

## HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA KARYAWAN PT X DI SURABAYA

Tiara Yudha Fernanda

Jurusan Psikologi, FIP, UNESA, email: tiarafernanda@mhs.unesa.ac.id

Ni Wayan Sukmawati Puspitadewi

Jurusan Psikologi, FIP, UNESA, email: sukawatipuspitadewi@unesa.ac.id

### Abstrak

Berdasarkan fenomena yang ditemukan oleh peneliti bahwa karyawan PT X kurang menunjukkan perilaku *organizational citizenship behavior*, hal tersebut nampak dengan perilaku karyawan yang kurang bisa bekerja sama dengan temannya, menghindari lembur dan karyawan yang seringkali mengeluh tentang pekerjaannya. Dari permasalahan tersebut peneliti ingin mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT X di Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah karyawan PT X di Surabaya pada Divisi Kapal Perang. Subjek penelitian ini berjumlah 150 orang. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan kuisioner. Teknik analisa data menggunakan korelasi *pearson product moment*. Hasil menunjukkan terdapat hubungan yang kuat antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* yang ditunjukkan pada hasil nilai  $r$  sebesar 0,609 dengan taraf signifikansi 5%. Nilai signifikansi 0,000 atau ( $p < 0,05$ ) mempunyai arti berhubungan positif bahwa semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior* yang ditunjukkan.

Kata Kunci: kecerdasan emosional, *organizational citizenship behavior*, karyawan

### Abstract

Based on the phenomenon found by researchers that PT X employees showed less *organizational citizenship behavior*, this was evident from the behavior of employees who were less able to work with friends, avoid overtime and employees who often complained about their work. From these problems the researchers wanted to know how the relationship between emotional intelligence and *organizational citizenship behavior* in PT X employees in Surabaya. This study uses a quantitative approach. The study population was employees of PT X in Surabaya in the Warship Division. The subjects of this study were 150 people. This study uses data collection methods with questionnaires. Data analysis technique uses Pearson product moment correlation. The results show that there is a strong relationship between emotional intelligence and *organizational citizenship behavior* which is shown in the results of the  $r$  value of 0.609 with a significance level of 5%. Significance value of 0,000 or ( $p < 0.05$ ) has a meaning positively related that the higher the level of emotional intelligence, the higher the *organizational citizenship behavior* shown.

Keywords: Emotional Intelligence, *organizational citizenship behavior*, employees

### PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting dalam kehidupan manusia. Sumber daya manusia dapat berkembang dengan cara bekerja. Dalam bekerja harus didasari oleh rasa cinta terhadap pekerjaannya, dan tidak boleh mengeluh. Semangat kerja yang dimiliki individu nantinya akan membuat individu menjadi sukses (Sharma, 2008).

Kusumajati (2014) menjelaskan suatu perusahaan itu memiliki target atau tujuan yang berbeda-beda. Saat ini, untuk memajukan perusahaan tentunya membutuhkan dukungan dari karyawan. Dukungan yang dibutuhkan perusahaan sendiri yaitu karyawan yang memberikan kontribusi yang lebih untuk perusahaan.

MacKenzie, Organ & Podsakoff (2006), menyatakan bahwa organisasi membutuhkan karyawan yang dapat berperilaku baik, seperti membantu individu lain dalam

tim, mengajukan diri untuk pekerjaan ekstra, menghindari konflik yang tidak perlu, menghormati peraturan, serta mau mentolerir kerugian dan gangguan terkait pekerjaan. Perilaku seperti ini biasa disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior*. *Organizational Citizenship Behavior* yang disingkat OCB menurut Budiharjo (2011), yaitu perilaku sukarela yang dilakukan oleh individu untuk keefektifan organisasi. Dalam hal ini perilaku karyawan sangat membantu keefektifan sebuah organisasi. Organisasi yang efektif nantinya dapat membantu kemajuan suatu organisasi itu sendiri. Djati (2010), menjelaskan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku karyawan yang melebihi perilaku standar yang ditetapkan oleh perusahaan dan mendapatkan manfaat bagi perusahaan.

