan emosi dirinya sendiri dan orang lain, membedakan satu emosi dengan lainnya dan menggunakan informasi tersebut untuk menuntun proses berpikir dan berperilaku seseorang. Howard Gardner dalam bukunya yang berjudul *Frames of Mind* yang menjelaskan tentang kecerdasan ganda (*multiple intellegences*), keterampilan dalam membentuk kecerdasan emosional berada dalam wilayah kecerdasan pribadi. Gardner memberikan ringkasan pendek tentang kecerdasan pribadi (Goleman, 2004). Menurut Shapiro (2001) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai himpunan suatu fungsi jiwa yang melibatkan kemampuan memantau intensitas perasaan atau emosi, baik pada diri sendiri maupun pada orang lain. Individu

memiliki kecerdasan emosional tinggi memiliki keyakinan tentang dirinya sendiri, penuh antusias, pandai memilah semuanya dan menggunakan informasi sehingga dapat membimbing pikiran dan tindakan. Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud kecerdasan emosi adalah kemampuan merasakan dan memahami secara lebih efektif terhadap daya kepekaan emosi yang mencakup kemampuan memotivasi diri sendiri atau orang lain, pengendalian diri, mampu memahami perasaan orang lain dengan efektif, dan mampu mengelola emosi yang dapat digunakan untuk membimbing pikiran untuk mengambil keputusan yang terbaik.

2.2.2 Dimensi-dimensi Kecerdasan Emosional

Goleman (2013) mengemukakan bahwa kecerdasan emosional dapat diamati melalui indikator kesadaran diri, pengaturan diri, kesadaran sosial, serta keterampilan sosial, lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut:

1. Kesadaran diri (*Self awareness*) adalah mengamati diri dan mengenali perasaan-perasaan, menghimpun kosakata untuk perasaan, mengetahui hubungan antara pikiran, perasaan, dan reaksi. Kesadaran diri merupakan keterampilan dasar yang vital untuk ketiga kecakapan emosi:
 - a. Kesadaran emosi; tahu tentang bagaimana pengaruh emosi terhadap kinerja seseorang yang dimilikinya dan kemampuan untuk menggunakan nilai-nilai yang dimilikinya untuk memandu pembuatan keputusan.
 - b. Penilaian diri sendiri; perasaan yang tulus tentang kekuatan-kekuatan dan batas-batas pribadi seseorang, visi yang jelas

tentang mana yang perlu diperbaiki dan kemampuan belajar dari pengalaman.

- c. Percaya diri; keberanian yang berasal dari kepastian tentang kemampuan, nilai-nilai dan tujuan

2. Pengaturan Diri (*Self regulation*) adalah mengendalikan emosi oleh diri sendiri tetapi tidak hanya berarti meredam rasa tertekan atau menahan gejala emosi, ini juga bisa berarti dengan sengaja menghayati suatu emosi termasuk yang tidak menyenangkan:

- a. Tingkat kemampuan untuk menjaga agar emosi dan impuls yang tidak stabil tetap terkendali
- b. Tingkat kemampuan dalam mewujudkan integritas dan sikap bertanggung jawab dalam mengelola diri sendiri
- c. Tingkat tanggung jawab dalam melaksanakan tugas
- d. Tingkat kemampuan dalam menyesuaikan diri di tempat kerja
- e. Tingkat kemampuan dalam menciptakan hal yang baru

3. Kesadaran sosial (*Social awareness*) adalah memahami perasaan orang lain dan menerima sudut pandang orang lain, serta menghargai perbedaan bagaimana perasaan orang lain terhadap berbagai macam hal, peka terhadap perasaan orang lain serta lebih baik dalam mendengarkan orang lain. Ada perbedaan terkait di antara setiap orang dalam hal kecakapan- kecakapan untuk bekerja yang dibangun di atas dasar empati. Empati merupakan keterampilan dasar untuk semua kecakapan sosial. Kecakapan-kecakapan ini meliputi:

