

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka

1. Perawat

a. Teori Kinerja

Menurut Wexley dan Yuki dalam Sinambela (2017), Kinerja merupakan implementasi dari teori keseimbangan, yang mengatakan bahwa seseorang akan menunjukkan prestasi yang optimal bila kinerja mendapatkan manfaat (*benefit*) dan terdapat rangsangan (*inducement*) dalam pekerjaan secara adil dan masuk akal (*reasonable*). Teori keseimbangan diatas, kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

b. Definisi Kinerja

Menurut Bangun (2012) dalam Agustin (2017) “Kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan”. Menurut Mangkunegara (2007) dalam Endratno (2014) Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai sese orang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan padanya. Definisi lain tentang kinerja menurut Gibson dan Ivancevich

(1994) dalam Endratno (2014) “Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik”. Menurut Rivai dan Basri (2005) dalam Sinambela (20017) Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditemukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Berdasarkan definisi diatas, Kinerja karyawan adalah hasil kerja, target, sasaran, atau kriteria yang diperoleh seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah disepakati bersama.

c. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mangkunegara (2004) dalam Yenti K dkk, (2014) faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja tersebut antara lain :

- 1). Faktor Kemampuan (*Ability*) Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality (knowledge + skill)*. Artinya, pemimpin dan karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ *superior, very superior, gifted* dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.
- 2). Faktor Motivasi (*Motivation*) Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (*pro*) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (*kontra*) terhadap

situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud antara lain, hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

d. Penilaian Kinerja

Menurut Robbins, (2006) dalam Yenti K dkk, (2014) penilaian kinerja terdapat beberapa pilihan dalam penentuan mengenai yang sebaiknya melakukan penilaian tersebut antara lain :

- 1). Atasan langsung Semua hasil evaluasi kinerja pada tingkat bawah dan menengah pada umumnya dilakukan oleh atasan langsung karyawan tersebut.
- 2). Rekan kerja Evaluasi ini merupakan salah satu sumber paling handal dimana interaksi sehari-hari memberi pandangan menyeluruh terhadap kinerja dalam pekerjaannya.
- 3). Pengevaluasi diri sendiri Mengevaluasi kinerja sendiri apakah sudah konsisten dengan nilai-nilai, dengan suka rela dan pemberian kuasa.
- 4). Bawahan langsung Evaluasi bawahan langsung dapat memberikan informasi yang tepat dan, rinci mengenai perilaku seseorang manajer, karena lazimnya penilaian yang mempunyai kontak yang sering dinilai.
- 5). Pendekatan menyeluruh Pendekatan ini memberikan umpan balik kinerja dari lingkungan penuh kontak sehari-hari yang mungkin dimiliki karyawan, yang disekitar personal, ruang surat sampai pelanggan, atasan, rekan sekerja.

e. Indikator Kinerja

Menurut Gibson (1987) dalam Suroso (2011) untuk mengukur kinerja perawat dapat digunakan beberapa indikator kinerja, antara lain:

1) Pengetahuan tentang pekerjaan

Seorang kinerja yang dipekerjakan berdasarkan pengetahuannya tentang subyek tertentu, bukan berdasarkan keterampilannya membuat atau mengerjakan sesuatu.

2) Kualitas kerja

Mutu seorang karyawan dalam hal melaksanakan tugas - tugasnya meliputi kesesuaian, kerapian dan kelengkapan kinerja.

3) Produktivitas

Kemampuan karyawan dalam memproduksi dibandingkan dengan input yang digunakan, seorang karyawan dapat dikatakan produktif apabila mampu menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan diharapkan dalam waktu yang singkat atau tepat.

4) Adaptasi dan fleksibilitas

Memberikan kenyamanan dalam kinerja yang memiliki naluri kuat terhadap keamanan pada kinerja.

5) Kooperatif dan kerjasama

Pekerjaan yang dilakukan dua orang atau lebih dengan melibatkan interaksi antarindividu bekerja bersama sama sampai terwujud tujuan yang dinamis.

6) Keandalan

Memberikan integritas pribadi dalam meningkatkan tata kelola perusahaan dengan prinsip - prinsip terbaik, untuk upaya meningkatkan kinerja terbaik.

