

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* (OCB) PADA KARYAWAN BANK X DIVISI NETWORK OPERATION MEDAN

Oleh :

Dhea Theresia Hutagaol dan Freddy Butarbutar, M. Psi.
Fakultas Psikologi, Universitas HKBP Nommensen
freddybutarbutar@uhn.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui adanya pengaruh kecerdasan emosional (EQ) terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di sebuah bank swasta x divisi *network operation* di Medan. Adapun metode pengambilan sampel penelitian yang dilakukan adalah *total sampling* dimana jumlah sampel yang diambil sama dengan populasi. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 karyawan divisi *network operation*. Metode penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif dengan variabel bebas Kecerdasan Emosi dan variabel tergantung *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara Kecerdasan Emosi dengan *Organizational Citizenship Behavior* dengan R Square 0,10% dan signifikansi 0,0000. Dengan demikian terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* di Bank X divisi *network operation* Medan

Kata kunci : kecerdasan emosional, *organizational citizenship behavior*

Abstract

This study was conducted to determine the effect of emotional intelligence (EQ) on Organizational Citizenship Behavior in a private bank network operations division in Medan. The research sampling method is total sampling where the number of samples taken is the same as the population. The sample in this study amounted to 100 employees of the network operations division. The research method used is quantitative research with Emotional Intelligence as the independent variable and the dependent variable is Organizational Citizenship Behavior (OCB). The results showed that there was a significant effect between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior with an R Square of 0.10% and a significance of 0.0000. Thus, there is an influence of Emotional Intelligence on Organizational Citizenship Behavior at Bank X, Medan's Network operation division

Key words : emotional intelligence, *organizational citizenship behavior*

LATAR BELAKANG

Di era yang semakin maju dan modern ini, para pelaku di organisasi atau perusahaan lebih gesit dan kreatif dalam mengembangkan potensi yang ada di dalam organisasi atau pun perusahaan milik mereka sendiri.

Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi digital saat ini maka semakin kuat pula persaingan diberbagai bidang termasuk di bidang industri. Setiap perusahaan baik swasta atau pemerintah tentu mempunyai suatu tujuan tertentu yang harus dicapai. Pencapaian tujuan perusahaan

dapat dilakukan dengan pemanfaatan sumber daya manusia yang dimiliki secara optimal, salah satu sumber daya tersebut adalah sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan (Fathoni, 2006).

Jadi, organisasi atau perusahaan membutuhkan perubahan dan penyebabnya adalah persaingan yang semakin ketat, sistem yang berjalan terkadang kurang dapat memenuhi target, tuntutan dari lingkungan, merupakan salah satu langkah dalam mencapai tujuan organisasi. Bennis (2010) menyatakan bahwa pengembangan organisasi merupakan respon terhadap perubahan, yang berhubungan dengan segi pendidikan yang kompleks untuk merubah keyakinan, sikap, nilai-nilai dan struktur organisasi, agar mampu mengadaptasi secara baik teknologi baru, perubahan masyarakat yang dilayani, dan tantangan-tantangan di dalam perubahan yang rumit tersebut. Menurut Bennis (2010) pengertian ini memfokuskan pengembangan organisasi pada kemampuan sumber daya manusia dalam merespon perubahan. Kemampuan itu harus dikembangkan melalui strategi pendidikan bagi sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki suatu organisasi, yang bertujuan untuk merubah keyakinan, sikap, nilai dan nilai-nilai yang dipedomani dalam bekerja, agar lebih responsif terhadap berbagai perubahan, termasuk juga dalam menyesuaikan, memperbaiki, menyempurnakan dan mengembangkan struktur organisasinya.

Hal senada juga dikatakan oleh Sutrisno (2014), sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akan perasaan, keinginan,

keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan sumber daya manusia (SDM) merupakan kunci yang menentukan pada perkembangan perusahaan. Begitu juga dengan bisnis atau perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan jasa keuangan seperti perbankan. Perbankan pun bergerak maju dan berkolaborasi untuk meningkatkan sistem yang strategis agar masyarakat dapat membuktikan serta merasakan bahwa bertransaksi dengan bantuan teknologi itu mudah. Dalam dunia perbankan dikenal dengan istilah digital banking yang merupakan layanan perbankan dengan memanfaatkan teknologi digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Digital banking yang telah berkembang sampai sekarang ini seperti ATM, internet banking, mobil banking, phone, SMS banking dan sebagainya.

