

ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR DITINJAU DARI KECERDASAN EMOSIONAL DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* PADA KARYAWAN PT. X

Theresia Steffany Dwi Kusuma & Ferdinand Hindiarto

Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara empirik hubungan Kecerdasan Emosional dan *Perceived Organizational Support* (POS) dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan PT. X. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah bahwa ada hubungan positif antara Kecerdasan Emosional dengan OCB, selanjutnya ada hubungan positif antara POS dengan OCB, dan ada hubungan antara Kecerdasan Emosional dan POS dengan OCB pada karyawan PT. X. Subyek penelitian berjumlah 45 orang yang termasuk dalam karyawan *middle management* dan *first line manager*. Untuk mengungkap OCB karyawan digunakan dimensi dari OCB, yaitu *Altruism, Civic Virtue, Conscientiousness, Courtesy, dan Sportmanship*. Metode analisis data yang digunakan adalah korelasi digunakan adalah korelasi *Product Moment Pearson* dan teknik *analisis multiple regression*. Berdasarkan hasil uji hipotesis didapatkan $r_{xy} = 0,571$ ($p < 0,01$), $r_{zy} = 0,683$ ($p < 0,01$), dan $F = 23,317$ ($p < 0,01$), artinya ada hubungan positif sangat signifikan antara Kecerdasan Emosional dengan OCB, serta ada hubungan positif sangat signifikan antara POS dengan OCB, dan ada hubungan sangat signifikan antara Kecerdasan Emosional dan POS dengan OCB pada karyawan PT.X. Dengan demikian hipotesis yang diajukan diterima.

Kata Kunci : *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), Kecerdasan Emosional, *Perceived Organizational Support* (POS).

Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi saat ini, setiap perusahaan dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang komprehensif dalam berpikir, memiliki sikap dan perilaku yang sesuai dengan apa yang perusahaan inginkan, dan memiliki kemampuan,

keterampilan, dan keahlian sesuai dengan tuntutan pekerjaannya.

Bagi perusahaan yang ingin terus berkembang, diperlukan sumber daya manusia yang berkompeten sebagai salah satu modal utama. Robert Eaton (direktur utama *Chrysler Corporation*) memandang sumber daya manusia di perusahaan sebagai suatu aset yang mampu memberikan

kontribusi untuk terus bersaing dengan perusahaan lain (Robbins, 2003). Bagi sebagian perusahaan, memiliki sumber daya manusia yang berkompeten saja tidaklah cukup. Perusahaan menginginkan sumber daya manusia yang juga memiliki kemampuan untuk mengerjakan pekerjaan secara bertanggung jawab dan memiliki rasa cinta terhadap pekerjaan dengan sukarela dan tanpa perlu diawasi. Perilaku itulah yang sering disebut sebagai *Organizational Citizenship Behavior*.

PT. X, adalah satu perusahaan yang menghasilkan kantung plastik untuk wilayah Sukoharjo dan sekitarnya. Dari hasil observasi yang dilakukan, terlihat banyak karyawan yang tidak membantu pekerjaan rekan sekerjanya. Selain itu, karyawan PT. X hanya terlihat mengerjakan tugas pekerjaan jika diminta oleh atasan. Karyawan juga sering terlihat mengobrol dan bercanda dengan rekan sekerja saat atasan tidak berada di tempat kerja. Karyawan PT. X hanya ingin menyelesaikan pekerjaan mereka ketika emosi mereka sedang baik. Hal ini terlihat ketika diberikan pekerjaan saat emosi mereka buruk, mereka cenderung menyelesaikan pekerjaan secara cepat tanpa memikirkan hasil pekerjaan mereka. Tidak hanya itu, karyawan juga memiliki persepsi bahwa pekerjaan yang

mereka kerjakan hanya sebatas memenuhi perintah atasan. Hal ini pula yang membuat para karyawan di perusahaan tersebut tidak memiliki kerelaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

Akibat dari perilaku karyawan yang seperti itu, terkadang berakibat buruk bagi kinerja perusahaan, semisal tagihan yang seharusnya dibayarkan terpaksa tertunda karena karyawan merasa belum adanya perintah dari atasan, akibatnya beberapa *supplier* merasa dirugikan. Tidak hanya itu, perilaku karyawan yang sering mengobrol saat atasan tidak ditempat, sering mengakibatkan beberapa pekerjaan tertunda dan menyebabkan hasil produksi menurun dan pengiriman barang terpaksa ditunda, hal ini berakibat buruk pada menurunnya kepercayaan konsumen kepada perusahaan tersebut.