7) Komunikasi dan berinteraksi

Proses dimana setiap kinerja memberikan informasi antara satu kinerja dengan kinerja yang lain,

2. Kecerdasan Emosional

a. Teori Kecerdasan Emosional

Menurut Robbins (2012) menyebutkan teori peristiwa afektif menunjukkan bahwa pekerja bereaksi secara emosional pada hal-hal yang terjadi di tempat kerja, reaksi ini mempengaruhi kinerja dan kepuasan mereka. Teorinya dimulai dengan mengenali bahwa emosi adalah respon atas peristiwa di lingkungan kerja. Lingkungan kerja mencakup semua yang mengelilingi pekerjaan itu ragam tugas dan tingkat otonomi, tuntunan pekerjaan, serta tuntunan untuk mengekspresikan emosi pekerja. Lingkungan ini menciptakan peristiwa kerja yang bisa saja menjengkelkan, menyenangkan, atau keduanya. Peristiwa kerja ini mendorong reaksi emosional positif atau negatif yang diterima oleh kepribadian dan suasana hati pekerja untuk selanjutnya direspons dengan intensitas lebih tinggi atau rendah. Orang-orang dengan stabilitas emosional yang rendah lebih mungkin bereaksi kuat pada peristiwa negatif. Respons emosional kita pada suatu peristiwa dapat berubah tergantung suasana hati.

b. Definisi Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2003) dalam Endratno (2014) kecerdasan emosional adalah kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan emosi, dan menunda kepuasan serta mengatur keadaan jiwa. Seseorang yang mempunyai kecerdasan emosional yang tinggi mempunyai kemampuan untuk mengelola perasaannya antara lain dapat memotivasi dirinya sendiri dan orang lain mengatur suasana hati yang aktif dan mampu berempati dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik. Menurut Salovey dan Mayer dalam Yenti (2014) kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk merasakan emosi, menerima dan membangun emosi dengan baik, memahami emosi dan pengetahuan emosional sehingga dapat meningkatkan perkembangan emosi dan intelektual. Kecerdasan emosional adalah sekumpulan untuk merasakan dan menyatakan emosi, mengasimilasi emosi dalam berfikir, memahami dan alasan dengan emosi, dan menghubungkan emosi dalam diri sendiri dan orang lain McShane dan Von Glinow dalam Wibowo (2017).

Berdasarkan definisi diatas, kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali perasaan sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri, kemampuan mengolah emosi dengan baik pada diri sendiri dan orang lain.

Kecerdasan emosional sangat penting bagi setiap individu, karena hal ini membantu seseorang bekerja dengan sepenuh hati dan riang, memiliki prestasi dalam pekerjaan sebagai individu dan tim, memiliki

empati terhadap atasan dan bawahan, rekan kerja, dan mampu membaca dan mengenali emosi diri sendiri maupun orang lain serta mengambil tindakan yang tepat dalam menanganinya.

c. Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2009) dalam Yenti, et al (2014), Kecerdasan emosi tidak ditentukan sejak lahir tetapi dapat dilakukan melalui proses pembelajaran. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi individu yaitu:

- 1). Lingkungan keluarga. Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Peran serta orang tua sangat dibutuhkan karena orang tua adalah subyek pertama yang perilakunya diidentifikasi, diinternalisasi yang pada akhirnya akan menjadi bagian dari kepribadian anak. Kecerdasan emosi ini dapat diajarkan pada saat anak masih bayi dengan contoh-contoh ekspresi. Kehidupan emosi yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi anak kelak dikemudian hari, sebagai contoh: melatih kebiasaan hidup disiplin dan bertanggung jawab, kemampuan berempati, kepedulian, dan sebagainya. Hal ini akan menjadikan anak menjadi lebih mudah untuk menangani dan menenangkan diri dalam menghadapi permasalahan, sehingga anak-anak dapat berkonsentrasi dengan baik dan tidak memiliki banyak masalah tingkah laku seperti tingkah laku kasar dan negatif.