Banyaknya perkembangan yang terjadi khususnya dalam dunia perbankan maka perusahaan juga membutuhkan karyawan yang mampu bekerja dengan baik dan mampu memenuhi target yang sudah ditetapkan oleh sebuah perusahaan. Maka salah satu poin untuk bisa menjangkau dan memaksimalkan apa yang menjadi keunggulan dalam setiap perusahaan terutama dalam perbankan maka yang dibutuhkan adalah kemampuan dari Sumber Daya Manusia (SDM) atau karyawan yang bekerja di dalamnya. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Sonny Sumarsono (2003) yang mengartikan bahwa sumber daya manusia memiliki beberapa pengertian yaitu sumber daya manusia merupakan usaha kerja yang bermanfaat bagi keberlangsungan produksi.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah faktor paling penting yang mempengaruhi kinerja individu, kinerja bisnis, kinerja industri dan produksi produk domestik bruto (Podsakoff dan MacKenzie dalam Kasemsap, 2012). Menurut Borman dan Motowidlo (dalam Novliadi, 2008), OCB dapat meningkatkan kinerja organisasi karena perilaku ini merupakan “pelumas” dari mesin sosial dalam organisasi. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya OCB karyawan maka interaksi sosial pada anggota-anggota organisasi menjadi lancar, mengurangi terjadinya perselisihan, dan meningkatkan efisiensi. Penelitian yang dilakukan oleh Triyanto (2009) menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki OCB akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap organisasi tempatnya bekerja, dan dengan sendirinya akan merasa nyaman dan aman terhadap pekerjaannya.

Menurut Organ dkk (dalam Aykler, 2010) OCB adalah perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui dalam sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif organisasi. Menurut Organ, P., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006), ada lima aspek yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* (OCB) yaitu *altruisme*, *courtesy*, *sportsmanship*, *conscientiousness* dan *civic virtue*. Salah satu aspek yang mungkin bisa kita dapatkan dari seorang yang bekerja adalah adanya perilaku dalam menolong rekan kerja yang sedang mengalami kesulitan dalam situasi pekerjaan maupun yang berhubungan dengan masalah pribadi. Ini adalah salah satu contoh aspek dari OCB. *Organizational citizenship behavior* secara keseluruhan meningkatkan

fungsi organisasi secara efisien dan efektif. Secara keseluruhan yang dimaksud adalah jumlah perilaku seseorang sepanjang waktu dan jumlah perilaku setiap orang dalam kelompok, bagian maupun organisasi.

Banyak aspek yang dapat mempengaruhi *organization citizenship behavior* seperti *civic virtue*, *sportsmanship*, *courtesy*. Seperti yang sudah di lihat dalam beberapa wawancara yang sudah dilakukan peneliti bahwa poin-poin untuk bisa melihat adanya OCB seperti *helping behavior* dapat diamati pada seorang karyawan. Perilaku membantu menjadi sangat penting dalam sebuah pekerjaan karena bisa menguntungkan situasi dalam pekerjaan itu. Sikap bertoleransi juga menjadi penting dalam sebuah pekerjaan. Karena sikap *sportsmanship* mampu menciptakan iklim yang positif diantara karyawan. Aspek OCB ini akhirnya menjadi hal yang bisa melihat bagaimana kualitas SDM yang bekerja. Oleh karena itu munculnya perilaku OCB bisa jadi karena, seseorang juga memiliki kecerdasan emosional yang baik, tergantung bagaimana SDM itu sendiri. Hawari (dalam Rahmasari 2012) memberi pendapat bahwa SDM yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi adalah SDM yang mampu mengendalikan diri, sabar, tekun, tidak emosional, tidak reaktif, serta *positive thinking*.

Seorang karyawan yang mempunyai perilaku sosial yang tinggi, seperti mudah bergaul, banyak bicara, dan aktif, cenderung mempunyai kepedulian yang tinggi terhadap rekan kerja, atasan dan organisasi. Karyawan yang mempunyai sifat ingin tahu dan berempati cenderung ingin membantu rekan kerja dalam penyelesaian masalahnya dan organisasi dalam

mencapai tujuan. Perilaku membantu rekan kerja terhadap penyelesaian masalah, dan bekerja keras terhadap organisasi menunjukkan perilaku kewargaan organisasional. Kompetensi pribadi (kemampuan motivasi diri untuk bekerja keras) dan kompetensi sosial (empati) merupakan komponen penting dari perilaku kewargaan organisasional (Muhdiyanto & Lukluk, 2013).

Menurut Alavi (dalam suwandewi 2016), kecerdasan emosional (emotional intelligence) adalah salah satu faktor yang mempengaruhi hubungan antara manajer dan anggota organisasi. Kecerdasan emosional sebagai serangkaian kemampuan pribadi, emosi, dan sosial yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan Ariati dkk (dalam Suwandewi 2016). Kecerdasan emosional mengevaluasi orang dengan aspek emosional, yang berkaitan dengan berapa banyak seseorang memiliki kesadaran dan perasaannya sendiri, dan bagaimana mengendalikan serta mengelolanya Eynollahzadeh & Ali (dalam Suwandewi 2016). Seperti halnya individu yang memiliki kecerdasan tinggi memiliki kemampuan dalam menghadapi masalah dan sanggup keluar dari masalah dengan adanya sukses, mampu menata perasaannya sendiri dalam segala situasi bahkan yang tidak menguntungkan baginya sekalipun seperti komentar buruk tentangnya, dipermalukan depan umum.

