

## PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT PLN (PERSERO) AREA BOJONEGORO

Dana Mustika Wati

Universitas Negeri Surabaya

[danamustika10@gmail.com](mailto:danamustika10@gmail.com)

Jun Surjanti

Universitas Negeri Surabaya

[junsurjanti@gmail.com](mailto:junsurjanti@gmail.com)

### Abstract

*In a world of electricity today, human resources hold an important roles. A company will have many problems if the quality of human resources is inadequate. Although the support of facilities, infrastructure and adequate human resources are available and there are no support of competent human resources in their respective job's division, the organization's activity will have not done properly. It means that human resources are the key which must be managed properly, the company must pay attention to human resources such as emotional intelligence, organizational citizenship behavior and job satisfaction to help company in achieving goals. The Objectives of this research are to examine and analyze the effect of emotional intelligence, organizational citizenship behavior and job's satisfaction on employ's performance at PT PLN (Persero) Bojonegoro's area. This research is a quantitative research with the total sample of 63 employees. The measurement tools used are interviews, observations and questionnaires. Beside that, the statistic's analysis used in this study is Partial Least Square (PLS) technique with the help of SmartPLS 3.0 program and Statistical Package for the Social Science (SPSS) software. The measurement scale used is Likert Scale. The results of this study explain that emotional intelligence significantly and positively affect employ's performance. Beside that, the organizational citizenship behavior has a significant and negative impact on employ's performance and the job's satisfaction have a significant and positive effect on employ's performance.*

*Keywords : Emotinal intelligence, organizational citizenship behavior, job's satisfaction ,employ's performance.*

## PENDAHULUAN

Di era globalisasi sekarang ini sangat membawa dampak pada dunia usaha, diantaranya membawa iklim yang semakin terbuka untuk bekerja sama saling mengisi dan saling melengkapi demi kepentingan pihak yang bekerja sama. Disisi lain globalisasi juga melahirkan situasi persaingan yang semakin tajam.

Dalam dunia kelistrikan saat ini sumber daya manusia sangat memegang peranan penting, perusahaan akan mengalami masalah jika kualitas sumber daya manusia tidak memadai. Bagaimana mungkin sebuah organisasi akan dapat berjalan sukses jika manusia yang mengurusnya berada dalam kondisi yang tidak utuh. Artinya, organisasi yang baik membutuhkan manusia yang siap pakai, baik dilihat dari kemampuan kerja maupun kepribadiannya (Jusuf Almasdi, 2012:15). Dengan

adanya dukungan sarana prasarana dan sumber daya yang cukup, namun tanpa adanya dukungan sumber daya manusiayang kompeten di bidangnya masing-masing kegiatan organisasi tidak akan berjalan dengan baik dan semestinya. Hal ini membuktikan bahwa sumber daya manusia adalah kunci pokok yangharus dikelola denganbaik untuk menentukan keberhasilan kegiatan operasional organisasi. Seiring dengan dinamika perkembangan zaman organisasi atau perusahaan harus mampu memperoleh, mengembangkan serta mempertahankan sumber daya manusia yang ada dalam organisasi, tentunya kualitas seorang sumber daya manusia semakin penting dan mendesak untuk menjawab tantangan lingkungan yang selalu berubah. Perubahan yang terjadi pada sumber daya manusia diikuti pada perkembangan kemampuan seorang yang mengkonsentrasikan diri pada manajemen sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang berbakat, berkualitas,

bermotivasi tinggi serta mau kerjasama dengan tim akan menjadi kunci keberhasilan dalam organisasi.

Goleman (2001) menyatakan bahwa kecerdasan emosional adalah suatu kecerdasan merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, serta kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan mampu berhubungan baik dengan orang lain. Hal ini sesuai dengan penelitian Yusnaena dan Alpha (2015) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, seperti yang dinyatakan oleh Kambiz dan Majid (2013) di mana kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan Ida dkk (2011) yang memperlihatkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Artinya berapapun nilai kecerdasan emosional tidak akan berpengaruh pada tinggi rendahnya *performance*.

Kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh kecerdasan emosional namun juga dipengaruhi oleh *organizational citizenship behavior* (OCB). *Organizational citizenship behavior* adalah perilaku individu dalam mengerjakan suatu pekerjaan di luar pekerjaan yang telah dibebankan pada mereka dan dilakukan secara ikhlas tanpa mengharap reward. Menurut penelitian Anna (2017) pada karyawan Taspen Cirebon bahwa OCB berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sama halnya dengan penelitian Tan Yew dkk (2013) yang menyatakan adanya hubungan positif OCB dengan kinerja karyawan. Namun, berbeda dengan penelitian Kambiz dan Majid (2013) yang menyatakan bahwa OCB tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Rahayu dan Hasan (2015) yang menyatakan bahwa OCB berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja karyawan.

Kepuasan kerja adalah sikap yang dilakukan karyawan terhadap pekerjaannya dalam berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar rekan kerja, imbalan yang diterima dalam pekerjaan, dan hal-hal yang berhubungan dengan faktor fisik dan faktor psikologis (Sutrisno, 2014:74). Penelitian yang dilakukan oleh Taufikur dan Siti (2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin tinggi kepuasannya maka semakin tinggi pula kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Titik dan Tri (2016) bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh Hermawan (2012) menunjukkan hasil yang berbeda yaitu kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya ketika kepuasan kerja menurun, maka kinerja karyawan mengalami penurunan.

Dalam penelitian ini perusahaan yang dijadikan sebagai obyek penelitian adalah PT PLN (persero) Area Bojonegoro yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang kelistrikan, berlokasi di jalan Teuku Umar nomor 3, kadipaten kecamatan Bojonegoro kabupaten Bojonegoro. PT PLN (Persero) merupakan perusahaan kelistrikan satu-satunya di Indonesia. Kecerdasan emosional yang ada sudah cukup baik, namun ada beberapa karyawan yang pernah frustrasi di tempat kerja dalam menghadapi pekerjaannya. Selain itu perilaku OCB juga terlihat di PT PLN (Persero) Area Bojonegoro dengan adanya karyawan yang membantu rekan kerja diluar tugas yang diberikan kepadanya. Selain itu fasilitas yang diberikan perusahaan sangat baik sehingga dapat memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya.

Maka penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, untuk menguji pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan dan untuk menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

## KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Menurut Goleman (2001), kecerdasan emosional adalah kecerdasan yang lebih merujuk kemampuan seseorang dengan mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, serta kemampuan agar dapat mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam membina hubungan baik dengan orang lain. Kesuksesan seseorang sebesar 80% ditentukan dari kecerdasan emosi (EQ) sisanya 20% merupakan kecerdasan intelektual (IQ) dimana IQ seseorang tidak semata-mata dapat menentukan kesuksesan seseorang di masa depan tanpa adanya kecerdasan emosi. Kecerdasan emosional ini juga diartikan sebagai kemampuan seseorang yang dapat memotivasi dan mengelola emosi dirinya sendiri dengan baik serta dapat membangun hubungan baik dengan orang lain.

Menurut Daniel Goleman (2001) terdapat lima indikator kecerdasan emosional di antaranya sebagai berikut. (1) *Self awareness*, bagaimana seseorang dapat mengetahui keadaan dalam diri, hal yang disukai, mengenali emosi diri, mengetahui kelebihan dan kekurangan diri serta keyakinan akan kemampuan diri sendiri. (2) *Self regulation*, kemampuan seseorang untuk mengelola keadaan dalam diri sendiri, kemampuan untuk mengendalikan emosi dalam diri sendiri, kemampuan menjaga norma kejujuran, bertanggung jawab atas kinerja yang dilakukan, dan ikut serta dalam ide-ide dan informasi baru. (3) *Self motivation*, dorongan yang dapat membimbing atau membantu mencapai sasaran dan tujuan. Dorongan untuk meningkatkan standar keunggulan,

menyesuaikan dengan sasaran kelompok atau organisasi, menggerakkan orang untuk menerima kegagalan dan rintangan sebagai awal keberhasilan. (4) *Empaty*, kesadaran akan perasaan, kepentingan dan kepribadian orang. (5) *Social skill*, seni menanggapi emosi seseorang, kemampuan persuasi, mendengar hal yang diceritakan dengan terbuka dan memberi pesan yang jelas, kemampuan menyelesaikan pendapat, semangat *leadership*, kolaborasi dan kooperasi serta *team building*.