2). Lingkungan non keluarga. Dalam hal ini adalah lingkungan masyarakat dan lingkungan penduduk. Kecerdasan emosi ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental anak. Pembelajaran ini biasanya ditunjukkan dalam aktivitas bermain anak seperti bermain peran. Anak berperan sebagai individu di luar dirinya dengan emosi yang menyertainya sehingga anak akan mulai belajar mengerti keadaan orang lain. Pengembangan kecerdasan emosi dapat ditingkatkan melalui berbagai macam bentuk pelatihan diantaranya adalah pelatihan asertivitas, empati dan masih banyak lagi bentuk pelatihan yang lainnya.

d. Dimensi Kecerdasan Emosional

Menurut McShace dan Von Glinow (2010) dalam Wibowo (2017) Kecerdasan emosional diorganisir dalam empat dimensi yang mencerminkan *Recognition of emotion* dalam diri kita sendiri dan orang lain, demikian pula *Regulation of emotion* dalam diri kita sendiri dan orang lain. Keempat diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1). *Self-awareness*

Kemampuan merasa dan memahami makna dari emosi kita sendiri. Kita lebih melemahkan respon emosional pada kejadian dan memahami pesan mereka.

2). *Self-management*

Kemampuan mengelola emosi kita sendiri, sesuatu yang kita semua lakukan pada suatu tingkat tertentu.

3). *Social – awareness*

Kemampuan merasa dan memahami emosi orang lain. Untuk sebagian besar, kemampuan ini ditunjukkan oleh empati, mempunyai pemahaman tentang dan sensitivitas pada perasaan, pikiran, dan situasi orang lain.

4). *Relationship management*

Mengelola emosi orang lain. Hal ini termasuk menghibur orang yang merasa sedih, secara emosional memberikan inspirasi anggota tim untuk menyelesaikan proyek tepat waktu, membuat orang asing nyaman berkerja dengan kita, dan mengelola emosi disfungsi, emosi di antara staf yang menghadapi konflik dengan pelanggan atau pekerja lain.

e. Indikator Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2003) dalam Endratno (2014) ,ada beberapa indikator kecerdasan emosional :

- 1). Kesadaran Diri (*Self Awareness*), kemampuan untuk mengetahui apa yang dirasakan dalam dirinya dan menggunakannya untuk memadu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri sendiri dan kepercayaan diri yang kuat.
- 2). Pengaturan Diri (*Self Management*), yaitu kemampuan seseorang dalam mengendalikan dan menangani emosinya sendiri sedemikian rupa sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, memiliki kepekaan pada kata hati, serta sanggup menunda kenikmatan

sebelum tercapainya suatu sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi.

- 3). Motivasi (*Self Motivation*), yaitu hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun diri menuju sasaran, membantu pengambilan inisiatif serta bertindak sangat efektif, dan mampu untuk bertahan dan bangkit dari kegagalan dan frustrasi.
- 4). Empati (*Empathy/Social awareness*), yaitu kemampuan merasakan apa yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif orang lain dan menumbuhkan hubungan saling percaya, serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe hubungan.
- 5). Ketrampilan Sosial (*social skills*), yaitu kemampuan untuk menangani emosi dengan baik ketika berhubungan sosial dengan orang lain, mampu membaca situasi dan jaringan sosial secara cermat, berinteraksi dengan lancar, menggunakan ketrampilan ini untuk mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan, serta bekerja sama dalam tim.

3. *Employee Engagement*

a. *Teori Employee Engagement*

Employee Engagement pertama kali di konsep oleh Khan (1990). Menurut Khan (1990) dalam Albreht (2010) berteorinya tentang keterikatan karyawan, menggambarkan karyawan yang terikat sepenuhnya secara fisik, kognitif dan terhubung secara emosional dengan peran pekerjaan mereka. Karyawan yang memiliki keterikatan dengan perusahaan

berarti karyawan tersebut bangga menjadi bagian dari perusahaan. Karyawan akan bekerja secara ekstra dan penuh energi untuk pekerjaan sesuai dengan apa yang diharapkan. Karyawan yang berkerja secara ekstra dan penuh energi membuat kinerja karyawan tersebut semakin baik.