- a. Memahami perasaan orang lain; mengindra perasaan-perasaan dari perspektif orang lain, serta menunjukkan minat aktif terhadap kepentingan-kepentingan orang lain.
 - b. Menghormati keberagaman; menumbuhkan kesempatan melalui keragaman sumber daya manusia.
4. Keterampilan hubungan sosial (*Social skills*) adalah kepintaran dalam menggugah tanggapan yang dikehendaki pada orang lain. Keterampilan hubungan sosial yang makna intinya adalah seni menangani emosi orang lain, merupakan dasar bagi beberapa kecakapan, yaitu antara lain:
- a. Mengembangkan orang lain; merasakan kebutuhan perkembangan orang lain dan berusaha menumbuhkan kemampuan mereka.
 - b. Komunikasi; mengirimkan pesan secara jelas dan meyakinkan
 - c. Manajemen konflik; identifikasi dalam hal-hal yang berpotensi menjadi konflik serta merundingkan dan menyelesaikan perbedaan pendapat.
 - d. Kepemimpinan; Tingkat kemampuan memimpin melalui keteladanan dalam menghadapi masalah-masalah sulit tanpa ditunda.

Berdasarkan uraian tersebut maka kecerdasan emosional dapat diamati dari indikator kesadaran diri, kemampuan mengatur diri sendiri, kesadaran sosial dan keterampilan hubungan sosial.

2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional ini dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal.

Faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut :

1. Faktor internal, yang terdiri dari :

- a. Faktor bawaan : LeDoux (1970, dalam Goleman, 2007) menjelaskan bahwa kunci kecerdasan emosional adalah amigdala yang dibawa sejak lahir. Amigdala merupakan rangkaian muatan emosi yang menentukan tempramen manusia (Goleman, 2007) juga menyatakan bahwa tempramen seseorang mencerminkan satu rangkaian emosi bawaan tertentu dalam otaknya.
- b. Kemarahan : kemarahan bisa saja muncul karena adanya kesibukan yang sangat banyak mengurus perhatian dan energi, menimbulkan banyak ketegangan dan kelelahan. Ditambah pula dengan suasana yang tidak menyenangkan, emosi menjadi mudah meledak sedangkan kemampuan berpikir sangat terbatas dan terkuras, sehingga pengelolaan emosi dan nalar secara berimbang tidak dapat dicapai (Goleman, 2007).
- c. Kesedihan : kesedihan bisa mengakibatkan turunya semangat sehingga tidak ada dorongan untuk melakukan sesuatu. Kesedihan dapat membelenggu pikiran dan perasaan sehingga dapat menghambat tumbuhnya kecerdasan emosional (Goleman, 2007)
- d. Kecemasan : kecemasan berawal dari adanya harapan-harapan yang dimiliki. Bila harapan tidak kunjung terwujud maka akan muncul kecemasan. Kecemasan dirasakan karena adanya ketidakpastian dan

memerlukan peran serta nalar, sebab itu adanya kecemasan bisa mempengaruhi proses kecerdasan emosional (Goleman, 2007).

- e. Penerimaan diri : Goleman (2007) menyatakan bahwa orang yang merasa bangga dan memandang diri sendiri dalam sisi yang positif, mengenali kekuatan dan kelemahannya, mampu menertawakan diri sendiri akan dapat meningkatkan kecerdasan emosional.

2. Faktor eksternal, yang terdiri dari :

- a. Pembelajaran emosi : Kagan (Goleman, 2007) menyatakan bahwa pembelajaran emosi memberi semangat yang sangat kuat. Amigdala yang terlalu mudah tergugah dapat dijinakan dengan pengalaman-pengalaman yang tepat, yaitu melalui pelajaran dan respon emosional yang dipelajari anak-anak sewaktu mereka tumbuh. Pelajaran emosi tersebut melibatkan pengalaman langsung tentang apa yang diajarkan yaitu dengan mendidik perasaan itu sendiri (Goleman, 2007).
- b. Pengasuhan orangtua : kehidupan keluarga merupakan wadah pertama kali untuk mempelajari emosi (Goleman, 1999). Kecerdasan emosional diajarkan bukan saja melalui hal-hal yang dilakukan dan dikatakan oleh orang tua langsung kepada anak-anaknya, tetapi juga dalam contoh-contoh yang mereka berikan dalam menangani perasaan (Gottman dan DeClaire, 2003). Interaksi emosional antara orangtua dengan anak akan berpengaruh pada masa depan anak karena dengan membina ikatan-ikatan emosional yang kuat dengan anak berarti membantu anak mengembangkan kemampuan emosionalnya (Gottman dan DeClaire, 2003)

- c. Lingkungan : Shapiro (1998) menyatakan bahwa selain orangtua ternyata orang lain yang berada disekitar juga memberikan pengajaran langsung maupun secara tidak langsung dapat mempengaruhi kecerdasan emosional. Menurut Goleman (1999) lingkungan tempat tinggal memberikan pengaruh pada tempramen anak. Di dalam lingkungan seorang anak akan medapat pembelajaran langsung bagaimana mengendalikan perasaan dan mempertimbangkan apa yang akan dilakukan setelah perasaan itu ada.