Robbins menyebutkan, bahwa sumber daya manusia yang berperilaku *Organizational Citizenship Behavior*, misalnya menolong rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya, bekerja dengan efektif dan efisien ada atau tidaknya orang yang mengawasi, mengerjakan pekerjaan yang diberikan dengan baik dan sesuai target, dan memiliki inisiatif yang tinggi untuk memajukan perusahaan. Dari pernyataan di atas dapat dilihat adanya

kesenjangan antara hasil observasi yang peneliti lakukan dengan idealitas dari sumber daya manusia yang memiliki *Organizational Citizenship Behavior*.

Adanya kesenjangan yang terjadi antara realitas di lapangan dan idealitas dipengaruhi oleh beberapa faktor. Robbins & Judge (2008) menyebutkan, bahwa terdapat faktor internal dan faktor eksternal yang sangat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* pada perusahaan. Faktor internal yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* adalah karakteristik biologis (umur, jenis kelamin, dan status marital), kepribadian dan emosi, persepsi terhadap dukungan organisasi (*Perceived Organizational Support* atau POS), persepsi terhadap kualitas interaksi atasan-bawahan, dan motivasi. Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi adalah budaya dan iklim organisasi, *leadership*, dan lain-lain. (Robbins, 2003). Pada penelitian ini faktor persepsi terhadap dukungan organisasi (*Perceived Organizational Support* atau POS) dan faktor kecerdasan emosional menjadi variable bebas penelitian.

Hipotesis

1. Hipotesis Mayor

Ada hubungan antara kecerdasan emosional dan *perceived organizational support* dengan *organizational citizenship behavior*. Semakin tinggi kecerdasan emosional dan *perceived organizational support* seorang karyawan, maka akan semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior* pada karyawan, begitu pula sebaliknya.

2. Hipotesis Minor

- a) Ada hubungan positif antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior*. Semakin tinggi kecerdasan emosional karyawan, maka akan semakin tinggi *organizational citizenship behavior* pada karyawan, begitu pula sebaliknya.
- b) Ada hubungan positif antara *perceived organizational support* dengan *organizational citizenship behavior*. Semakin positif *perceived organizational support* karyawan terhadap perusahaan, maka akan semakin tinggi

organizational citizenship behavior pada karyawan, begitu pula sebaliknya.

Metode Penelitian

Subyek Penelitian

Dalam penelitian ini populasi yang akan digunakan adalah karyawan di *middle management* dan karyawan *first line manager* yang dimiliki PT.X.

Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode skala. Bentuk skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala yang bersifat langsung. Pertanyaan-pertanyaan yang tertulis diajukan kepada subyek. Skala yang digunakan adalah: skala OCB, skala *perceived organizational support* dan skala kecerdasan emosional.

Metode Analisis Data

Metode yang digunakan adalah dengan teknik *analisis multiple regression* untuk mencari ada tidaknya hubungan Kecerdasan emosional dan *Perceived Organizational Support* dengan *Organizational Citizenship Behavior*. Untuk menguji hipotesis minor digunakan teknik korelasi *Product Moment* dari *Pearson*.

Hasil Penelitian

Hasil uji hipotesis Dengan menggunakan teknik *analisis multiple regression* diperoleh hasil $R = 0,725$ dan $R^2 = 0,526$, $F = 23,317$ $p < 0,01$. Hasil ini menunjukkan ada hubungan yang sangat signifikan antara Kecerdasan Emosional dan *Perceived Organizational Support* dengan *Organizational Citizenship Behavior*.

Hasil uji hipotesis minornya dengan menggunakan *Product Moment* dari *Pearson* untuk mengetahui hubungan variabel Kecerdasan Emosional dengan *Organizational Citizenship Behavior* dan hubungan *Perceived Organizational Support* dengan *Organizational Citizenship Behavior*. Diketahui hasil r_{x1y} sebesar 0,571 dengan $p < 0,01$. Hasil ini menunjukkan adanya hubungan positif yang sangat signifikan antara Kecerdasan Emosional dengan *Organizational Citizenship Behavior*. Kemudian diketahui pula r_{x2y} sebesar 0,683 dengan $p < 0,01$. Hasil ini menunjukkan adanya hubungan positif yang sangat signifikan antara *Perceived Organizational Support* dengan *Organizational Citizenship Behavior*.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil $R = 0,725$ dan $R^2 = 0,526$, $F = 23,317$ $p < 0,01$. Hal ini

menunjukkan bahwa ada hubungan yang sangat signifikan antara Kecerdasan Emosional dan *Perceived Organizational Support* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. X. Hal ini berarti semakin tinggi Kecerdasan Emosional dan *Perceived Organizational Support* maka *Organizational Citizenship Behavior* juga semakin tinggi, begitupula sebaliknya. Dengan demikian hipotesis penelitian yang diajukan diterima.