Menurut Goleman (2003) emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Menurut Goleman (2003) kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk

mengenali perasaan diri kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri kita sendiri dan dalam hubungannya dengan orang lain. Kecerdasan emosi juga tidak hanya berfungsi sebagai untuk mengendalikan diri, tetapi lebih dari itu juga, mencerminkan dalam mengelola konsep, karya, ide, atau produk sehingga memikat banyak orang. Kecerdasan emosi juga tidak hanya berfungsi sebagai untuk mengendalikan diri, tetapi lebih dari itu juga, mencerminkan dalam mengelola konsep, karya, ide, atau produk sehingga memikat banyak orang (Suharsono, 2004). Goleman (2003) juga menyatakan bahwa kecerdasan emosional sangat berpengaruh pada kesuksesan seseorang baik dalam prestasi belajar maupun dalam bekerja. Salah ciri orang memiliki kecerdasan emosional adalah optimal dan selalu berfikir positif saat berhadapan dengan situasi atau peristiwa yang tak terduga, serta terampil dalam membina emosinya sendiri.

Hal ini juga di dukung oleh penelitian oleh Suwandewi & Dewi (2016) tentang “Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Dukungan Organisasional Terhadap *Organization Citizenship Behavior* Di Koperasi Giri Mitra” sampel sebanyak 50 orang, yang mengindikasikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior*. Artinya, apabila kecerdasan emosional meningkat, maka *organizational citizenship behavior* karyawan bisa mengalami peningkatan. Serta sejalan dengan penelitian Hardaningtyas (2004) dimana kecerdasan emosi berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior*, yang memberikan makna

bahwa semakin meningkat kecerdasan emosi semakin meningkat pula *organizational citizenship behavior* (OCB).

Uraian di atas dalam kaitan pentingnya kecerdasan emosional pada seorang pekerja dalam mendukung kinerja yang pada akhirnya mempengaruhi organisasi. Pada penelitian ini penulis menggunakan sampel pada karyawan-karyawan *network operations* Medan yang bekerja pada bidang perbankan, maka dalam penyusunan skripsi ini penulis tertarik untuk meneliti tentang pengaruh kecerdasan emosional (EQ) terhadap *organizational citizenship behavior* pada karyawan Bank

METODE PENELITIAN

Variabel dan Definisi Operasional

Adapun variabel dalam penelitian ini adalah *organizational citizenship behavior* dan kecerdasan emosi. Dengan definisi operasional sebagai berikut: *Organizational citizenship behavior* merupakan suatu kebebasan perilaku individu, yang secara tidak langsung atau eksplisit diakui oleh sistem *reward* dan memberikan kontribusi pada keefektifan dan keefisienan fungsi sebuah organisasi. Variabel ini akan diukur dengan lima aspek yaitu, *Altruism, Conscientiousness, Sportmanship, Courtesy, Civic Virtue*. (Organ, dkk 2006). Sementara kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengontrol dan mengerti emosi diri sendiri, untuk berempati terhadap perasaan orang lain, percaya dengan diri sendiri, termotivasi dan memiliki keterampilan dalam bekerja. Variabel ini akan diukur dengan lima aspek yaitu, kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, keterampilan sosial (Goleman, 2003).

Responden

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi sasaran penelitian adalah pegawai di perusahaan bank X divisi *network operations* Medan dengan N= 100 orang. Sampel merupakan sebagian subjek yang diambil dari populasi dengan menggunakan cara-cara tertentu (Sudjana, 2005). Banyaknya jumlah sampel dalam penelitian yang berdasarkan rumus Slovin (dalam Arikunto, 2006) yaitu:

$$n = N$$

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *total sampling*. *Total sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono 2003). Alasan mengambil *total sampling* karena menurut Sugiyono (2003) jumlah populasi yang kurang dari 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya. Sampel yang diambil dari penelitian ini adalah 100 orang, yang dimana kriteria sampel yaitu pegawai tetap di bank X divisi *network operations* Medan.

Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di sebuah Bank Swasta Nasional (Bank X) divisi *network operations* Medan.

Alat Ukur

Teknik pengumpulan data utama adalah dengan metode *survey* dengan menggunakan skala psikologi sebagai alat ukur untuk mengungkapkan aspek-aspek psikologis. Skala yang dilakukan dalam penelitian ini adalah skala Likert, yaitu skala yang berisi pernyataan-pernyataan sikap (*attitude statement*), (Arikunto, 2002). Dalam skala Likert ini terdiri dari 4 alternatif jawaban, yakni

sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Adapun kriteria penilaiannya bergerak dari 4,3,2,1 untuk jawaban yang *favourable* dan 1,2,3,4 untuk jawaban *unfavorable*.