b. Definisi *Employee Engagement*

Menurut Schaufeli dan Bakker (2004) mendefinisikan bahwa *employee engagement* merupakan kondisi pikiran yang positif dan memuaskan, terkait pekerjaan yang ditandai dengan semangat, dedikasi dan penyerapan. Menurut Bakker and Leiter, (2010) dalam Joushan dkk (2015). Karyawan yang engaged memiliki keyakinan dan mendukung tujuan organisasi, *memiliki* rasa memiliki, merasa bangga terhadap organisasi di mana dia bekerja dan mempunyai keinginan untuk berkembang dan bertahan dalam organisasi. Dengan kata lain menurut Amhalhal et. Al, (2015) dalam Al-dalahmeh dkk (2018), *Employee engagement* mengacu pada komitmen intelektual serta emosional kepada seorang organisasi oleh karyawan mereka dalam pekerjaan mereka. Selain itu menurut Yalabik et al., (2017) dalam Al-dalahmeh dkk (2018), *Employee engagement* adalah konseptualisasi sempit dari hubungan antara karyawan dan pekerjaannya. Itu konsep *Employee engagement* adalah tentang bagaimana memuaskan, dan seberapa bahagia karyawan dengan pekerjaan mereka juga sebagai lingkungan di mana karyawan bekerja dengan kolega mereka.

c. Faktor yang mempengaruhi *Employee Engagement*

Menurut Federman (2009) dalam Nurfajar dkk, (2018) Faktor yang Mempengaruhi *Employee Engagement* menyatakan beberapa hal, yaitu:

- 1). Kebudayaan (*culture*)
- 2). Indikator sukses (*Success Indicators*)
- 3). Pengaturan prioritas (*priority setting*)
- 4). Komunikasi (*communication*)
- 5). Inovasi (*innovation*)
- 6). Penguasaan bakat (*talent acquisition*)
- 7). Peningkatan bakat (*talent enhancement*)
- 8). Insentif dan pengakuan (*incentives and Acknowledgement*)
- 9). Pelanggan (*customer-centered*)

d. Indikator *Employee Engagement*

Menurut Schaufeli & Bakker (2004) *employee engagement* terdiri dari 3 indikator, yaitu :

1). *Vigor*

Dikarakteristik dengan tindakan tingkat yang tinggi, ketangguhan mental ketika bekerja, keinginan untuk memberikan usaha terhadap pekerjaan dan juga ketahanan dalam menghadapi kesulitan.

2). *Dedication*

Dikarakteristik dengan rasa antusias, inspirasi, kebanggaan, dan tantangan.

3). *Absorption*

Dikarakteristik dengan berkonsentrasi penuh dalam pekerjaan dan senang ketika dilibatkan dalam pekerjaan, sehingga waktu akan terasa berjalan dengan cepat.

Berdasarkan perbedaan definisi yang telah dipaparkan beberapa tokoh di atas dapat disimpulkan bahwa *Employee Engagement* yakni suatu hubungan atau keterlibatan yang erat secara fisik, *emosional* dan kognitif antara seseorang dengan organisasi atau perusahaan tempatnya bekerja yang mengantarkan seseorang kepada sikap dan perilaku positif terhadap organisasi atau perusahaan demi tercapainya tujuan dan kesuksesan bersama.

4. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

a. Definisi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Menurut Organ (2006) dalam Ramadhan dkk (2018) memaparkan *Organizational Citizenship Behavior* atau OCB yaitu perilaku *individu* yang terdiskresi, secara tidak langsung atau eksplisit diakui dengan sistem reward dan agregat untuk meningkatkan fungsi efektif dan efisien sebuah organisasi. Pareke (2008) dalam Ramadhan (2018) OCB merupakan salah satu bentuk *extra-role*, perilaku yang tidak termasuk sebagai salah satu peran kerja resmi seseorang, karena OCB merupakan peran yang dilakukan secara sukarela. Garay (2006) dalam Ramadhan (2018) OCB merupakan perilaku sukarela dari seorang pekerja untuk mau melakukan tugas atau pekerjaan diluar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan dan keuntungan organisasinya. Gibson, et al (2011) dalam Suzana (2017) lebih lanjut memperinci bahwa perilaku organisasional bisa memaksimalkan efisiensi dan produktivitas karyawan maupun organisasi yang pada akhirnya memberi kontribusi pada fungsi efektif dari suatu organisasi.