Marinan Darto (2014) *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah suatu perilaku tiap individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung dengan *reward* dan bisa meningkatkan fungsi efektifitas organisasi. OCB adalah perilaku yang bebas tidak sesuai dengan tugas yang formal yang telah ditetapkan dalam organisasi, OCB bersifat sukarela, tidak untuk kepentingan diri sendiri dan bukan tindakan yang terpaksa mengedepankan pihak lain (rekan kerja, lembaga atau organisasi). OCB tidak berkaitan secara langsung dengan kompensasi atau sistem reward formal karena seseorang yang melakukan OCB dengan ikhlas atau sukarela.

Gibson, *et al* dalam Anna (2017) *organizational citizenship behavior* (OCB) memiliki lima indikator yaitu (1) *Altruism*, perilaku membantu orang tertentu, diantaranya adalah perilaku menggantikan rekan kerja yang tidak masuk serta mengerjakan tugas karyawan yang tidak masuk, menolong karyawan yang pekerjaannya *overload*, perilaku menolong karyawan baru untuk orientasi tidak diminta dan meluangkan waktu untuk membantu rekan kerja berkaitan dengan permasalahan pekerjaan. (2) Perilaku yang melebihi syarat minimum, perilaku yang dimaksud seperti kepatuhan terhadap aturan, kehadiran tepat dan lain-lain. Kehadiran yang dimaksud seperti tiba di kantor lebih awal tidak perduli dengan musim ataupun lalu lintas. Berbicara seperlunya dalam percakapan di telepon. Tidak menghabiskan waktu untuk pembicaraan di luar pekerjaan dan mensegerakan jika dibutuhkan. (3) *Sportsmanship*, kemauan toleransi dengan tidak mengeluh, kemampuan menahan diri dari segala suatu yang dapat menyebabkan mengeluh, tidak membesar-besarkan masalah di luar proporsinya. (4) *Civic virtue*, seseorang yang terlihat di dalam fungsi-fungsi organisasi. (5) *Courtesy*, Keadaan dimana seseorang menyimpan informasi atau kejadian penting serta perubahan yang terjadi dalam organisasi, mengikuti perubahan yang terjadi di organisasi, membuat pertimbangan apa yang terbaik untuk organisasi.

Sutrisno (2014:74) kepuasan kerja merupakan sikap yang dilakukan karyawan terhadap pekerjaannya dalam berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar rekan

kerja, imbalan yang diterima dalam pekerjaan, dan hal-hal yang berhubungan dengan faktor fisik dan faktor psikologis. Menurut Gilmer dalam Sutrisno (2014) tentang indikator kepuasan kerja diantaranya kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, perusahaan dan manajemen, pengawasan, faktor intrinsik pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial dalam pekerjaan, komunikasi, dan fasilitas.

Mangkunegara (2001:67) mendefinisikan kinerja karyawan sebagai prestasi kerja atau suatu hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Mathis dan Jackson (2011:378) menyatakan bahwa terdapat 5 (lima) indikator yang menjadi ukuran kinerja karyawan yaitu (1) Kuantitas dari hasil, kemampuan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan dengan jumlah hasil kerja yang telah ditentukan. (2) Kualitas dari hasil, syarat-syarat kesesuaian dan kesiapan karyawan dalam mencapai pekerjaan. (3) Ketepatan waktu dari hasil, penyelesaian pekerjaan dengan waktu yang telah ditentukan. (4) kehadiran, kehadiran karyawan ditempat kerja. (5) Kemampuan bekerja sama, Kesiediaan untuk bekerja sama dengan rekan kerja.

### **Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan**

Kecerdasan emosional merupakan suatu kecerdasan merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, serta kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan mampu berhubungan baik dengan orang lain. (Goleman, 2001).