Teknik Analisa Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis statistik inferensial yang dimaksudkan untuk menguji hipotesis yang telah ada. Sebelum melakukan teknik analisis data dilakukan analisis uji asumsi. Uji Normalitas yaitu untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi berdasarkan prinsip kurva normal. Uji normalitas untuk data kedua variabel diperoleh dari nilai Kolmogorov-Smirnov Z (K-S Z), apabila nilai nya lebih besar dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa distribusi data normal. Untuk melakukan uji ini, peneliti juga menggunakan program *SPSS for Windows Release 17*. Uji Linearitas merupakan pengujian garis regresi antara variabel bebas dengan variabel tergantung. Uji ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* mengikuti garis linier atau tidak dengan menggunakan program komputer *SPSS for windows Release 17*. Selanjutnya uji hipotesa yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana dengan menggunakan program komputer *SPSS for Windows Release 17*. Analisis data bertujuan untuk melihat “Pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB)”. Data yang ada diuji terlebih dahulu memenuhi asumsi normalitas dan juga linearitas. Kemudian, peneliti menganalisis data dengan menggunakan teknik *Simple Linier Regression*.

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Data Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian di Bank X divisi *network operations* Medan peneliti memperoleh data dari skala penelitian, setelah data tersebut dikumpulkan dalam *microsoft excel*, kemudian dilakukan analisis data dengan menggunakan teknik *Simple Linier Regression*

Tabel 1. Data Hipotetik dan Data Empirik .

			Variabel	
			Kecerdasan Emosional	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>
Hipotetik	Nilai	Minimum	22	23
		Maksimum	88	92
	<i>Mean</i>		55	57,5
	<i>SD</i>		11	11,5
Empirik	Nilai	Minimum	33	60
		Maksimum	84	86
	<i>Mean</i>		61,48	71,29
	<i>SD</i>		7,895	6,288

Berdasarkan pemaparan data penelitian diatas dapat diketahui bahwa *mean* empirik pada variabel *organizational citizenship behavior (OCB)* sebesar 71,29 hasil ini diperoleh dari hasil perhitungan dari skor (nilai yang diberikan responden dari alat ukur) dan mean hipotetik sebesar 57,5. *Mean* empirik *organizational citizenship behavior (OCB)* berada di atas *mean* hipotetik yang berarti bahwa secara keseluruhan karyawan memiliki *organizational citizenship behavior (OCB)* yang tinggi. *Mean* empirik untuk variabel kecerdasan emosional sebesar 61,48 hasil ini di peroleh dari skor (nilai yang diberikan responden dari skala alat ukur) dan mean hipotetik sebesar 55. *Mean* empirik kecerdasan emosional berada di atas mean hipotetik yang berarti bahwa secara keseluruhan

karyawan memiliki kecerdasan emosional yang tinggi.

Dalam penelitian ini, peneliti memaparkan hasil pengkategorian dari seluruh data yang diperoleh dari responden yang menjadi subjek dalam penelitian ini, hasil pengkategorisasian ini diperoleh dari alat ukur yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu kecerdasan emosional dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Pengkategorisasian dalam penelitian ini dibagi dalam 3 bentuk kategori yaitu kategori rendah, sedang dan tinggi. Tabel pengkategorisasian dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2. Kategorisasi Variabel

Kategori	Kecerdasan Emosional	<i>Organizational Citizenship Behavior (OCB)</i>
	Skor	Skor
Tinggi	$X \geq 66$	$X \geq 69$
Sedang	$44 \geq X \leq 66$	$46 \geq x \leq 69$
Rendah	$X \leq 44$	$X \leq 46$

Untuk menjelaskan hasil deskriptif dari penelitian diatas, peneliti menjabarkan penempatan setiap karyawan yang menjadi subyek dalam penelitian ini, berdasarkan kategorisasi dari hasil respon dari para karyawan. Berikut adalah hasil uji deskriptif dari Kecerdasan Emosional:

Tabel 3. Hasil Uji Deskriptif Kecerdasan Emosional

No	Kategori	Frekwensi	Presentase
1	Rendah	3	3 %

2	Sedang	74	74 %
3	Tinggi	23	23 %
Total		100	100%

Dari tabel diatas maka dapat kita ketahui bahwa Kecerdasan emosional dari karyawan Bank X *Devisi Network Operation* Medan, dimana 3 orang karyawan berada pada kategori rendah, 74 karyawan yang berada pada kategori sedang, dan 23 karyawan yang berada pada kategori tinggi. Dari tabel pengkategorisasian kecerdasan emosional ternyata karyawan lebih banyak berada pada kategori sedang.

