

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

Brian Caesar Hudyanto, Mohammad Fauzan

¹²Universitas Stikubank Unisbank Semarang

email: briancasair16@gmail.com

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja dan komitmen organisasi terhadap Organizational Citizenship Behaviors (OCB). metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Adapun populasi pada penelitian sebanyak 112 karyawan, PMI Kota Semarang. Penentuan jumlah sampel menggunakan teknik purposive sampling yaitu dilakukan dengan menggunakan metode Quota Sampling sehingga diperoleh 112 karyawan sebagai sampel penelitian. Metode analisis yang digunakan yaitu metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwasecara bersamaan kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan komitmen organisasi secara positif dan signifikan mempengaruhi OCB karyawan.

Kata Kunci : Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi. Organizational Citizenship Behaviors.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Emotional Intelligence, Job Satisfaction and organizational commitment on Organizational Citizenship Behaviors (OCB). the research method used is quantitative method. As for the study population of 112 employees, PMI Semarang City. The number of samples was taken using a purposive sampling technique, which was carried out using the Quota Sampling method so that 112 employees were obtained as the research sample. The analytical method used is multiple linear regression analysis method. The results showed that simultaneously emotional intelligence, job satisfaction and organizational commitment positively and significantly influence employee OCB.

Keywords : *Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behaviors.*

PENDAHULUAN

Manusia yang berkompentensi dan berkualitas merupakan hal paling mendasar bagi perusahaan/organisasi dalam menjalankan atau mencapai tujuannya secara baik dan optimal. Keberadaan manusia atau SDM (karyawan) mempunyai posisi yang vital

dan penting. Ada beberapa faktor penunjang terbentuknya SDM yang berkualitas, salah satunya yaitu hubungan antar karyawan atau kinerja antar individual yang diharapkan dapat diterapkan oleh setiap karyawan. Kerjasama tim atau kelompok yang kuat akan berpengaruh positif dan mampu

mendorong karyawan memiliki sikap extra role terhadap rekan kerja atau yang disebut dengan OCB (Organizational Citizenship Behavior). OCB adalah kegiatan dengan kesediaan pribadi dari personal organisasi yang menunjang fungsional organisasi, dengan demikian sifat perilaku ini yakni memberikan bantuan yang direalisasikan melalui perbuatan yang tidak hanya memprioritaskan keperluan pribadi, melainkan mengarahkannya agar orang lain dapat sejahtera (Kurniawan, 2015).

Perusahaan yang memiliki karyawan berperilaku extra role atau memiliki tingkat OCB yang baik akan mempunyai kinerja yang lebih tinggi dan mampu bersaing dengan perusahaan lain. Namun hal ini tidak lagi relevan karena pada kenyataannya masih banyak perusahaan yang hanya memberikan tugas pekerjaan kepada karyawan hanya berada pada dimensi job description-nya saja, sedangkan sebenarnya karyawan tersebut mampu bekerja di luar dari peran yang dilimpahkan oleh perusahaan (Muhdar, 2015). Hal ini juga akan membawa efek positif untuk perusahaan karena karyawan dengan tingkat OCB tinggi akan memiliki loyalitas yang tinggi yang pastinya akan memudahkan perusahaan dalam pencapaian tujuan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada 25 karyawan pada bulan desember 2022 dan diperkuat dengan hasil observasi pada beberapa karyawan PMI, diketahui bahwa tingkat perilaku OCB pada karyawan PMI Kota Semarang masih tergolong rendah. Hal ini terlihat dari rendahnya sikap altruism karyawan yaitu perilaku dalam membantu meringankan pekerjaan rekan kerja tanpa ada paksaan pada tugas-tugas yang berkaitan erat dengan kegiatan organisasional (Organ dalam Titisari, 2014). Hasil dari pra-survei yang dilakukan pada 25 karyawan PMI Kota Semarang yang diminta untuk memilih 1 atau lebih mengenai hal apa saja yang menjadi indikasi rendahnya perilaku OCB pada karyawan, menunjukkan bahwa perilaku OCB karyawan PMI masih

rendah. Berikut adalah Tabel 1 yang menggambarkan hal – hal yang mengindikasikan rendahnya perilaku OCB pada karyawan menurut Walz dan Niehoff (2000) sebagai berikut:

Table 1. Data Pra-survai Indikasi Rendahnya OCB pada Karyawan PMI Kota Semarang

Hal – hal yang Menyebabkan Rendahnya OCB	Jawaban	Persentase
Jarang tiba lebih awal atau seringkali terlambat dalam bekerja	16	25%
Tidak melakukan tugas/pekerjaan dengan baik	4	6%
Jarang membantu rekan kerja dalam hal pekerjaan	13	21%
Kurang menjaga hubungan baik dengan rekan kerja yang memicu selisih kerja	7	13%
Kurangnya toleransi dan sering mengeluh dalam pekerjaan atau saat bertugas	7	13%
Sering membesar masalah dalam pekerjaan atau saat bertugas	4	6%
Tidak berpartisipasi aktif dalam kegiatan organisasi	6	10%
Jarang mengikuti perkembangan yang terjadi dalam organisasi	4	6%
Total	61	100%

Sumber: Pra-survai dan wawancara pada 25 orang karyawan PMI Kota Semarang tahun 2022

Peneliti melakukan pra-survei kepada 25 karyawan PMI Kota Semarang dengan memberikan pertanyaan mengenai indikasi faktor yang memengaruhi kinerja mereka, dan karyawan memilih dua faktor yang diindikasikan paling dominan mempengaruhi kinerja dari beberapa pilihan yang ditawarkan. Berdasarkan hasil pengambilan data tersebut maka diperoleh beberapa indikasi faktor yang memengaruhi OCB karyawan yaitu:

Tabel 2. Data Pra-survai yang Diindikasikan Mempengaruhi Perilaku OCB pada karyawan PMI Kota Semarang

Faktor yang mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior Karyawan	Jawaban	Persentase
Kepuasan kerja	11	24%
Masa kerja	6	15%
Kecerdasan emosional	13	28%
Budaya dan iklim organisasi	5	13%
Usia	4	10%
Persepsi dukungan organisasional	3	5%
Jenis kelamin	3	5%
Total	45	100%

Sumber: Pra-survei dan wawancara pada 25 orang karyawan PMI Kota Semarang tahun 2022

Terdapat beberapa variabel pendukung yang dapat mempengaruhi OCB beberapa diantaranya ialah kecerdasan emosional, kepuasan karyawan, dan komitmen organisasi. Menurut Aziz dan Mangestuti (2016), kecerdasan emosional dimaknai sebagai suatu kompetensi guna mendalami dan melakukan pengelolaan emosi secara tepat. Kecerdasan emosional menyumbang 90 persen pada kemajuan karier seseorang, ketika IQ dan keterampilan teknis seseorang sama dengan orang lain. Ibrahim (2013) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB).

Faktor lain yang diindikasikan menyebabkan rendahnya perilaku OCB pada karyawan adalah kepuasan kerja. Robbins (2012: 99) berpendapat bahwa seorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan yang positif tentang pekerjaan tersebut, sementara seseorang yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan yang negatif tentang pekerjaan. Robbins (2015: 170) disebutkan bahwa Kepuasan Kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara bannyaknya ganjaran yang diterima pekerjaan dengan baanyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima.

Kepuasan Kerja merupakan hal penting yang dimiliki individu didalam bekerja. Penelitian yang dilakukan oleh Masruroh dan Imam (2014) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap OCB. Hal tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Gunawan (2014) menyatakan bahwa Kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap OCB.

Faktor yang terakhir adalah Komitmen Organisasi, menurut Griffin (2015: 134) Komitmen Organisasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenali dan terikat pada organisasinya. Seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati Organisasi. Penelitian yang dilakukan Gunawa (2014) menyatakan bahwa Komitmen organisasi berpengaruh terhadap OCB.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menyempurnakan atau melengkapi penelitian-penelitian yang terdahulu, sehingga dapat diketahui faktor tersebut apakah dapat mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB). Berdasarkan penjelasan yang sudah dipaparkan, peneliti tertarik untuk menguji kembali tentang “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Di Pmi Kota Semarang”.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah karyawan PMI Kota Semarang. Populasi dalam penelitian ini termasuk dalam tipe populasi tidak terbatas (*indefinite population*) karena jumlah unit analisisnya tidak dapat dihitung, terlalu banyak, atau karena tidak terdefinisi. Dalam penelitian ini digunakan teknik pengambilan sampel dengan metode kuesioner melalui googlform. Hair et al. (2014) merekomendasikan bahwa ukuran sampel minimal berkisar antara 100 sampai 200 observasi.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan menggunakan jenis data primer yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti sebagai objek penulisan. Pengukuran dilakukan dengan skala likert 5 point.