2.2.4 Dampak-dampak Kecerdasan Emosional

Cherniss & Goleman (2001) menjelaskan pengaruh kecerdasan emosional dalam keefektivitasan suatu organisasi di beberapa area yaitu:

a. *Employee recruitment and retention*

Kecerdasan emosi seseorang yang melakukan perekrutan merupakan hal yang krusial dalam membuat keputusan yang tepat.

b. *Development of talent*

Individu dapat mengembangkan kompetensi sosial dengan adanya interaksi sosial di tempat kerja. Aktivitas interaksi sosial tersebut merupakan aktivitas pembelajaran dua arah, kedua belah pihak berinteraksi dan mengharapakan adanya *expert* dan *learner*, untuk menerima dan memberi informasi/pengetahuan, di dalam interaksi sosial tersebut dibutuhkan juga kecerdasan emosi.

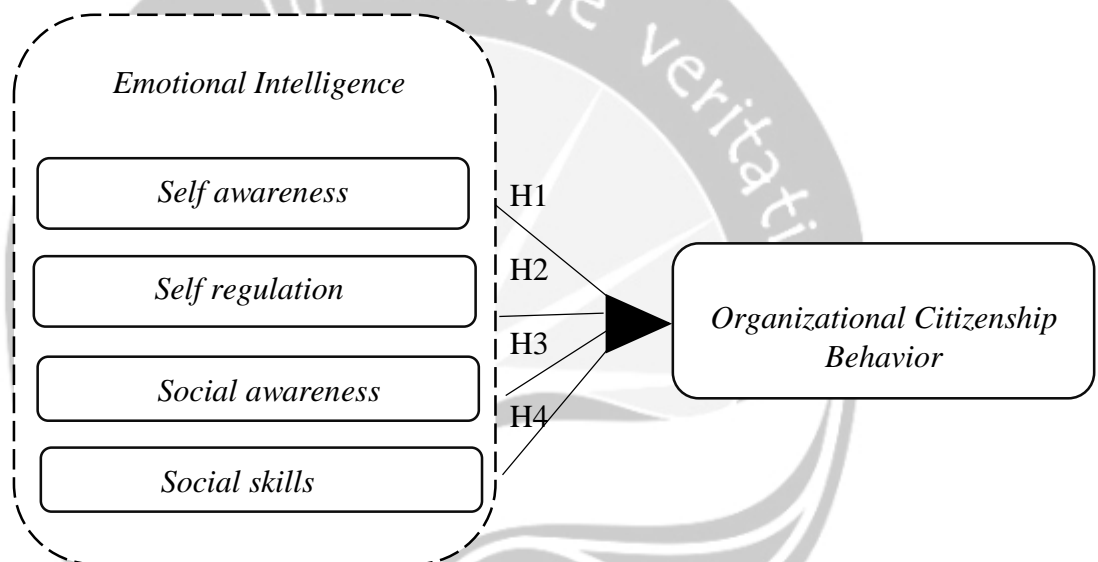
c. *Teamwork*

Adanya interaksi dan negosiasi antar anggota kelompok secara aktif pada suatu *teamwork* menciptakan harapan tentang bagaimana mereka

sebaiknya berpikir dan bertindak dalam kelompok tersebut. Di samping itu kecerdasan emosi juga berdampak pada komitmen, inovasi, produktivitas, efisiensi, penjualan, pendapatan, kualitas jasa, dan kesetiaan pelanggan.

2.3 Kerangka Penelitian

Pola hubungan antar variabel dimensi-dimensi kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* dapat diketahui sebagai berikut:



Gambar 2.1

Pola Pengaruh Antar Variabel

Sumber: Rafiei, Mojtaba (2015) yang dimodifikasi.