Seorang karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang positif, maka seorang karyawan akan mampu memiliki pengaturan diri yang tinggi, hal ini ditunjukkan dengan seorang karyawan yang jarang sekali mengeluh saat diberikan tugas pekerjaan yang di luar dari *job desc* nya. Karyawan yang mampu mengolah emosinya akan memiliki kesadaran diri yang positif hal ini ditunjukkan saat karyawan diberikan pekerjaan yang diluar dari *jobdesc*, mereka akan dapat mengontrol setiap tindakan dan perilaku mereka dan tetap bekerja sesuai dengan yang diharapkan oleh atasan, hal ini sesuai dengan dimensi *Organizational Citizenship Behavior*, yaitu *Conscientiousness*. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi juga akan membuat karyawan mampu mengontrol dan mengolah setiap emosi yang timbul dan

menyebabkan karyawan mampu mencegah terjadinya konflik-konflik, baik konflik di dalam diri mereka, seperti ketika sedang mengalami masalah pribadi, serta konflik di dalam perusahaan yang melibatkan karyawan yang lain. Hal ini sangat sesuai dengan dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior*, yaitu *Courtesy*.

Kecerdasan emosional juga membantu seseorang karyawan untuk dapat berempati dengan karyawan yang sedang mengalami permasalahan di dalam pekerjaannya. Karyawan akan rela menolong dan berusaha untuk membantu menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi rekan sekerjanya, dalam dimensi *Organizational Citizenship Behavior* ini disebut dengan perilaku *Altruism*. Kecerdasan emosional juga menimbulkan keterampilan sosial yang baik seorang karyawan, sehingga seorang karyawan mampu untuk berinteraksi dan mampu menyelesaikan konflik yang terjadi di dalam perusahaan bahkan berusaha tidak menimbulkan konflik di dalam perusahaan, tidak pernah mengeluh jika diberikan pekerjaan yang melebihi tanggung jawabnya, serta mampu memotivasi diri untuk dapat berprestasi lebih. Sikap karyawan itulah yang menjadi beberapa perwujudan dari perilaku karyawan yang memiliki *Organizational Citizenship*. Jadi, hal-hal diatas itulah yang membuktikan bahwa kecerdasan emosional mampu menimbulkan *Organizational Citizenship Behavior* pada diri karyawan.

Seorang karyawan tidak hanya dituntut memiliki kecerdasan emosional saja, tetapi seorang karyawan diharapkan juga memiliki *Perceived Organizational Support*. *Perceived Organizational Support* yang positif terhadap perusahaan akan membantu karyawan memiliki performa kerja yang lebih bagus. Karena performa kerja yang bagus inilah yang menjadi pemicu seorang karyawan untuk dapat bekerja melebihi *jobdesc* dan mampu berinteraksi dengan rekan sekerja (Miao, 2011).

Menurut Eisenberger (2011), *Perceived Organizational Support* sangat berkaitan erat dengan *Organizational Citizenship Behavior*. Eisenberger mengemukakan bahwa *Perceived Organizational Support* yang positif terhadap perusahaan dapat membuat karyawan lebih menghargai setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan, sehingga karyawan akan bekerja secara sukarela dan akan tumbuh rasa memiliki terhadap perusahaan.

Karyawan yang memiliki *Perceived Organizational Support* akan mengetahui apa saja yang ia harus kerjakan tanpa adanya perintah dari atasan. Hal ini dikarenakan seorang karyawan memandang bahwa perusahaan dimana ia bekerja sudah memberikan fasilitas serta kontribusi yang

besar terhadap kesejahteraan dirinya. Karyawan tidak hanya mengetahui setiap tindakan apa saja yang ia kerjakan, melainkan seorang karyawan akan memiliki ketertarikan untuk memajukan perusahaan, karena karyawan memiliki pemikiran bahwa ketika perusahaan tempat mereka semakin berkembang, maka kesempatan mereka untuk dapat mengembangkan diri juga akan semakin pesat.