Kemudian peneliti menjabarkan uji deskriptif untuk variabel kecerdasan emosional akan di perlihatkan melalui tabel berikut ini:

Tabel 4. Hasil Uji Deskriptif *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

No	Kategori	Frekwensi	Presentase
1	Rendah	-	-
2	Sedang	24	24 %
3	Tinggi	76	76 %
Total		100	100 %

Tabel diatas menunjukkan *organizational citizenship behavior* dari setiap karyawan yang menjadi subyek dalam penelitian ini akan di kelompokkan kedalam dua kategori, dimana kategori tersebut bertujuan untuk membedakan para karyawan, dimana jumlah karyawan yang berada pada kategori sedang dengan jumlah 24

karyawan dan pada kategori tinggi dengan jumlah 76 karyawan. Dari tabel pengkategorisasian *organizational citizenship behavior*, ternyata karyawan lebih banyak berada pada kategori tinggi

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior*. Perubahan uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan teknik regresi linier sederhana dengan menggunakan program komputer *SPSS for windows 17*.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* (OCB) memiliki *R square* = 0,206. Dari hasil ini dapat diinterpretasikan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh sebesar 0,206 atau sebesar 20,6% terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan divisi *Network operation* bank Pemata Medan.

Selanjutnya dibuat deskripsi pengaruh tiap aspek kecerdasan emosu terhadap *organizational citizenship behavior* seperti pada table dibawah ini

Tabel 5. Tabel Pengaruh Tiap Aspek Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

NO	Aspek <i>Job characteristic</i>	Sig	R Square
1	Kesadaran Diri	0,030	0,047
2	Pengaturan Diri	0,079	0,031
3	Motivasi	0,000	0,152
4	Empati	0,000	0,217
5	Keterampilan Sosial	0,000	0,378

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa aspek kesadaran diri tidak memiliki pengaruh terhadap variabel OCB dengan signifikan 0,030>0,005 dan R Square sebesar 0,047, aspek pengaturan diri tidak memiliki pengaruh terhadap variabel OCB dengan signifikansi 0,079>0,005 dan R Square sebesar 0,031, sedangkan pada aspek motivasi berpengaruh terhadap variabel OCB dengan signifikansi 0,000<0,005 dan R Square sebesar 0,152, aspek empati berpengaruh terhadap variabel OCB dengan signifikansi 0,000<0,005 dan R Square sebesar 0,217 dan terakhir aspek yang paling besar mempengaruhi variabel OCB adalah pada aspek keterampilan sosial dengan signifikansi 0,000<0,005 dan R Square 0,378.

PEMBAHASAN DAN KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada Bank X medan. Hasil penelitian ini menunjukkan *R square* kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) sebesar 20,6% yang berarti bahwa hipotesis diterima. Sehingga dapat diartikan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada pada karyawan divisi *Network operation* bank Pemata Medan.

Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Suwandewi & Dewi (2016) tentang “ Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Dukungan Organisasional Terhadap *Organization Citizenship Behavior*” sampel sebanyak 60 orang, Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa kecerdasan

emosional dan dukungan organisasional secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional dan dukungan organisasional yang dirasakan karyawan maka akan semakin tinggi OCB karyawan. Penelitian ini menguatkan secara empirik temuan penelitian Anindya (2011), dimana kecerdasan emosi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan OCB. Pengaruh positif tersebut memberikan makna semakin tinggi kecerdasan emosi karyawan maka OCB karyawan akan ikut tinggi. Sebaliknya bila kecerdasan emosi karyawan rendah maka OCB karyawan akan ikut rendah.

Hal ini berarti ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) pada Bank X divisi *Network Operation* medan. Artinya semakin tinggi kecerdasan emosional dari karyawan maka semakin tinggi pula *organizational citizenship behavior* (OCB) di perusahaan. Diketahui bahwa alat ukur pada variabel kecerdasan emosional diperoleh *Alpha Cronbach* sebesar 0,878, dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa alat ukur penelitian variabel kecerdasan emosional memiliki keakuratan yang tinggi. Sedangkan pada *organizational citizenship behavior* (OCB) diperoleh *Alpha Cronbach* sebesar 0,882 dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa alat ukur penelitian variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) memiliki keakuratan yang tinggi.

Hasil diatas menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) mempunyai pengaruh terhadap kecerdasan emosional, dimana jika kecerdasan emosional semakin tinggi maka *organizational citizenship behavior* (OCB) dari setiap karyawan

dalam bekerja di perusahaan juga semakin tinggi. Jika karyawan memiliki kecerdasan emosional yang rendah didalam bekerja maka *organizational citizenship behavior* (OCB) di perusahaan semakin buruk.