Adapun ciri-ciri karyawan yang memiliki OCB tinggi menurut Robbins (dalam Applebaum, 2004) diantaranya adalah karyawan yang dapat membuat pernyataan konstruktif tentang organisasi dan kelompok

kerjanya, menghindari konflik yang tidak perlu, membantu sesama karyawan, mengerjakan pekerjaan lebih diluar tugas dan tanggung jawabnya, dan memiliki toleransi yang tinggi terkait dengan terganggunya pekerjaan. Sebaliknya ciri-ciri OCB yang rendah yaitu kurang memiliki toleransi terhadap pekerjaannya, kurang memiliki sikap rela membantu sesama rekan yang membutuhkan, dan kurang memiliki tanggung jawab untuk pekerjaannya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada studi pendahuluan, mendapatkan hasil bahwa 6 dari 10 karyawan tersebut kurang menunjukkan perilaku OCB yaitu pada aspek *altruisme* karyawan yang lebih memilih pulang tepat waktu dan bahkan menghindari lembur meskipun lembur tersebut mendapatkan uang tambahan intensif lembur. Hal tersebut membuat pekerjaan karyawan menjadi menumpuk. Selanjutnya pada perilaku OCB kurang ditunjukkan karyawan pada aspek *conscientiousness* yaitu tugas karyawan tidak selesai tepat waktu serta karyawan sering terlambat meskipun hal ini sudah seringkali mendapatkan teguran dari kepala divisi saat melakukan apel pagi. Pada aspek *sportmanship* perilaku yang muncul yaitu karyawan sering mengeluh saat mendapatkan tambahan pekerjaan dan karyawan juga sering mengeluhkan mengenai gaji karena karyawan menganggap bahwa gaji dan beban pekerjaan yang mereka dapat tidak seimbang. Apabila terdapat masalah saat bekerja, karyawan sering bertengkar dan saling menyalahkan satu sama lain. Namun, terdapat 4 karyawan yang mengabaikan himbauan untuk mengikuti pelatihan. Pada saat pelatihan karyawan sering keluar dari ruang dan meninggalkan pelatihan. Perilaku tersebut kurang mencerminkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior*. Hal ini kurang sesuai, dikarenakan suksesnya organisasi bergantung pada bagaimana kinerja seorang karyawan (Robbins & Judge, 2008).

Aini, Ramadhan & Susilo. (2018) mengatakan OCB memiliki peran penting dalam meningkatkan kemajuan perusahaan. Karyawan yang memiliki OCB yang tinggi nantinya juga akan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan produktivitas. Karyawan yang memiliki OCB nantinya akan dapat bekerja sesuai dengan yang diinginkan perusahaan, seperti menerima apabila diberikan tugas tambahan, bersedia bekerja sesuai prosedur yang berlaku dan saling tolong menolong antar sesama karyawan.

Beberapa faktor dapat memengaruhi OCB pada karyawan diantaranya sikap, karakteristik kelompok, kepemimpinan, dan kepribadian (MacKenzie, Organ & Podsakoff, 2006) Kepribadian berasal dari kata persona yang memiliki arti yaitu pola sifat dengan karakteristik yang relatif permanen dan secara konsistensi mempengaruhi perilakunya (Feist & Feist, 2014). Oleh karena itu karyawan harus saling mengenal satu sama lain sehingga saling mengetahui kepribadian dan latar belakang masing-masing.

Indriyani dan Utami (2018), menjelaskan bahwa emosi merupakan faktor kecerdasan seorang karyawan yang memberikan kontribusi lebih untuk perusahaan. Selain itu (Goleman, 2007), Emosi nantinya akan mempengaruhi pikiran dan tindakan seseorang. Emosi selalu terkait dengan perilaku sehingga nantinya menuntut

kemampuan individu untuk dapat mengelola emosinya dengan baik. Orang yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan dapat memberikan ekspresi wajah yang baik pula seperti tersenyum serta mampu mengatur volume dan intonasi suara sesuai kebutuhan dan kondisi lingkungan.

Menurut Goleman (2009), menjelaskan bahwa kecerdasan emosi merupakan suatu kemampuan yang dimiliki individu untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebihi-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati dan berdoa. Menurut Goleman (2002) kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan yang dimiliki individu untuk mengatur kehidupan emosinya dengan intelegensi (*to manage our emotion life with intelligence*), menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya (*the appropriateness of emotion and its expression*) melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan ketrampilan sosial.