Penelitian ini menggunakan variabel dependen (Y) yaitu *Organizational Citizenship Behavior*, sementara variabel independen (X) terdiri dari Kecerdasan Emosional (X1), Kepuasan Kerja (X2) dan Komitmen Organisasi (X3). Adapun Definisi Operasional dirangkum pada Tabel 3, sebagai berikut :

Tabel 3. Definisi Operasional

Variable	Definisi Operasional	Indikator
Kecerdasan Emosional (X1)	kecerdasan intelektual adalah kemampuan individu dalam melakukan penalaran, berfikir dan mencari jalan keluar dari masalah yang dihadapi. Robbins dan Judge (2017)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengenali emosi diri 2. Mengelola emosi diri 3. Motivasi diri 4. Mengenali emosi orang lain 5. Membina hubungan sosial
Kepuasan Kerja (X2)	Cara karyawan merasakan pekerjaannya seiring dengan tanggung jawab yang dibebankan dengan harapan mendapatkan imbalan/penghargaan. Menurut Robbins (2017)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kondisi kerja yang mendukung 2. Gaji atau upah yang pantas 3. Rekan kerja yang mendukung
Komitmen Organisasi	Suatu keadaan dimana seseorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi. Menurut Lincoln (2020)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemauan karyawan. 2. Kesetiaan karyawan. 3. Kebanggaan karyawan.

<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	Sebagai perilaku individu yang tidak dipengaruhi oleh <i>reward</i> secara formal baik secara langsung maupun tidak langsung. Podsakoff (2019)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perilaku membantu 2. Inisiatif individu 3. Kualitas sosial
--	--	---

Sumber : Jurnal Penelitian Sebelumnya

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis faktor KMO (*Kaiser Meyer-Olkin Measure Of Sampling Adequacy*). Penelitian dikatakan valid apabila nilai KMO > 0,5 dan nilai *loading factor* > 0,4 *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO). Adapun hasil uji pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini :

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Variabel	KMO	Indikator	Loadin g Of Factor	Keterang an
Kecerdasan Emosional (X1)	0,646	X1.1	0,762	Valid
		X1.2	0,465	Valid
		X1.3	0,685	Valid
		X1.4	0,756	Valid
		X1.5	0,736	Valid
Kepuasan Kerja (X2)	0,869	X2.1	0,771	Valid
		X2.2	0,793	Valid
		X2.3	0,813	Valid
		X2.4	0,810	Valid
		X2.5	0,751	Valid
		X2.6	0,673	Valid
		X2.7	0,843	Valid
		X2.8	0,707	Valid
		X2.9	0,698	Valid
		X2.10	0,828	Valid
Komitmen Organisasi (X3)	0,874	X3.1	0,825	Valid
		X3.2	0,754	Valid
		X3.3	0,474	Valid
		X3.4	0,752	Valid
		X3.5	0,860	Valid
		X3.6	0,707	Valid
		X3.7	0,745	Valid
		X3.8	0,852	Valid
		X3.9	0,632	Valid
		X3.10	0,461	Valid
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y)	0,875	Y.1	0,770	Valid
		Y.2	0,784	Valid
		Y.3	0,816	Valid
		Y.4	0,440	Valid
		Y.5	0,491	Valid
		Y.6	0,505	Valid
		Y.7	0,706	Valid
		Y.8	0,827	Valid
		Y.9	0,827	Valid

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan pada tabel 4 di atas menunjukkan bahwa semua variabel pada penelitian ini memiliki nilai KMO (*Kaiser Meyer-Olkin*) > 0,5 dan semua variabel pada penelitian ini memiliki nilai *loading factor* > 0,4 yang berarti bahwa semua indikator dari semua variabel dinyatakan valid dan layak untuk digunakan penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menghitung *cronbach's alpha* dari masing – masing instrumen dalam satu variabel. Konstruk atau variabel dikatakan handal atau reliabel jika nilai *cronbach's alpha* > 0,5 = reliable. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 5 dibawah ini sebagai berikut :

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Standar Reliabilitas	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kecerdasan Emosional (X1)	0,5	0,712	Reliabel
Kepuasan Kerja (X2)	0,5	0,923	Reliabel
Komitmen Organisasi (X3)	0,5	0,888	Reliabel
Organizational Citizenship Behavior (Y)	0,5	0,863	Reliabel

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 5 di atas menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas pada masing – masing variabel kecerdasan emosional, kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,5 sehingga semua variabel dapat dikatakan reliabel dan layak untuk dilakukan penelitian selanjutnya.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Untuk mengetahui besarnya nilai koefisien determinasi ditunjukkan oleh R

square. Berikut ini adalah hasil uji koefisien determinasi yaitu :

Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.890 ^a	.792	.788	2.46772

Sumber : Data diolah, 2023

Hal ini berarti bahwa variabel kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi mampu menjelaskan *Organizational Citizenship Behavior* pada pegawai PMI Kota Semarang sebesar 79% sedangkan sisanya sebesar 21% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Uji F (Anova)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

Tabel 7. Hasil Uji F

Model	Variabel Independen	Variabel Dependen	F	Sig
1	Kecerdasan Emosional Kepuasan Kerja Komitmen organisasi	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	207,288	0,000 ^b

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan pengujian menggunakan SPSS pada tabel 7 menunjukkan hasil F hitung antara variabel kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan komitmen organisasi sebesar 207,288 dan nilai sig sebesar 0,000 < 0,5. Hal ini berarti bahwa variabel independen (kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan komitmen organisasi) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (*Organizational Citizenship Behavior*) sehingga model penelitian ini dinyatakan layak untuk diteliti lebih lanjut.

Uji Hipotesis

Pada dasarnya uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Berikut ini hasil dari uji t yaitu :

No.	Variabel Penelitian	Beta	Sig.	Keterangan
1.	Kecerdasan Emosional (X1)	0,596	0,000	Hipotesis diterima
2.	Kepuasan Kerja (X2)	0,352	0,000	Hipotesis diterima
3.	Komitmen Organisasi (X3)	0,501	0,000	Hipotesis diterima

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PMI Kota Semarang. Dari hasil uji yang telah dilakukan dalam penelitian ini dapat dijelaskan lebih lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Variabel Kecerdasan Emosional (X1) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,596 yang berarti variabel kecerdasan emosional (X1) memiliki hubungan positif dan pengaruhnya searah terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Artinya semakin meningkat kecerdasan emosional maka semakin meningkat pula *Organizational Citizenship Behavior*.
2. Variabel Kepuasan Kerja (X2) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,352 yang berarti variabel kepuasan kerja (X2) memiliki hubungan positif dan pengaruhnya searah terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Artinya semakin meningkat kepuasan kerja semakin meningkat pula *Organizational Citizenship Behavior*.
3. Variabel Komitmen Organisasi (X3) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,501 yang berarti variabel komitmen organisasi (X3) memiliki hubungan positif tetapi tidak berpengaruh searah terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Artinya semakin meningkat komitmen organisasi maka semakin meningkat pula

Organizational Citizenship Behavior.

SIMPULAN

1. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
2. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.
3. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Dalam penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu dalam penelitian ini hanya dilakukan pada karyawan PMI Kota Semarang sehingga hasil penelitian belum dapat menggambarkan *Organizational Citizenship Behavior* PMI Kota Semarang di wilayah lainnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ibrahim. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* dan Dampaknya pada Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Anutapura dan Rumah Sakit Undata Palu. Universitas Tadulako. *e-Jurnal Katalogis*, Volume I Nomor 1, Januari 2013, 136-146. Palu: Universitas Tadulako.
- Imelda, S. (2013). Pengaruh Kemampuan Komunikasi Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Kayawan Pada PT. Perkebunan Nusantara IV (PERSERO)Unit Kebun Tanah Itam Ulu. *Tesis*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Masruroh, D., & Himam, F. (2014). Peranan Kecerdasan Emosi,

- Kepuasan Kerja dan Kepemimpinan Transformasional terhadap Organizational Citizenship Behavior Perawat. Yogyakarta: *Doctoral dissertation*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Podsakoff, Philip M.; MacKenzie, Scott B.; Paine, Julie Beth; Bachrach, Daniel G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, Vol. 26 No. 3, pp. 513-63.
- Huda, K. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada PT. Citayasa Perdana). *Jurnal Optima*, 2(1), 41-53.
- Diefendroff, J.M., Brown, D.j., Kamin, A.M., and Lord, R.G. (2002). "Examining the Role of Job Involvement and Work Centrality in Predicting Organizational Citizenship Behaviors and Job Performance", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.23: 93-08. Washington: American Psychological Association.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. (Edisi 8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- sugiyono. (2010). metode penelitian bisnis. *Jurnal Riset Akuntansi*, 6(1). <https://doi.org/10.34010/jra.v6i1.515>
- Sugiyono. (2017a). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, P. (2017b). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D*. Penerbit Cv. Alfabeta.