Berdasarkan data pengkategorisasian, dapat diketahui bahwa rata-rata karyawan di Bank X divisi *Network Operation* Medan yang menjadi responden dalam penelitian ini memiliki kecerdasan emosional dimana pada dengan kategori rendah yaitu sebanyak 3% (3 karyawan) dan kategori sedang sebanyak 74% (74 orang) dan jumlah karyawan pada kategori tinggi sebanyak 23% (23 orang). Berbicara tentang kecerdasan emosional di Bank X divis *Network Operation* bahwa kecerdasan emosional penting untuk ditingkatkan, dimana dapat kita lihat bahwa kecerdasan emosional lebih mendominasi di tingkatan kategori sedang dibandingkan dengan yang tinggi dan rendah. Sedangkan pada *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada kategori sedang sebanyak 24% (24 orang) dan pada kategori tinggi sebanyak 76% (76 orang).

Dari penelitian ini peneliti memperoleh hasil bahwa kecerdasan emosional memiliki peran yang penting dalam meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), terutama karyawan yang berada di bank X divisi *Network Operation* medan. Berbicara mengenai *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di bank X divisi *Network Operation* medan, maka penting untuk ditingkatkan, karena dapat kita lihat bahwa kecerdasan emosional lebih mendominasi di tingkatan kategori sedang dibandingkan pada kategori tinggi dan sedang.

Dari penelitian yang dilakukan ditemukan hasil pengolahan data berdasarkan pengaruh per aspek kecerdasan emosional terhadap OCB yaitu dapat dilihat bahwa aspek kesadaran diri tidak memiliki pengaruh terhadap variabel OCB dengan signifikansi $0,030 > 0,005$ dan R Square sebesar $0,047$, aspek pengaturan diri tidak memiliki pengaruh terhadap variabel OCB dengan signifikansi $0,079 > 0,005$ dan R Square sebesar $0,031$, sedangkan pada aspek motivasi berpengaruh terhadap variabel OCB dengan signifikansi $0,000 < 0,005$ dan R Square sebesar $0,152$, aspek empati berpengaruh terhadap variabel OCB dengan signifikansi $0,000 < 0,005$ dan R Square sebesar $0,217$ dan terakhir aspek yang paling besar mempengaruhi variabel OCB adalah pada aspek keterampilan sosial dengan signifikansi $0,000 < 0,005$ dan R Square $0,378$. Hasil ini didukung oleh penelitian Ibrahim (2019) tentang “Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Dampaknya Pada Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Anutapura dan Rumah Sakit Undata Palu” penelitian ini menggambarkan kecerdasan emosional yang dibentuk oleh dimensi self motivation atau kemampuan memotivasi diri sendiri (sebagai indikator dominan pembentuk variabel laten kecerdasan emosional) perawat rumah sakit, berkontribusi positif terhadap OCB, dengan demikian maka semakin baik *self motivation* yang dimiliki oleh perawat akan diikuti oleh peningkatan OCB yang berhubungan dengan hal-hal altruism. Dengan asumsi bahwa individu akan termotivasi untuk melakukan perilaku OCB jika ia mempersepsikan perilaku tersebut sebagai cara untuk mencapai hasil tertentu (Allen and Rush dalam Ariani, 2008).

Pada bagian ini akan diuraikan kesimpulan berupa rangkuman dari hasil penelitian serta saran yang berupa praktis dan metodologi untuk penelitian selanjutnya. Berdasarkan analisis data yang di peroleh dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan beberapa hal, yaitu:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) di Bank X divisi *network operation* Medan. Hasil penelitian dengan menggunakan analisis data menunjukkan bahwa koefisien determinasi (*R square*) = $0,206$ dengan signifikansi $0,000$ sehingga hipotesis yang diajukan dapat diterima. Selanjutnya, uji t (uji parsial) $T_{hitung} > T_{tabel}$ dimana nilai dari T_{hitung} sebesar $11,045$ dan T_{tabel} sebesar $1,660$ menunjukkan bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$.
2. Hasil yang ditemukan dari pengkategorisasian pada variabel *organizational citizenship behavior* yaitu dimana jumlah karyawan yang berada pada kategori sedang dengan jumlah 24 karyawan dan pada kategori tinggi dengan jumlah 76 karyawan. Dari tabel pengkategorisasian *organizational citizenship behavior* (OCB), ternyata karyawan lebih banyak berada pada kategori tinggi. Sedangkan pada variabel kecerdasan emosional dimana 3 karyawan berada pada kategori rendah, 74 karyawan yang berada pada kategori sedang, dan 23 karyawan yang berada pada kategori tinggi. Dari tabel pengkategorisasian kecerdasan emosional ternyata karyawan lebih banyak berada pada kategori sedang.