Penelitian pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan telah dilakukan oleh Kambiz dan Majid (2013), Didi Asmadi dkk (2015), dan Yusnaena dan Alpha (2015) yang hasil penelitiannya menunjukkan hasil bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Akan tetapi penelitian yang dilakukan Ida dkk (2011) menunjukkan hasil yang berbeda yaitu kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya berapapun nilai kecerdasan emosional tidak akan berpengaruh pada tinggi rendahnya kinerja.

### **Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan**

*Organizational citizenship behavior* (OCB) menurut Mariman Darto (2014) adalah perilaku individu yang bebas,

tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem *reward* dan dapat meningkatkan fungsi efektifitas organisasi. OCB adalah perilaku yang bersifat sukarela, perilaku yang bebas tidak sesuai dengan tugas yang formal yang telah ditetapkan dalam organisasi, tidak untuk kepentingan diri sendiri dan bukan tindakan yang terpaksa mengedepankan pihak lain (rekan kerja, lembaga atau organisasi). OCB tidak berkaitan secara langsung dengan kompensasi atau sistem *reward* formal karena seseorang yang melakukan OCB dengan ikhlas atau sukarela.

Penelitian pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan telah dilakukan oleh Anna (2017), Dr. Abbas dkk (2012), Gholamreza dkk (2013), dan Tan Yew dkk (2014), yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Namun, berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Kambiz dan Majid (2013) yang menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

#### **Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Sutrisno (2014:74) kepuasan kerja adalah sikap yang dilakukan karyawan terhadap pekerjaannya dalam berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar rekan kerja imbalan yang diterima dalam pekerjaan, dan hal-hal yang berhubungan dengan faktor fisik dan faktor psikologis. Mangkunegara (2001:117) kepuasan kerja merupakan perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan atau kondisi kerja yang menyokong atau tidak menyokong diri.

Penelitian pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dilakukan oleh Taufikur dan Siti (2016), Kambiz dan Majid (2013), Ida dkk (2013), dan Titik dan Tri (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang telah dilakukan oleh Hermawan (2012) menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas, hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

H1 : Diduga kecerdasan emosional berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Area Bojonegoro.

H2 : Diduga *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Area Bojonegoro. Diduga *organizational citizenship behavior* (OCB)

H3 : Diduga kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Area Bojonegoro.

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini bersifat kausal atau sering disebut dengan hubungan sebab akibat (Sugiyono, 2016:37), dengan kecerdasan emosional, *organizational citizenship behavior* (OCB), dan kepuasan kerja sebagai variabel independen (variabel yang mempengaruhi), dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen (dipengaruhi).

Lokasi penelitian ini di PT PLN (Persero) Area Bojonegoro yang beralamat di Jalan Teuku Umar nomor 3, kadipaten kecamatan Bojonegoro kabupaten Bojonegoro. PT PLN (Persero) Area Bojonegoro merupakan perusahaan yang bergerak dibidang kelistrikan sebagai salah satu kebutuhan masyarakat Indonesia. Populasi pada penelitian ini berjumlah 63 karyawan. Semua anggota populasi digunakan sebagai sampel yang disebut sebagai sampel jenuh.

Teknik pengumpulan data yaitu melakukan observasi, wawancara, dan menyebarkan angket/kuesioner dengan skala likert sebagai skala pengukuran. Dengan skor 1-5 yaitu kategori sangat tidak setuju, tidak setuju, kurang setuju, setuju, sangat setuju. Teknik analisis data dan analisis statistik dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2016:52) yaitu nilai *outer loading* diatas 0.5.

Uji reliabilitas merupakan kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah stabil atau konsisten dari waktu ke waktu. (Ghozali, 2016:47). Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Kriteria suatu instrument dikatakan reliabel dengan *Cronbach's Alpha* >0.6 (Siregar, 2010:175).