Sedangkan Goleman (2007), juga menjelaskan bahwa ciri-ciri orang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi adalah orang yang dapat mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain dan membina hubungan. Sedangkan ciri-ciri orang yang memiliki kecerdasan emosional yang rendah adalah orang yang egois, kurang dapat berempati dengan orang lain, kurang dapat membina hubungan dengan baik, kurang memiliki semangat atau motivasi.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 10 karyawan PT X yang diambil pada Divisi Kapal Perang, peneliti mendapatkan hasil bahwa 6 dari 10 karyawan PT X kurang menunjukkan perilaku Kecerdasan Emosional. Diantaranya pada aspek mengenali emosi yaitu karyawan seringkali kurang dapat menahan emosinya apabila ada masalah yang membuatnya marah. Selain itu pada aspek mengelola emosi yaitu karyawan menunjukkan sikap mudah tersinggung apabila ada salah satu teman yang membicarakannya dibelakang. Selanjutnya pada aspek motivasi diri yang ditunjukkan dengan perilaku karyawan seringkali takut untuk mengambil resiko dari pekerjaannya yang nanti akan mengalami kegagalan. Perilaku-perilaku diatas kurang menunjukkan perilaku karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang baik. Individu yang memiliki kecerdasan emosional yang baik adalah individu yang dapat mengenali emosi pada dirinya sendiri, emosi orang lain, motivasi diri serta kemampuan untuk bekerja sama dengan baik. (Marpaung & Krisna, 2011).

Sesuai jurnal penelitian Ardiansyah & Sulistiyowati (2018) bahwa untuk meningkatkan kinerja pegawai dapat dilakukan dengan berbagai cara salah satunya yaitu dengan meningkatkan kecerdasan emosional setiap pegawai sehingga dapat memberikan pengaruh yang baik untuk kinerja karyawan. Kinerja pegawai dapat dilihat dari cara dia mengelola, menguasai diri dan juga cara dia untuk berinteraksi dengan sesama pegawai. Selain itu, menurut penelitian yang dilakukan oleh Widayati (Ardiansyah & Sulistiyowati 2018) mengatakan bahwa setidaknya 75% kesuksesan manusia ditentukan oleh kecerdasan emosionalnya dan 4% ditentukan oleh kecerdasan

intelektualnya. Oleh karena itu maka kecerdasan emosional sangat penting dalam mempengaruhi kehidupan manusia terlebih dengan kinerja seorang pegawai. Semakin tinggi kecerdasan emosional yang dimiliki pegawai dalam perusahaan maka akan semakin tinggi pula kinerja pegawai tersebut, sehingga kinerja pegawai dapat terus meningkat.

Ariati, Mujiasih & Sumiyarsih (2012) menjelaskan dalam penelitiannya yang berjudul Hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan CV Aneka Ilmu Semarang dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kecerdasan emosional dengan OCB pada karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional maka akan semakin tinggi perilaku OCB pada karyawan, sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosional maka akan semakin rendah pula perilaku OCB pada karyawan. Untuk mencapai tujuan sebuah organisasi, diperlukan saling bekerja sama satu sama lain sehingga visi perusahaan dapat tercapai (Korkmaz & Arpaci, 2009).

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif sendiri menurut Sugiyono (2011) adalah metode yang digunakan peneliti untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan teknik korelasi *product moment* dimana teknik tersebut digunakan untuk menggambarkan adanya hubungan atau tidaknya pada 2 variabel, yaitu variabel (X) Kecerdasan Emosional dan variabel (Y) *Organizational Citizenship Behavior*. Tujuan dari penelitian korelasional ini untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior*. Partisipan dalam penelitian ini berjumlah 120 karyawan tetap. Pengumpulan data menggunakan kuisioner yang dibuat berdasarkan aspek dari Organ (2006) tentang *organizational citizenship behavior*, skala kecerdasan emosional dibuat berdasarkan aspek dari Goleman (2007). Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah uji korelasi "*product moment*".