3. Dari hasil yang ditemukan bahwa aspek kesadaran diri tidak memiliki pengaruh terhadap variabel OCB dengan signifikan $0,030 > 0,005$ dan R Square sebesar 0,047, aspek pengaturan diri tidak memiliki pengaruh terhadap variabel OCB dengan signifikansi $0,079 > 0,005$ dan R Square sebesar 0,031, sedangkan pada aspek motivasi berpengaruh terhadap variabel OCB dengan signifikansi $0,000 < 0,005$ dan R Square sebesar 0,152, aspek empati berpengaruh terhadap variabel OCB dengan signifikansi $0,000 < 0,005$ dan R Square sebesar 0,217 dan terakhir aspek yang paling besar mempengaruhi variabel OCB adalah pada aspek keterampilan sosial dengan signifikansi $0,000 < 0,005$ dan R Square 0,378.
 4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa reliabilitas alat ukur pada variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) diperoleh Alpha Cronbach sebesar 0,882, dan kepada variabel kecerdasan emosional sebesar 0,878 dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa alat ukur penelitian variabel *organizational citizenship behavior* dan kecerdasan emosional memiliki keakuratan yang tinggi.
 5. Hasil uji normalitas pada variabel kecerdasan emosional dalam penelitian ini diperoleh sebesar 0,087 dan untuk variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) sebesar 0,064 maka sebaran dalam penelitian ini dikatakan normal. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat hasil perhitungan data penelitian menunjukkan nilai K-S-Z pada variabel kecerdasan emosional adalah 1,252 dengan nilai signifikansi sebesar $0,087 > 0,05$ dan koefisien K-S-Z pada variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) sebesar 1,313 dengan nilai signifikansi sebesar $0,064 > 0,05$ maka diketahui bahwa data penelitian adalah normal atau memenuhi persyaratan uji normalitas.
 6. Hasil uji linearitas hubungan variabel kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) di bank X divisi *Network Operation* medan diperoleh nilai signifikansinya $0,002 < 0,05$, maka variabel kecerdasan emosional dengan variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) bersifat linear.
 7. Berdasarkan pemaparan data penelitian diatas dapat diketahui bahwa mean empirik pada variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) sebesar 71,29 hasil ini diperoleh dari hasil perhitungan dari skor (nilai yang diberikan responden dari alat ukur) dan mean hipotetik sebesar 57,5. Mean empirik *organizational citizenship behavior* (OCB) berada di atas mean hipotetik yang berarti bahwa secara keseluruhan karyawan memiliki *organizational citizenship behavior* (OCB) yang tinggi. Mean empirik untuk variabel kecerdasan emosional sebesar 61,48 hasil ini di peroleh dari skor (nilai yang diberikan responden dari skala alat ukur) dan mean hipotetik sebesar 55. Mean empirik kecerdasan emosional berada di atas mean hipotetik yang berarti bahwa secara keseluruhan karyawan memiliki kecerdasan emosional yang tinggi.
- Secara umum dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional karyawan di Bank X divisi *network operation* Medan tergolong sedang (74%). Oleh karena

itu, seluruh elemen di Bank X devisi *network operation* Medan dapat bersama-sama mempertahankan tingkat kecerdasan emosional dengan mempertahankan perilaku-perilaku yang menjadi dimensi-dimensi yang menyusun kecerdasan emosional seperti mengenali emosi diri, mengelola emosi, motivasi, empati, serta membina hubungan sosial antara rekan kerja dengan cara memberikan pelatihan, nasihat-nasihat, atau arahan kepada karyawan ketika melakukan rapat singkat pada pagi hari sebelum memulai kerja agar setiap pegawai dapat menjalin hubungan yang baik dengan sesama rekan kerja serta dapat membantu rekan kerja sesuai dengan kebutuhan mereka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *organization citizenship behavior* (OCB) yang dimiliki oleh karyawan di Bank X devisi *network operation* Medan berada pada kategori sedang (76%). Diharapkan pada Bank X devisi *network operation* Medan dapat mempertahankan *organizational citizenship behavior* (OCB) para pegawai dengan cara memberikan *feedback* kepada karyawan baik berupa reward yang sesuai bila karyawan melakukan sesuatu dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Abdurrahmat, F. (2006). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jakarta: PT Rineka Cipta*.

Anindya, R. (2011). Pengaruh Komitmen Keorganisasian dan Kecerdasan Emosional Karyawan Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Karyawan Departemen Unit X Kompas Gramedia. *Program Magister Ilmu Administrasi Dan Pengembangan*

Sumber Daya Manusia. Depok: Universitas Indonesia.

Anwar, M., Chandrarin, G., Darsono, J. T., & Respati, H. (2017). Lecturer Job Performance Study: Motivation, Emotional Intelligence, Organizational Culture and Transformational Leadership as Antecedents with Job Satisfaction as an Intervening. *IOSR Journal of Business and Management, 19*(6), 1-9.

Ardianto, E. (2010). Metode Penelitian untuk Public Relations: Kuantitatif dan Kualitatif. Penerbit Simbiosis Rekatama Media Bandung.