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran deskripsi empiris dari data yang dikumpulkan dalam penelitian (Ferdinan, 2013:229). Analisis statistik inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya di berlakukan untuk

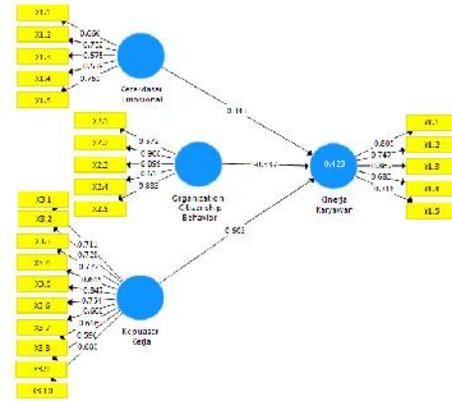
populasi (Sugiyono, 2016:148). Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dengan menggunakan alat analisis *Partial Least Square* (PLS).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi hasil penelitian dengan mengidentifikasi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin. Jumlah responden menunjukkan bahwa 51 orang (81%) berjenis kelamin laki-laki dan 12 orang (19%) berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan usia karyawan menunjukkan bahwa 19 orang (30,2%) berada pada posisi rentang usia 20-31 tahun, 13 orang (20,6%) berada pada rentang usia 33-45 tahun dan 31 orang (49,2%) berada pada rentang usia 46-56 tahun. Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir karyawan menunjukkan bahwa 30 orang (47,6%) berada pada tingkat pendidikan terakhir SLTA/ sederajat, 12 orang (19%) berada pada tingkat pendidikan Diploma dan 21 orang (33,3%) berada pada tingkat pendidikan terakhir Sarjana.

Hasil analisis statistik deskriptif dijelaskan berdasarkan nilai mean dengan diolah menggunakan SPSS 18. Kategori nilai menggunakan metode *three box method* (Ferdinand, 2012:294). Skor 1,00-2,33 (rendah), 2,34 -3,67 (sedang), 3,68-5,00 (tinggi).

Berdasarkan jawaban responden untuk variabel kecerdasan emosional (X1) pada PT PLN (Persero) Area Bojonegoro termasuk kategori tinggi (4,66). Item indikator tertinggi (4,67) adalah *self awareness* (kesadaran diri). Jawaban responden berdasarkan jenis kelamin perempuan mengenai kecerdasan emosional termasuk dalam kategori tinggi (4,551) sedangkan berdasarkan jenis kelamin laki-laki juga termasuk kategori tinggi (4,681). Jawaban responden mengenai variabel *organizational citizenship behavior* dalam kategori tinggi (4,65) dengan indikator tertinggi adalah *altruism*, perilaku yang melebihi syarat minimum, *sportsmanship* dan *courtesy* (4,67). Variabel kepuasan kerja dalam kategori tinggi (4,63) dengan indikator tertinggi (4,82) yaitu keamanan kerja. Variabel Kinerja karyawan termasuk dalam kategori tinggi (4,66) dengan indikator tertinggi (4,73) yaitu ketepatan waktu dari hasil.



Sumber: Output smart PLS 3.0 M3

**Gambar 1. HASIL UJI MEASUREMET**

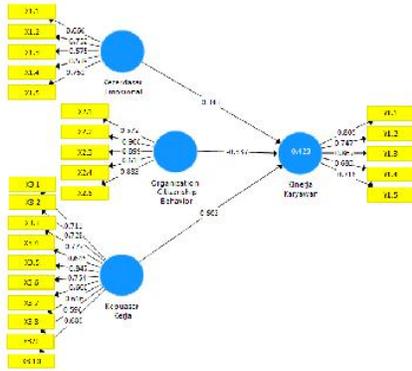
Gambar 1 menunjukkan hasil analisis statistik inferensial dengan menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) softwaresment PLS versi 3.0 M3. Hasil outer loading disimpulkan bahwa keempat inidikator yang diteliti memiliki outer loading diatas 0.50 sehingga masing-masing variabel telah memenuhi *convergent validity*.