b. Dimensi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Robbins dan Judge (2016) dalam Merentek dkk, (2018) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki tiga dimensi yaitu:

- 1). Kepatuhan (*obedience*), yang menggambarkan kemauan karyawan untuk menerima dan mematuhi peraturan dan prosedur organisasi.
- 2). Loyalitas (*loyalty*), yang menggambarkan kemauan karyawan untuk menempatkan kepentingan pribadi mereka untuk keuntungan dan kelangsungan organisasi.
- 3). Partisipasi (*participation*), yang menggambarkan kemauan karyawan untuk secara aktif mengembangkan seluruh aspek kehidupan organisasi.

c. Indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Menurut Organ (2006) dalam Ramadhan dkk (2018), ada beberapa indikator *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) :

- 1). *Altruism* (perilaku menolong)

Perilaku karyawan dalam menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan dalam situasi yang sedang dihadapi baik mengenai tugas dalam organisasi maupun masalah pribadi orang lain.

- 2). *Civic virtue* (mengikuti perubahan organisasi)

Perilaku yang mengindikasikan tanggung jawab pada kehidupan organisasi dimana kecenderungan karyawan akan mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif untuk

merekomendasikan bagaimana prosedur dalam organisasi dapat diperbaiki, dan melindungi sumber-sumber daya yang dimiliki oleh organisasi.

3). *Conscientiousness* (perilaku kehati-hatian)

Perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi dari yang diharapkan perusahaan, dimana perilaku sukarela ini bukan merupakan kewajiban atau tugas dari karyawan yang bersangkutan.

4). *Courtesy* (menghargai hubungan)

Perilaku dalam menjaga hubungan baik dengan rekan kerja agar terhindar dari masalah-masalah antar karyawan, sehingga orang yang memiliki *courtesy* adalah orang yang menghargai dan memperhatikan orang lain.

5). *Sportsmanship* (perilaku toleransi)

Perilaku yang memberikan toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi tanpa mengajukan keberatan.

B. HASIL PENELITIAN TERDAHULU

Beberapa penelitian terdahulu membuktikan hubungan antara Kecerdasan Emosional, *Employee Engagement*, dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan. Berikut tabel penelitian terdahulu:

Tabel 2.1
Penelitian terdahulu

NO	Peneliti, Tahun	Judul Penelitian	Variabel yang Digunakan	Hasil Penelitian
1.	Impiansi dan Endratno 2014. Universitas Muhammadiyah Purwokerto	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri pada Kantor Pelayanan Publik Di Kabupaten Purbalingga	Kecerdasan Emosional (X1), Lingkungan Kerja (X2), dan ,Kinerja (Y)	Kecerdasan Emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.
2.	Agustin, Sriwidodo, Suprayitno. 2017 (Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan ISSN : Vol. 17 No. 1 Maret 2017)	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi, Dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap Kinerja Karyawan PT Metropolitan Retailmart Solo Baru	Kecerdasan Emosional (X1), Komitmen Organisasi (X2), OCB (X3), dan Kinerja (Y)	Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja.
3.	Yenti, dkk. 2014 (Jom FEKON ISSN : Vol. 1 No. 2)	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pada R.S PMC Pekanbaru	Kecerdasan Emosional (X1), Kecerdasan Intelektual (X2), Disiplin Kerja (X3). Kinerja (Y)	Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja.
4.	Shamsuddin, dan Rahman. 2013 (<i>The Authors. Published by Elsevier Ltd. Open access under CC BY-NC-ND license. Selection and peer-review under responsibility of Universiti Malaysia. ScienceDirect</i>)	<i>The Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance of Call Centre Agents</i>	Kecerdasan Emosional	Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja.
5.	Indriyani dan Utami. 2018 (Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)ISSN : Vol. 59 No. 1) (S4)	Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan (studi pada Karyawan PT. Industri Kereta Api (Persero) Madiun – Jawa Timur	Kecerdasan Emosional (X1), Kecerdasan Spiritual (X2), dan Kinerja (Y)	Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