## HASIL

Data penelitian yang telah didapatkan kemudian diolah dengan menggunakan *descriptive statistics*. Data statistik tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
Statistik Deskriptif

	N	Minim um	Maxim um	Mean	Std. Deviation
Kecerdasan Emosional	120	110	184	146,1 2	17,915
Organizational citizenship Behavior	120	83	134	104,8 6	10,426

Melalui hasil analisis statistik deskriptif yang telah dilakukan, diketahui bahwa nilai rata-rata untuk skala kecerdasan emosional adalah 146,12 dengan nilai minimum 110 sedangkan nilai maksimum sebesar 184, dan standar deviasi 17,915. Kemudian untuk rata-rata skala *organizational citizenship behavior* sebesar 104,86, dengan nilai minimum 83 dan maksimum 134, sedangkan standar deviasi skala *organizational citizenship behavior* yaitu sebesar 10,426.

## A. Analisis Data

### 1. Hasil Uji Asumsi

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak.

Pengujian normalitas data pada penelitian ini menggunakan *kolmogrov-smirnov* dengan bantuan SPSS 23.0 for windows. Suatu data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansinya lebih dari 0,05 ( $p > 0,05$ ), dan dapat dikatakan data tidak berdistribusi normal apabila nilai signifikansinya kurang dari 0,05 ( $p < 0,05$ ).

**Tabel 1.2**  
Ketentuan Distribusi Normalitas Data

Nilai Signifikansi	Keterangan
Sig >0,05	Distribusi data normal
Sig <0,05	Distribusi data tidak normal

Adapun hasil uji normalitas data dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov terhadap kedua variabel penelitian sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
Hasil Uji Normalitas Data

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
Kecerdasan Emosional	0,200	Data berdistribusi normal
<i>Organizational citizenship behavior</i>	0,200	Data berdistribusi normal

Hasil uji normalitas kedua variabel pada tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi kecerdasan emosional sebesar 0,200 dan nilai signifikansi *organizational citizenship behavior* sebesar 0,200. Berdasarkan hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* memiliki sebaran data yang normal karena memiliki signifikansi yang lebih dari 0,05 ( $p > 0,05$ ).

#### b. Uji Linearitas

Uji linearitas merupakan suatu prosedur untuk mengetahui linear atau tidaknya suatu distribusi data penelitian (Winarsunu, 2007). Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* mempunyai hubungan yang linier atau tidak berhubungan secara linier. Data tersebut diuji menggunakan *Test for Linearity* dengan

bantuan SPSS 23.0 for Windows. *Test for linearity* pada pengujian ini menggunakan taraf signifikan 0,05 (Sugiyono,2009).

**Tabel 1.4**  
**Ketentuan Distribusi Linearitas Data**

Nilai Signifikansi	Keterangan
Sig > 0,05	Non Linear
Sig < 0,05	Linear

Kriteria dalam pengujian linearitas yaitu jika linearitas memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 ( $p < 0,05$ ) maka data dikatakan berhubungan linear, jika nilai signifikansi lebih besar daripada 0,05 ( $p > 0,05$ ) maka variabel tidak memiliki hubungan yang linear. Berikut merupakan hasil uji linearitas kedua variabel yang digunakan.

**Tabel 1.5**  
**Hasil Uji Linearitas Data**

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
<i>Organizational citizenship behavior</i> * emosional	Kecerdasan 0,000	Linear

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* sebesar 0,000, hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05 ( $p < 0,05$ ). Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel keadilan organisasi dengan *organizational citizenship behavior* memiliki hubungan yang linear.

## 2. Hasil Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan membuktikan kebenaran dari hipotesa dalam penelitian. Berdasarkan data hasil uji asumsi yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa variabel kecerdasan emosional dan variabel *organizational citizenship behavior* memiliki data yang berdistribusi normal serta memiliki hubungan yang linier.

**Tabel 1.6**  
**Hasil Uji Analisis Data Korelasi Product moment**

Kecerdasan Emosional	Pearson	1	.609**	.000	120
	Corellation				
	Sig. (2 tailed)				
	N				
Organizational Citizenship Behavior	Pearson	.609**	.000	120	1
	Corellation				
	Sig. (2 tailed)				
	N				

Dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis, peneliti menggunakan teknik *Korelasi Product Moment*, yaitu untuk mengetahui keeratan suatu hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan bantuan program SPSS versi 23.0 for windows.