Pengembangan diri karyawan juga akan menjadi pengalaman yang menyenangkan bagi karyawan, sehingga karyawan tidak akan mudah mengeluh bahkan cenderung menolak jika diminta untuk mengerjakan pekerjaan yang melebihi batas tanggung jawabnya. *Reward* bagi seorang karyawan yang memiliki *Perceived Organizational Support* bukanlah menjadi hal yang utama, bagi karyawan yang memiliki *Perceived Organizational Support* mereka memiliki pandangan bahwa pekerjaan yang mereka lakukan sudah menjadi kewajiban bagi mereka, karena perusahaan sudah lebih dahulu memikirkan kesejahteraan karyawan-karyawannya. Hal-hal diatas inilah yang akan memicu timbulnya perilaku *extra-role* pada seorang karyawan. Menurut Organ, perilaku *extra-role* inilah yang sering disebut dengan

Organizational Citizenship Behavior (Barrick, 2003).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan diperoleh kesimpulan, sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang sangat signifikan antara Kecerdasan Emosional dan *Perceived Organizational Support* dengan *Organizational Citizenship Behavior* pada karyawan PT. X.
2. Terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara Kecerdasan Emosional dengan *Organizational Citizenship Behavior*.
3. Terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara *Perceived Organizational Support* dengan *Organizational Citizenship Behavior*.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan maka peneliti mengemukakan saran sebagai berikut :

1. Bagi Subyek Penelitian Individu diharapkan mampu mempertahankan sikap *Organizational Citizenship* dalam bekerja dengan cara mampu memahami, menganalisa, dan

mengolah emosi yang timbul ketika bekerja dan mampu mempersepsikan dengan tepat dukungan perusahaan kepada dirinya, sehingga individu diharapkan mampu mengembangkan potensi-potensi yang ada dalam dirinya.

2. Bagi Perusahaan Perusahaan diharapkan untuk lebih lagi memberikan dukungan kepada karyawan agar semakin bekerja dengan profesional. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan pelatihan-pelatihan kepada karyawan dan memberikan *reward* kepada karyawan yang berprestasi.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya Melakukan observasi dan wawancara lebih teliti pada karyawan yang merupakan subjek populasi dalam penelitian, serta dalam melakukan penelitian diharapkan jumlah responden yang lebih banyak.

DAFTAR PUSTAKA

- Barrick, M.R.& Ryan, A.M. 2003. *Personality and Work*. CA, San Francisco : Jossey-Bass.
- Borman, W.C.& Motowidlo, S. J. 1997. *Human Performance*. USA: Taylor & Francis Group.
- Broner, S. 2008. *Employees' perceptions of leaders' attitude and employee retention: A quantitative study on Perceived attitudes*.

- Dissertation Presented in Partial Fulfillment of the Requirement for the degree Doctor of management in organizational leadership.* USA: University of Phoenix.
- Cooper, G. L., Payne, R. L. 2001. *Emotion At Work*. UK : Paperback.
- Duyar, I., Normore, A.H. 2012. *Discretionary Behavior and Performance in educational Organizations: The Missing Link in Educational Leadership and Management*. UK : Emerald Group.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison S. & Sowa D. (1986), *Perceived Organizational Support, Journal of Applied Psychology*, Vol. 71, No. 3, pp. 500- 507.
- Goleman, D. 1995. *Emotional Intelligence*. Alih bahasa: Hermaya, T. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, D. 1998. *Working with Emotional Intelligence*. United States of America.
- Graen, G. B. 2003. *Dealing with Diversity*. USA : Library of Congress Cataloging in Publication Data.
- Hadhy, R. Sulistiono. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Kecerdasan Emosional, dan Persepsi Keadilan Organisasional Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional (OCB) (Studi pada Pegawai Dilingkungan Kantor Pusat Direktorat Jenderal Perhubungan Laut)*. *Journal Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada 4085 – H –2012, 2012. Hal 1 - 32.*
- Jex, S. M., John Wiley & Sons, Inc. 2002. *Organizational Psychology*. Canada.
- Kelly, P. H., Arnason, G. 1994. *Arguments and Analysis in Bioethics*. New York.
- Mao, Ren. 2010. *Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Task Performance and Organizational Citizenship Behavior. Journal of University of Science and Technology Liaoning*.
- Organ, D. W., Podsakoff, P.M. 2006. *Organizational Citizenship Behavior: its nature, antecedents, and consequences*. London : SAGE Publication.
- Podsakoff, P. M., Ahearne, M. & Mackenzie, S. B. 1997. *Organizational Citizenship Behavior and The Quantity and Quality of Work Group Performance. Journal of Applied Psychology*, 82 (2) : 262-270.
- Robbins, S. P. 2003. *Organizational Behavior 10th Edition*. Australia : Pearson Education LTD.
- Robbins, S. P., & Judge, A. T. 2008. *Perilaku Organisasi*. Edisi 12. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Simamora, H. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi ke dua. Yogyakarta : Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Wexley, K. N., & Yukl, G. A. 2005. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personal*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.