2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Kesadaran Diri (*Self Awareness*) terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Kecerdasan emosional dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) dikalangan pegawai. Seperti halnya kesadaran diri (*self*

awareness) dalam diri pegawai sebagai salah satu faktor atribusi kecerdasan emosional. Semakin tinggi kesadaran diri (*self awareness*) seorang pegawai maka pegawai tersebut akan cenderung memiliki sikap *organizational citizenship behavior* (OCB) yang lebih baik. Seseorang yang mempunyai kesadaran diri juga mempunyai penilaian yang realistis tentang kemampuan diri dan mereka mempunyai keyakinan diri yang utuh, sehingga orang tersebut mudah beradaptasi dengan orang lain dalam lingkungan kerjanya (Goleman, 2000).

Penelitian terdahulu Iqbal dan Adamy (2011) dengan judul “Pengaruh Kepribadian, Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dikalangan Pegawai Sekretariat Kota Banda Aceh.”, menjelaskan salah satu indikator kecerdasan emosional adalah kesadaran diri (*self awareness*). Semakin tinggi kesadaran diri (*self awareness*) seorang pegawai maka pegawai tersebut akan cenderung memiliki sikap *organizational citizenship behavior* (OCB) yang lebih baik. Adanya pengaruh signifikan kecerdasan emosional dengan OCB dikalangan pegawai sehingga orang tersebut mudah beradaptasi dengan orang lain dalam lingkungan kerjanya.

Kesadaran diri merupakan salah satu kemampuan yang perlu dimiliki perawat. Perawat harus dapat mengkaji perasaan, reaksi dan perilaku secara pribadi maupun sebagai sumber pelayanan pasien menurut Johari Window (1998, dalam Rahmawati, 2017). Perawat Rumah Sakit Panti Rapih harus paham mengenai kesadaran diri tentang pengaruh emosi terhadap kinerjanya yang tugasnya melayani pasien. Serta kesadaran diri untuk memahami berbagai potensi dalam dirinya menyangkut kelebihan yang dimiliki maupun kelemahannya dan belajar dari

pengalaman guna meningkatkan kemampuan kinerjanya. Oleh sebab itu, maka hipotesis pertama pada penelitian ini adalah:

H1: Kesadaran Diri (*Self Awareness*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

2.4.2 Pengaruh Pengaturan Diri (*Self Regulation*) terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Kecerdasan emosi yang wujud dalam bentuk pengawalan diri (*self-regulation*) yaitu kebolehan mengurus emosi agar ianya memudahkan dan bukannya mengganggu dalam menyelesaikan sesuatu tugas. Individu yang boleh mengawal diri mereka senantiasa menanggihkan sementara perasaan negatif mereka. Individu sedemikian juga cepat pulih dari pada tekanan emosi.

Penelitian terdahulu Iqbal dan Adamy (2011) dengan judul “Pengaruh Kepribadian, Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Dikalangan Pegawai Sekretariat Kota Banda Aceh.”, menjelaskan salah satu indikator kecerdasan emosional adalah pengaturan Diri (*Self Regulation*). Pegawai yang memiliki pengawalan diri (*self regulation*) lebih baik, senantiasa menanggihkan sementara perasaan negatif mereka. Individu sedemikian juga cepat pulih dari pada tekanan emosi. Pada akhirnya, individu yang mampu melakukan pengawalan diri (*self-regulation*) juga akan memiliki *organizational citizenship behavior (OCB)* yang lebih baik.

Perawat seharusnya memiliki pengaturan diri yang baik sehingga mendukung kinerja yang baik pula, seperti yang diutarakan oleh Cherniss (2000),

yang menyatakan bahwa kompetensi emotional merupakan dasar *emotional Intelligence*. Suatu tingkatan dalam *emotional Intelligence* perlu mempelajari kompetensi emosional.