**Tabel 1.7**  
**Tingkat Keeratan Hubungan**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Hasil korelasi *product moment* dalam uji hipotesis sebagai berikut:

### Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh yaitu nilai  $r = 0,609$  menunjukkan bahwa korelasi yang terjadi antara variabel kecerdasan emosional dengan variabel *organizational citizenship behavior* memiliki tingkat hubungan yang kuat, karena nilai  $r = 0,609$ . Pada analisis korelasi terdapat koefisien determinasi yang besarnya kuadrat dari koefisien korelasi ( $r^2$ ). Koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah  $r^2 = (0,609)^2 = 0,37$ . Kontribusi yang diberikan variabel kecerdasan emosional terhadap variabel *organizational citizenship behavior* dapat dilihat dari nilai  $r^2 = 0,37$ . Hasil tersebut berarti *organizational citizenship behavior* dipengaruhi oleh kecerdasan emosional sebesar 37%, sedangkan 63% lainnya ditentukan oleh faktor lain.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, hipotesis alternatif ( $H_a$ ) pada penelitian ini diterima, yaitu terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT X di Surabaya.

## PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior*. Berdasarkan analisis korelasi *product moment* yang dilakukan dengan bantuan program *Statistical Package for Social Science (SPSS) for Windows* 23.0, diperoleh nilai probabilitas atau nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 ( $p < 0,05$ ) dan nilai koefisien korelasi  $r$  sebesar 0,609. Nilai probabilitas  $p$  sebesar 0,000 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior*.

Nilai koefisien korelasi  $r$  sebesar 0,609 yang berarti variabel kecerdasan emosional memiliki hubungan yang kuat dengan *organizational citizenship behavior* dan menunjukkan nilai korelasi positif yang berarti terdapat hubungan positif atau searah antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT X di Surabaya. Hubungan yang positif atau searah antar dua variabel tersebut artinya ketika nilai pada variabel kecerdasan emosional meningkat maka nilai pada variabel *organizational citizenship behavior* juga meningkat. Begitu juga sebaliknya, ketika nilai kecerdasan emosional turun, maka nilai variabel *organizational citizenship behavior* juga menurun.

Meningkatnya nilai *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT X juga dipengaruhi oleh beberapa aspek diantaranya yaitu aspek *altruisme*.

Berdasarkan hasil penelitian pada aspek ini *organizational citizenship behavior* karyawan PT X sudah cukup tinggi, hal ini sesuai dengan sikap yang ditunjukkan karyawan saat bekerja. Sikap tersebut seperti sesama karyawan saling menolong rekan kerjanya yang sedang membutuhkan bantuan saat mengerjakan tugas dari perusahaan, meskipun itu bukan tanggung jawabnya.

Selanjutnya pada aspek *conscientiousness* (kesadaran) karyawan sudah muncul. Hal ini ditunjukkan dengan karyawan mengikuti pelatihan-pelatihan yang diadakan perusahaan, selain itu karyawan yang berusaha bekerja secara optimal untuk memajukan perusahaan.

Aspek *sportmanship* (sikap terbuka) ditunjukkan dengan karyawan yang rela memberikan tambahan waktu untuk menyelesaikan pekerjaannya. Berdasarkan aspek tersebut, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan mau memberikan tambahan waktu untuk pekerjaannya. Mereka mau menambah jam kerjanya jika memang pekerjaan yang dia kerjakan belum selesai/ ada tambahan pekerjaan lain.

Perilaku lain yang sudah menunjukkan OCB yaitu karyawan yang memiliki sikap saling keterbukaan (*courtesy*). Sikap tersebut merupakan salah satu aspek yang terdapat dalam OCB. Sikap yang ditunjukkan seperti karyawan yang tidak membicarakan unek-unek atau kesalahan temannya dibelakang melainkan membicarakannya secara langsung. Sehingga setiap ada permasalahan selalu mendapatkan jalan keluar. Sikap yang dilakukan karyawan akan dapat menghindari suasana yang tidak nyaman dalam perusahaan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat 7 karyawan PT X di Surabaya dengan presentase 5,8% yang memiliki tingkat *organizational citizenship behavior* sangat tinggi. Karyawan PT X yang memiliki tingkatan tinggi sebanyak 33 dengan presentase 27,5%. *Organizational citizenship behavior* yang dimiliki oleh 40 karyawan PT X dengan presentase 33,3% berada dalam kategori sedang. Sebanyak 34 karyawan PT X dengan presentase 28,3 memiliki *organizational citizenship behavior* yang rendah dan 4 karyawan PT X dengan presentase 5,0% termasuk memiliki *organizational citizenship behavior* yang sangat rendah.