NO	Peneliti, Tahun	Judul Penelitian	Variabel yang Digunakan	Hasil Penelitian
6.	Joushan, dkk. 2015 (Jurnal Aplikasi Manajemen Vol.13 No.4) (S2)	Pengaruh Budaya Organisasi dan <i>Employee Engagement</i> terhadap Kinerja Karyawan pada PT PLN (Persero) Area Bekasi	Budaya Organisasi (X1), <i>Employee Engagement</i> (X2), dan Kinerja (Y)	<i>Employee Engagement</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.
7.	Nurfajar, dkk. 2018 (Jurnal Pengembangan Wiraswasta Vol. 20 No. 01)	Pengaruh <i>Employee Engagement</i> dan Efikasi Diri Terhadap Kinerja Karyawan Pt Nikomas Gemilang Divisi Pci S5 Serang Banten	<i>Employee Engagement</i> (X1), Efikasi Diri (X2), dan Kinerja (Y)	<i>Employee Engagement</i> positif dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja.
8.	Lewiuci dan Mustamu. 2016 (AGORA Vol. 4, No. 2) (S3)	Pengaruh <i>Employee Engagement</i> Terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Keluarga Produsen Senapan Angin	<i>Employee Engagement</i> (X1) dan Kinerja (Y)	<i>Employee Engagement</i> positif dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja.
9.	Handoyo dan Setiawan. 2017 (AGORA Vol. 5, No.1) (S3)	Pengaruh <i>Employee Engagement</i> Terhadap Kinerja Karyawan pada Pt. Tirta Rejeki Dewata	<i>Employee Engagement</i> (X1) dan Kinerja (Y)	<i>Employee Engagement</i> positif dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja.
10.	Yumna Dalian Putri dkk 2017. (Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 46 No.1) (S4)	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Terhadap Kinerja (Studi Pada Tenaga Perawat Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Baptis Batu)	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) (X1), dan Kinerja (Y)	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja.
11.	Fairico Putra Ramadhan dkk 2018. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 55 No.2) (S4)	Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) Dan <i>Good Corporate Governance</i> (GEG) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Pt. Taspen (Persero) Kantor Cabang Malang)	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) (X1), <i>Good Corporate Governance</i> (GCG) (X2). Kinerja (Y)	<i>Organizational citizenship behavior</i> (ocb) berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja.
12.	Grendi Christian Merentek dkk 2018. (Jurnal EMBA Vol.6 No.4)	Pengaruh Iklim Organisasi, Komitmen Organisasi dan <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB) Terhadap	Iklim Organisasi (X1), Komitmen Organisasi (X2), <i>Organizational Citizenship Behaviour</i> (OCB)	<i>Organizational citizenship behavior</i> (ocb) berpengaruh langsung dan signifikan

NO	Peneliti, Tahun	Judul Penelitian	Variabel yang Digunakan	Hasil Penelitian
		Kinerja Karyawan Pada Pt. PLN (Persero) Area Manado	(X3) ,dan Kinerja (Y)	terhadap kinerja.
13	Mahmoud Al-dalahmeh dkk 2018. (Modern Applied Science; Vol. 12, No. 6 ISSN 1913-1844 E-ISSN 1913-1852) Published by Canadian Center of Science and Education Q2	<i>The Effect of Employee Engagement on Organizational Performance Via the Mediating Role of Job Satisfaction: The Case of IT Employees in Jordanian Banking Sector</i>	<i>Employee Engagement</i>	<i>Employee Engagement berpengaruh signifikan terhadap kinerja.</i>
14.	Anitha J 2014. <i>International Journal of Productivity and Performance Management.</i> Vol. 63 No. 3 Hal. 308 – 323. Q1	<i>Determinants Of Employee Engagament and Their Impact On Employee Performance</i>	<i>Employee Engagement</i>	<i>Employee engagament mempunyai dampak yang positif terhadap kinerja karyawan.</i>
15.	Gunawan, Sutadji, dan Resmawan. 2014 (<i>Jurnal Administrative Reform</i> , Vol.2 No. 2)	Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perkebunan dan Kehutanan Kabupaten Kutai Kartanegara	Pengaruh Kecerdasan Emosional (X1) dan Komitmen Organisasi (X2) terhadap Kinerja (Y)	Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