Perawat Rumah Sakit Panti Rapih seharusnya bisa mengatur emosi dengan baik, karena akan lebih mudah mengembangkan kompetensi inisiatif dalam menjalankan tanggung jawabnya dalam berhadapan dengan pasien. Serta kemampuannya dalam menyesuaikan diri di tempat kerja, baik dihadapan pasien maupun bersama perawat lain. Oleh sebab itu, maka hipotesis kedua pada penelitian ini adalah:

H2: Pengaturan Diri (*Self Regulation*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

2.4.3 Pengaruh Kesadaran Sosial (*Social Awareness*) terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Individu yang mempunyai kesadaran sosial berupaya memotivasi menggunakan kehendak diri dalam menggerakkan dan memandu arah mereka untuk mencapai sesuatu tujuan serta membantu seseorang dalam mengambil inisiatif dan bersungguh-sungguh untuk memperbaiki diri. Sifat berempati membolehkan seseorang melihat atau memahami sudut pandangan orang lain. Sifat ini juga boleh menjadi faktor pencetus dan penyubur kemesraan dan keserasian dengan individu dari berbagai latar belakang.

Penelitian terdahulu Rafiei (2015) dengan judul "*The effect of emotional quotient on organizational citizenship behavior in some Iranian hospitals.*",

menjelaskan bahwa kesadaran sosial (*social awareness*) berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Kesadaran sosial sangat penting untuk memahami pikiran dan perasaan orang lain. Ini mengacu pada kemampuan untuk menunjukkan simpati pada tingkat pribadi, kelompok dan organisasi (Goleman, 1998). Individu yang memiliki keterampilan ini tahu persis bagaimana ucapan dan tindakan mereka akan memengaruhi orang lain dan mereka tahu bahwa jika perilaku mereka memiliki efek negatif, mereka harus mengubahnya.

Motivasi tinggi seorang perawat yang berpengaruh pada kinerja. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Badra & Johana (2005) yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang berpengaruh atau berhubungan dengan kinerja adalah motivasi. Perawat Rumah Sakit Panti Rapih harus memiliki sikap yang dibangun atas dasar empati berupa memahami perasaan orang lain, peka terhadap perasaan orang lain. Serta sikap memotivasi perlu dimiliki oleh seorang perawat yang bekerja selalu berhadapan dengan orang lain, baik itu pasien maupun perawat lain. Oleh sebab itu, maka hipotesis ketiga pada penelitian ini adalah:

H3: Kesadaran Sosial (*Social Awareness*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

2.4.4 Pengaruh Keterampilan Hubungan Sosial (*Social Skills*) terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Faktor atribusi terakhir yang dicadangkan oleh Goleman (2000) ialah kemahiran bersosial (*social skills*). Beliau menyatakan bahawa faktor kemahiran bersosial ini membolehkan seseorang mengurus berbagai emosi secara efektif

dalam perhubungan. Mereka juga mampu mentafsir dengan tepat situasi sosial dan jaringannya selain daripada mahir memujuk dan memimpin. Seseorang yang mempunyai kemahiran bersosial yang berkesan juga mampu menjadi pakar runding yang baik di samping berkebolehan menyelesaikan konflik bagi mewujudkan kerjasama dan semangat berpasukan dalam sesebuah organisasi.

Penelitian terdahulu Rafiei (2015) dengan judul "*The effect of emotional quotient on organizational citizenship behavior in some Iranian hospitals.*", menjelaskan hubungan sosial (*social skills*) berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. hubungan sosial merupakan kemampuan untuk mempertahankan komunikasi dan interaksi yang efektif dan jelas serta kerja sama antar individu selama kerja kelompok dan menciptakan ikatan yang kuat dengan orang lain melalui rekonsiliasi. Keterampilan ini dapat digunakan untuk menyelesaikan konflik (Goleman, 1998).

Perawat memiliki hubungan yang baik dengan orang lain yang berpengaruh pula pada kinerja. Hal senada diungkapkan oleh Cooper dan Sawaf (2002), bahwa pada dasarnya manfaat-manfaat yang dihasilkan *emotional intelligence* merupakan faktor keberhasilan organisasi adalah berkaitan dengan pembuatan keputusan, kepemimpinan, terobosan teknis, komunikasi terbuka dan jujur, bekerjasama dan saling mempengaruhi, membangun loyalitas, kreatifitas, inovasi yang pada akhirnya akan berpengaruh pada prestasi.

Peran perawat Rumah Sakit Panti Rapih tentunya dalam kehidupan rumah sakit akan saling berkaitan dengan perawat lain maka dari itu, dengan

mengedepankan kerjasama dan komunikasi yang baik dibangun untuk meminimalisir konflik. Oleh sebab itu, maka hipotesis pertama pada penelitian ini adalah:

H4: Keterampilan Hubungan Sosial (*Social Skills*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