Mohammadi, Hemmati Rezapur & Hashemi (2013) menjelaskan mengenai OCB sebagai bentuk perilaku untuk saling membantu. Perilaku saling membantu yang dilakukan karyawan seperti berkontribusi untuk organisasi, bekerja sama dalam tim, kesetiaan terhadap organisasi dan menyelesaikan pekerjaannya.

Berdasarkan fenomena yang ditemukan oleh peneliti maka hasil penelitian ini memberikan gambaran kecerdasan emosional merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*. Kontribusi yang diberikan variabel kecerdasan emosional terhadap variabel *organizational citizenship behavior* dapat dilihat dari nilai  $r^2 = (0,609)^2$  adalah 0,37. Nilai  $r^2 = 0,37$ , hasil tersebut berarti *organizational citizenship behavior* dipengaruhi oleh kecerdasan emosional sebesar 37%, sedangkan 63% lainnya ditentukan oleh faktor lain.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anindya (2011) dimana terdapat hubungan yang

signifikan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior*, yang berarti semakin tinggi kecerdasan emosional seseorang maka *organizational citizenship behavior* yang ditunjukkan untuk perusahaan akan semakin meningkat.

Wijayanto & Kismono dalam Leila, Harahap dan Novliadi (2014) mengatakan bahwa munculnya OCB dipengaruhi oleh faktor kecerdasan. Salah satu bentuk kecerdasan adalah kecerdasan emosional. Goleman (2015) menjelaskan bahwa terdapat lima komponen yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya yaitu ketrampilan sosial, motivasi, empati, kesadaran diri dan pengaturan diri. Selain itu Ariani (2008) mengungkapkan bahwa self motivation atau motivasi diri merupakan suatu bentuk dorongan ataupun semangat yang muncul dari dalam diri sebagai cara untuk mencapai sesuatu yang ia inginkan. Hal ini sesuai dengan aspek *altruisme* pada OCB. Sehingga dapat disimpulkan bahwa OCB dapat mempengaruhi kecerdasan emosi seseorang lewat faktor kepribadian. Robbins dalam Sumadi Suryabrata (2003) mengungkapkan bahwa terdapat 5 faktor yang menjadi pembentuk kepribadian seseorang diantaranya sifat dasar, perbedaan individual, lingkungan prenatal, motivasi dan lingkungan.

Meningkatnya nilai kecerdasan emosional pada karyawan PT X di Surabaya dipengaruhi oleh beberapa aspek. Menurut Goleman (2007) terdapat beberapa aspek kecerdasan emosional diantaranya adalah aspek mengelola emosi menjelaskan mengenai kemampuan mengatur emosi diri sendiri dan orang lain seperti karyawan sabar saat temannya membuatnya emosi ketika dimarahi atasan karena tugas tidak selesai tepat waktu. Aspek memotivasi diri sendiri menjelaskan mengenai kemampuan memberikan dorongan dalam diri untuk dapat mengendalikan emosi seperti karyawan yang takut tiap kali menemui atasannya karena dia merasa selalu salah. Aspek mengenali emosi diri kemampuan mengenali emosi diri sendiri sehingga dapat mengidentifikasi gambaran emosi pada diri sendiri seperti karyawan yang dari rumah *badmood* tetapi tidak membawa emosinya pada saat berada dalam perusahaan. Aspek membina hubungan adalah kemampuan individu dalam membina hubungan yang baik dengan seseorang sehingga membantu mencapai keberhasilan seperti karyawan yang saling membantu dan mengurangi perselisihan saat pekerja, dan mengenali emosi orang lain yaitu kemampuan individu dalam memahami emosi yang ada pada diri orang lain sehingga individu lebih peduli dengan perasaan orang lain seperti karyawan yang saat sedih dan murung ketika dikantor dan karyawan lainnya berusaha menghiburnya.