Arikunto, S. (2002). Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. *Jakarta: PT. Rineka Cipta*.

Azwar, S. (2004). Metode Penelitian, cet. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*.

Azwar, S. (2005). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar Offset.

Bennis, W., & Goldsmith, J. (2010). *Learning to lead: A workbook on becoming a leader*. Basic Books.

Daft, R. L. (2003). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jakarta: Penerbit Erlangga*.

Dewi, R. S., & Fransistya, P. Y. (2017). Organizational Citizenship Behavior pada Pengurus Kelompok Studi Islam Asy Syifa Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat. *Ecopsy, 4*(2), 103-112.

Edy. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetak Ke Enam. Pranada Media Group, Jakarta.

Emanuel, A. (2011). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Loyalitas Karyawan dan

- Perilaku Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Serta Dampaknya Terhadap Efektifitas Organisasi Pada PT. Wirajaya Anugrah Perkasa. Retrieved April, 30, 2012.
- Goleman, D. (2000). Kecerdasan Emosional: Mengapa EI lebih penting daripada IQ. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, D. (2003). *Working With Emotional Intelligence (terjemahan)*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Greenberg, J., & Robert, A. Baron, 2000, Behavior in Organizations.
- Hardaningtyas, D. (2004). *Pengaruh Tingkat Kecerdasan Emosi dan Sikap pada Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai PT (Persero) Pelabuhan Indonesia III* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).
- Hidayati, L. A. (2013). Efek Moderasi Self-Efficacy Pada Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Perilaku Kewargaan Organasional (Studi Empiris di Lembaga Perbankan Bukan Bank di Magelang). *Sustainable Competitive Advantage (SCA)*, 1(1).
- Ibrahim, I. (2014). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Rganizational Citizenship Behavior Dan Dampaknya Pada Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Anutapura & Rumah Sakit Undata Palu. *Katalogis*, 1(1).
- Kurniawan, A. (2015). Pengaruh komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior (ocb) PT X Bandung. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 15(1).
- Lubis, A. (2016). Implementasi dimensi organizational citizenship behavior (OCB) dengan kinerja organisasi. *eL-QANUNYI: Jurnal Ilmu-ilmu Kesyarahan dan Pranata Sosial*, 2(1), 111-124.
- Robbins, S. P. Dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*.
- Organ, P., Podsakoff, P. M., & Scott, B. MacKenzie (2006). *Organizational Citizenship Behavior*, 97.
- Organ, D., Podsakoff, P., & MacKenzie, S. (2006). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences. Thousand Oaks, California.
- Park, S. J., Jung, E. H., Ryu, R. S., Kang, H. W., Ko, J. M., Kim, H. J., ... & Kang, H. Y. (2011). Clinical implementation of whole-genome array CGH as a first-tier test in 5080 pre and postnatal cases. *Molecular cytogenetics*, 4(1), 12.
- Rahmasari, L. (2012). Pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan. *Majalah Ilmiah Informatika*, 3(1).
- Rahmayanti, F., Febriana, S. K. T., & Dewi, R. S. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Jurnal Ecopy*, 1(3).
- Robbins. (2006). *Perilaku Organisasi*. Edisi Bahasa Indonesia, Klaten: PT Intan Sejati.
- Sloat, K. C. (1999). Organizational citizenship. *Professional safety*, 44(4), 20.
- Soegandhi, V. M. (2013). Pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas kerja

terhadap organizational citizenship behavior pada karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim. *Agora*, 1(1), 808-819. Sudjana. (2005). *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.

Sugiyono, P. (2003). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Bandung: Alfabeta*.

Suharsono. (2004). *Akselerasi Intelligence, Optimalkan IQ, EQ dan SQ*, Jakarta: Inisiasi Pers.

Sumarsono, S. (2003). *Ekonomi manajemen sumberdaya manusia dan ketenagakerjaan*. Graha Ilmu.

Sumiyarsih, W., Mujiasih, E., & Ariati, J. (2012). Hubungan antara kecerdasan emosional dengan organizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan CV. *Aneka Ilmu Semarang. J Psikol Undip*, 11(1).

Sutrisno, E. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Keenam. *Jakarta: Pranada Media Group*.

Suwandewi, N. K. N., & Dewi, I. G. A. M. (2016). Pengaruh kecerdasan emosional dan dukungan organisasional terhadap organizational citizenship behavior. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5(6).

Titisari, P. (2014). Peranan organizational citizenship behavior (OCB) dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Triyanto, A. (2009). Organizational citizenship behavior (OCB) dan pengaruhnya terhadap keinginan keluar dan kepuasan kerja karyawan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 8(2), 52-65.

Wirawan, P. A. E. S. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Dan Kinerja Karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali. *Jurnal Ekonomi & Bisnis JAGADITHA*, 3(1), 12-26.