C. KERANGKA PEMIKIRAN

1. Pengaruh Kecerdasan Emosional dengan Kinerja Perawat

Menurut Goleman (2003) dalam Endratno (2014) kecerdasan emosional adalah kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan emosi, dan menunda kepuasan serta mengatur keadaan jiwa. Seseorang yang mempunyai kecerdasan emosional yang tinggi mempunyai kemampuan untuk mengelola perasaannya antara lain dapat memotivasi dirinya sendiri

dan orang lain mengatur suasana hati yang aktif dan mampu berempati dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu kecerdasan emosional mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian Agustin dkk, (2017) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Serta penelitian Indriyani dan Utami (2018) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

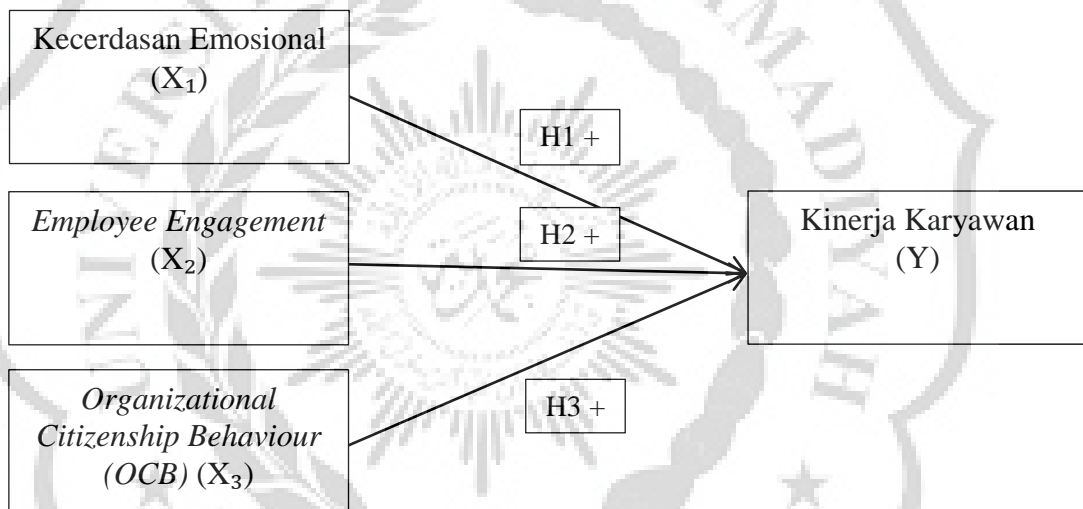
2. Pengaruh *Employee Engagement* dengan Kinerja Perawat

Menurut Khan (1990) dalam Albreht (2010) berteorikan tentang keterikatan karyawan, menggambarkan karyawan yang terikat sepenuhnya secara fisik, kognitif dan terhubung secara emosional dengan peran pekerjaan mereka. Karyawan yang memiliki keterikatan dengan perusahaan berarti karyawan tersebut bangga menjadi bagian dari perusahaan. Karyawan akan bekerja secara ekstra dan penuh energi untuk pekerjaan sesuai dengan apa yang diharapkan. Karyawan yang bekerja secara ekstra dan penuh energi membuat kinerja karyawan tersebut semakin baik. Oleh karena itu, *Employee Engagement* mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian Handoyo dkk, (2017) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Serta penelitian Nurfajar dkk, (2018) yang menyatakan bahwa *Employee Engagement* berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

3. Pengaruh *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* dengan Kinerja Perawat

Menurut Organ (2006) dalam Ramadhan dkk (2018) memaparkan *Organizational Citizenship Behavior* atau OCB yaitu perilaku individu

yang terdiskresi, secara tidak langsung atau eksplisit diakui dengan sistem reward dan agregat untuk meningkatkan fungsi efektif dan efisien sebuah organisasi. Oleh karena itu, *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian Merentek dkk, (2018) yang menyatakan bahwa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Serta penelitian Ramadhan dkk (2018) yang menyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

D. HIPOTESIS

H1 : Kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja Perawat pada RS Ananda Purwokerto.

H2 : *Employee Engagement* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja Perawat pada RS Ananda Purwokerto.

H3 : *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja Perawat pada RS Ananda Purwokerto.