**Tabel 1**  
**NILAI COMPOSITE REABILITY DAN CRONCANCH ALPHA**

Variabel	Composite Reability	Croncanch's Alpha
Kecerdasan Emosional (X1)	0,794	0,679
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (X2)	0,889	0,836
Kepuasan Kerja (X3)	0,907	0,888
Kinerja Karyawan (Y)	0,876	0,824

Sumber: Output smart PLS 3.0 M3

Tabel 1 menunjukkan untuk pengujian reliabilitas kontruk diukur dengan dua kriteria yaitu *composite reability* dan *cronbanch alpha* dan dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai diatas 0.60. Uji *goodness-fit model* dengan menilai R-Square atau R<sup>2</sup>. Hasil analisis R-Square yaitu bahwa pengaruh kecerdasan emosional, *organizational citizenship behavior* dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan memiliki R-Square sebesar 0,423 artinya pengaruh kecerdasan emosional, *organizational citizenship behavior* dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 42,3% dan sisanya 57,7% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan.



Sumber: Output smart PLS 3.0 M3  
**Gambar 2 HASIL DIAGRAM PATH (BOOTSTRAPPING)**

Gambar 2 menunjukkan uji kausalitas dengan estimasi koefisien jalur, apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,96 maka variabel dikatakan berpengaruh.

**Tabel 2**  
**PATH COEFFICIENTS (MEAN, STDVE, T-VALUES)**

Hubungan antar variabel	Original sample	T-Statistis	T-tabel	keterangan	Kesimpulan
Kecerdasan Emosional (X1)	0,343	2,304	>1,96	Signifikan	Hipotesis diterima
Kinerja Karyawan (Y) OCB (X2)	-0,337	2,077	>1,96	Signifikan	Hipotesis diterima
Kepuasan Kerja (X3) Kinerja Karyawan (Y)	0,603	3,145	>1,96	Signifikan	Hipotesis diterima

Sumber: Output smart PLS 3.0 M3

Tabel 2 menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan positif, OCB berpengaruh signifikan negatif dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif.

### Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan pengujian deskriptif responden variabel kecerdasan emosional memiliki nilai rata-rata 4,66. Selanjutnya hasil pengujian hipotesis (*bootstrapping*) menunjukkan nilai 2,304 yang berarti signifikan karena lebih dari 1,96. Sehingga hipotesis pertama yaitu pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan diterima.

Hasil jawaban responden melalui pernyataan-pernyataan yang diberikan, kecerdasan emosional pada PT PLN (Persero) Area Bojonegoro ditunjukkan dengan *self awareness* (kesadaran diri) pada karyawan. Kebanyakan karyawan sadar dan tahu kelemahannya serta menyadari pekerjaan yang bisa mereka lakukan dan yang tidak bisa mereka lakukan. Selain itu *self awareness* yang ditunjukkan salah satunya karyawan membantu menenangkan dan membantu karyawan lain yang sedang berada dalam kesulitan. Selain itu melalui pernyataan yang diberikan bahwa tidak ada perbedaan kecerdasan emosional antara laki-laki dan perempuan dengan nilai perolehan rata-rata untuk jenis kelamin perempuan sebesar 4,551 dan jenis kelamin laki-laki sebesar 4,681 termasuk dalam kategori tinggi. Perbedaan skor yang relatif kecil (0,13) menunjukkan hampir tidak ada perbedaan kecerdasan emosional antara keduanya. Sehingga tidak perlu dipermasalahkan peran gender dalam melakukan segala aktivitas.

### Pengaruh Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan peneliti bahwa deskriptif responden untuk variabel OCB termasuk dalam kategori tinggi dengan nilai rata-rata 4,65. Selanjutnya hasil pengujian hipotesis (*bootstrapping*) menunjukkan nilai 2,077 yang berarti signifikan karena lebih besar dari 1,96. Sehingga hipotesis kedua yaitu pengaruh *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan diterima.

Hasil jawaban responden melalui pernyataan-pernyataan yang diberikan kepada karyawan PT PLN (Persero) Area Bojonegoro mayoritas ditunjukkan dengan tingginya *altruism*, perilaku yang melebihi syarat minimum, *sportsmanship* dan *courtesy* dengan hasil rata-rata indikator 4,67. Beberapa karyawan menggantikan rekan kerja yang tidak masuk dan mengerjakan tugas rekan kerja yang tidak masuk. Hampir semua karyawan mematuhi peraturan perusahaan diantaranya datang lebih awal tidak peduli dengan musim dan lalu lintas.