Yuwono, Purwanto & Hidayati (2010) menyatakan bahwa emosi memiliki peran penting terhadap suatu tindakan bahkan seseorang dalam menentukan keputusan "rasional". Kecerdasan emosi yang tinggi nanti akan dapat membantu individu dalam menangani konflik secara tepat sehingga dapat menciptakan kondisi kerja yang tinggi pula. Sedangkan individu yang memiliki kecerdasan emosional yang rendah nantinya akan berdampak buruk pada diri mereka sendiri, karena individu yang kurang dapat mengambil keputusan secara rasional, maka dia juga akan kurang dapat menghadapi konflik secara tepat.

Individu yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi maka dia juga akan memiliki kestabilan emosi yang tinggi pula. Emosi yang stabil akan membuat individu mampu menyesuaikan diri dengan baik.

Hasil penelitian yang diperoleh terdapat 11 karyawan PT X memiliki kecerdasan emosional dengan kategori Sangat tinggi dengan presentase 9,2%. Selanjutnya terdapat 31 karyawan dengan kategori tinggi dan hasil presentase 25,8%. Kecerdasan emosional dengan kategori sedang dimiliki oleh 37 karyawan dengan presentase 30,8%. Sebanyak 33 karyawan memiliki tingkatan kategori rendah dengan presentase 27,5% dan terdapat 8 karyawan termasuk kedalam kategori sangat rendah dengan presentase 6,7%.

Penelitian ini memiliki beberapa terdapat faktor-lain yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior*. Adapun faktor lain yang berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* yaitu faktor internal seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, kepribadian dan suasana hati (*mood*), moral karyawan, motivasi. Menurut Robbins (2006) kepuasan kerja dapat menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior*, karena karyawan yang puas dalam bekerja nantinya akan menceritakan hal positif mengenai perusahaan. Karyawan yang mendapatkan kepuasan dalam bekerja nantinya akan lebih patuh TERHADAP tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan. Selain itu terdapat faktor eksternal yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* diantaranya adalah kepemimpinan situasional, kepemimpinan transformasional, kepercayaan pada pimpinan dan budaya organisasi. Faktor lain tersebut tidak diteliti karena peneliti hanya fokus meneliti hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT X. Faktor-faktor lain tersebut nantinya dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya.

## PENUTUP

### Simpulan

Hasil uji hipotesis pada penelitian ini menunjukkan angka signifikansi sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ) dengan angka korelasi sebesar 0,416. Hasil uji korelasi *product moment* ini menandakan adanya hubungan antara keadilan organisasi dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan PT. X. Hubungan antara keadilan organisasi dengan *organizational citizenship behavior* bersifat positif, yang artinya apabila keadilan organisasi yang terjadi dalam organisasi cenderung tinggi maka *organizational citizenship behavior* juga akan cenderung tinggi, hal ini juga terjadi sebaliknya apabila keadilan organisasi cenderung rendah maka *organizational citizenship behavior* yang ditunjukkan karyawan juga akan rendah.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka peneliti memberikan saran kepada beberapa pihak terkait yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi yang membutuhkan.

### 1. Bagi Subjek Penelitian

Bagi subjek PT X diharapkan dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior* yang dimiliki dengan menunjukkan sikap kontribusi yang lebih untuk perusahaan, sehingga karyawan dapat ikut membantu memajukan perusahaan, yang dapat ditunjukkan dengan sikap seperti karyawan saling membantu satu sama lain apabila ada temannya membutuhkan bantuan, karyawan datang tepat waktu, dan karyawan yang lebih memilih mengalah dan menghindari pertengkaran-pertengkaran dengan temannya.