### **Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan oleh penulis bahwa deskriptif responden untuk variabel kepuasan kerja termasuk dalam kategori tinggi yaitu dengan nilai rata-rata sebesar 4,63. Selanjutnya berdasarkan hasil pengujian hipotesis (*bootstrapping*) menunjukkan nilai 3,145 yang berarti signifikan karena lebih besar dari 1,96. Sehingga pada hipotesis ketiga yaitu pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan diterima.

Berdasarkan hasil jawaban responden melalui pernyataan-pernyataan kuesioner yang diberikan, kepuasan kerja pada PT PLN (Persero) Area Bojonegoro mayoritas ditunjukkan dengan tingginya keamanan kerja. Hal ini ditunjukkan dengan hasil nilai rata-rata (*mean*) indikator yang paling tinggi sebesar 4,82 dengan kategori tinggi. Terbukti dengan semua peralatan kerja yang diberikan dalam kondisi layak pakai. Banyak alat yang disediakan di area gedung perusahaan diantaranya APAR (Alat Pemadam Api Ringan), Adanya alarm tanda bahaya atau peringatan untuk waspada. Topi perusahaan dengan logo perusahaan, tangga, sabuk pengaman, sarung tangan kulit, tangga, papan peringatan, sarung tangan panjang dari karet tahan teg dll. Perusahaan juga memasang rambu-rambu peringatan. Selain itu indikator fasilitas menduduki peringkat kedua tertinggi setelah indikator keamanan kerja. Fasilitas yang diberikan oleh PT PLN (Persero) Area Bojonegoro kepada karyawannya yaitu sarana dan prasarana yang memadai diantaranya tempat ibadah, kantin, toilet yang bersih, tempat parkir yang luas. Intensif juga diberikan kepada karyawan berbentuk penghargaan bagi karyawan berprestasi misalnya piagam dan piala. Selain itu perusahaan memberikan dana pensiun yang diberikan bagi karyawan yang telah bekerja di perusahaan dengan usia 56 tahun dimana karyawan akan mendapat uang pelepasan. Pemberian kredit juga diberikan PT PLN (Persero) Area Bojonegoro dengan memberikan kredit berupa simpan pinjam bagi karyawan yang membutuhkannya. Selain itu kredit rumah atau yang disebut BPRP (Bantuan Pinjaman Pembelian atau Perawatan Rumah bagi Pegawai) juga diberikan perusahaan sebagai upaya untuk membantu karyawan dan keluarganya agar bisa memiliki dan merawat rumah. Dengan begitu karyawan mampu membeli rumah atau merawat rumah sendiri sehingga karyawan lebih aman dan tenteram yang selanjutnya akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik simpulan bahwa hasil

penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Area Bojonegoro. Hal ini menunjukkan nilai *t* statistics sebesar 2,304 ( $>1,96$ ) dan original sampel sebesar 0,343 (bertanda positif). Hal ini berarti apabila kecerdasan emosional semakin tinggi maka kinerja karyawan juga semakin tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Area Bojonegoro. Hal ini menunjukkan nilai *t* statistics sebesar 2,077 ( $>1,96$ ) dan original sampel sebesar -0,337 (bertanda negatif). Hal ini berarti apabila *organizational citizenship behavior* semakin tinggi maka kinerja karyawan semakin rendah begitu juga sebaliknya apabila *organizational citizenship behavior* rendah maka semakin tinggi kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Area Bojonegoro. Hal ini menunjukkan nilai *t* statistics sebesar 3,145 ( $>1,96$ ) dan original sampel sebesar 0,603 (bertanda positif). Hal ini berarti apabila kepuasan kerja semakin tinggi maka kinerja karyawan juga semakin tinggi.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Almasdi, Jusuf Suit. 2012. *Aspek Sikap Mental dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi keempat: Syiar Media.
- Ardana, Mujiati, dan Ayu Sriathi. 2008. *Perilaku Keorganisasian*. Edisi Pertama: Graha Ilmu.
- Asmadi, D. and Syairudin, B. (2015) 'Kontribusi Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan yang dimoderasi Kepemimpinan Transformasional', *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XXII*, pp. 1–10.
- Rahmatillah, Kartini. (2012). Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja dosen wanita pada perguruan tinggi swasta di Balikpapan, pp. 1978-3116.
- Ferdinand. 2013. *Metode Penelitian Manajemen, Edisi Empat*. Semarang. *Undip Press. jurnal ekonomi dan bisnis*
- Ghozali, imam. 2014. *Structural Equation Modeling Metode Alternative dengan Partial Least Square (PLS)*. Edisi 2. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, Daniel. 2001. *Emotional Intelligence Kecerdasan Emosional mengapa EI lebih penting daripada IQ*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hanzaee, K. and Mirvaisi, M. (2013) ‘A survey on impact of emotional intelligence, organizational Heidarzadeh citizenship behaviors and job satisfaction on employees’ performance in Iranian hotel industry’, *Management Science Letters*, 3, pp. 1395–1402. doi: 10.5267/j.msl.2013.04.010.
- Hermawan, H. (2012) ‘Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Kepuasan Kerja dan Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan PT Sebra Cipta Mandiri Malang’, *jurnal ekonomi dan bisnis*, 5(September), pp. 73–89.
- Hidayati, I. N., Setiawan, M. and Solimun (2011) ‘Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan ( Studi di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Nusa Tenggara Barat )’, *Aplikasi Manajemen*, 11(66), pp. 629–639.
- Huei, T.Y., Mansor, N. N. A., & Tat, H.H. (2014). Role of OCB and demographic factors in the relationship of motivation and employee performance. *Intangible Capital*, 10(3), 425-447.
- BUMN. 2018. Sejarah PLN. (<https://bumn.go.id/plndiakses> pada 13 Mei 2018)
- L. Mathis, Robert – H. Jackson, John., 2011. *Human Resource Management* (edisi 10). Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A.P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mehdi, S., Davoudi, M. and Fartash, K. (2012) ‘The Link Between Workplace Spirituality , Organizational Citizenship Behavior And Job Performance In Iran’, *Journal of Economics and Management*, 1(6), pp. 51–67.
- Rahayu, S. and Abdul, R. ‘Pengaruh Kepribadian dan Pemberdayaan Terhadap Kinerja Melalui Organizational Citizenship Behavior dengan Modal Sosial Sebagai Variabel Moderating’,
- Rahman, T. and Solikhah, S. (2016) ‘Analisis Pengaruh Rotasi Kerja, Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Lembaga Keuangan Mikro Syariah’, 7, pp. 23–49.
- Rezai, Hossein., dan Sabzikaran, Esmaeil. 2012. Exploring the Effect of Organizational Citizenship Behavior on Human Resources Productivity Enhancement. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*. Vol. 1, No. 7. Pp 1-15.
- Siregar S. 2010. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Edisi 1. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Suzana, Anna. (2017). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap kinerja karyawan (studi di : PT. Taspen (Persero) kantor cabang Cirebon), pp. 1978-2560.
- Tampubolon, Manahan. 2004. *Perilaku Organisasi (Organization Behavior)*. Edisi pertama: Ghalia Indonesia.
- Tehran, G. M., Abtahi, M. S. and Esmaeili, S. (2013) ‘The Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Performance of the Staff of Qazvin University of Medical Sciences and Health Services’, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(9), pp. 534–542. doi: 10.6007/IJARBS/v3-i9/239.
- Tim penyusun Buku Pedoman Penulisan Skripsi. Universitas Negeri Surabaya.
- Wibowo, Cahyo. (2015). Analisis pengaruh kecerdasan emosional (EQ) dan kecerdasan spiritual (SQ) pada

kinerja karyawan. *Jurnal bisnis & manajemen*, pp. 1-16.

Yuniati, Tri dan Rosita, Titik. (2016). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organizational sebagai variabel intervening, *jurnal ilmu dan riset manajemen*, (januari), pp. 2461-0593.

Yusnaena and Perdana, A. (2015) 'Emotional Intelligenci Effect and of gender Spiritual Intelligence Against Performance of employees the west Sumatra Ataffing Parliament'.