### 2. Bagi Instansi/ Perusahaan

Bagi instansi terkait, diharapkan dapat mempertahankan sikap/perilaku yang ditunjukkan karyawan sehingga *organizational citizenship behavior* pada perusahaan tetap stabil dan tidak mengalami penurunan. Untuk menjaga kestabilan tersebut yang harus dilakukan perusahaan adalah dengan mengadakan pelatihan-pelatihan rutin. Adanya pelatihan rutin diharapkan karyawan dapat menciptakan komunikasi yang baik antar karyawan. Komunikasi yang baik akan membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Selain itu diharapkan karyawan dapat saling bekerja sama sehingga perilaku karyawan seperti tolong menolong dapat terbentuk. Selain itu perusahaan juga harus menciptakan lingkungan kerja yang nyaman. Hal ini berguna agar karyawan dalam bekerja memiliki rasa nyaman sehingga pekerjaan yang dikerjakan juga akan mendapatkan hasil yang maksimal. Perusahaan juga harus menciptakan komunikasi yang baik antar karyawan. Komunikasi yang baik juga akan membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

### 3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini hanya menekankan pada variabel kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior*. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan mampu menggunakan metode yang berbeda dengan penelitian ini seperti metode kualitatif, menggunakan tempat untuk penelitian lain seperti sekolah maupun instansi lain dan peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel lain yang dapat mempengaruhi kecerdasan emosional seseorang seperti kinerja karyawan, stress kerja, kepuasan kerja dan prestasi belajar. Adapun faktor lain yang berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* yaitu yaitu: kepribadian, sikap, karakteristik kepemimpinan, karakteristik kelompok.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Ramadhan & Susilo. (2018, Februari). Pengaruh *organizational citizenship behavior* (OCB) dan *good corporate governance* (GCG) terhadap kinerja karyawan (studi pada karyawan PT Taspen (Persero) kantor cabang Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 55(2).
- Anindya. (2011). Pengaruh komitmen keorganisasian dan kecerdasan emosional karyawan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan

- Departemen Unit X Kompas Gramedia. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 8(2), 182-190.
- Applebaum, S. et al. (2004). Organizational citizenship behavior : a case study of culture leadership and trust. *Management Decision*, 42(1), 13-40.
- Ardiansyah & Sulistyowati. (2018). Pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 2(1), 91-100.
- Ariati, Sumiyarsih & Mujiasih. (2012, April). Hubungan antara kecerdasan emosional dengan organizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan CV Aneka Imu Semarang. *Jurnal Psikologi Undip*, 11(1).
- Ariesta. (2016). Pengaruh kecerdasan emosional dan organizational citizenship behavior (OCB) terhadap kinerja peternak ayam ras pedaging. *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan*, 2(2), 121-140.  
doi:<http://doi.org/10.21070/jbmp.v2i2.1098>
- Arikunto. (2010). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Djati. (2010). Dampak sharing knowledge terhadap best operational practice melalui organizational citizenship behavior . *Ekuitas*, 14(2), 210-224.
- Feist & Feist. (2014). *Teori Kepribadian*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Goleman, Daniel. (2009). *Emotional intelligence ; kecerdasan emotional : mengapa EI lebih penting daripada EQ*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Indriyani & Utami. (2018, Juni). Pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan (studi pada karyawan PT Industri Kereta Api (Persero) Madiun-Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 59(1). *Business and Management*, 7(24).
- Kusumajati. (2014, April). Organizational citizenship behavior (OCB) karyawan pada perusahaan. *Humaniora*, 5(1), 62-70.
- MacKenzie, Organ & Podsakoff. (2006). *Organizational citizenship behavior : its nature, antecedents, and consequences*. Sage Publications.
- Marpaung & Krisna. (2011, September). pengaruh kecerdasan emosional pemimpin terhadap kinerja dan loyalitas karyawan di PT Riau Andalan Pulp and Paper Bisnis Unit Riau Fiber. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(3).
- Mohammadi, Hemmati Rezapur & Hashemi. (2013). An investigation of the relationship between organizational citizenship behavior and emotional intelligence in employees Payam Noor University. *European Journal of Experimental Biology*, 3(5), 334-341.
- Robbins & Judge. (2008). *Perilaku organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sharma. (2008). *The power of your emotion*. Jogjakarta: DIVA Press.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Winarsunu. (2007). *Statistik dalam penelitian psikologi dan pendidikan*. Malang: UMM Press.
- Yuwono, Hidayati & Purwanto. (2010). Korelasi Kecerdasan emosi dan stress kerja dengan kinerja. *Jurnal ilmiah berkala psikologi*, 12(1), 81-87.