

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, DUKUNGAN ORGANISASI
DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR
(Studi Pada PMI Kota Yogyakarta)**

Suci Wulandari¹

Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta

Suciwuland1201@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan peneliti adalah untuk menguji variabel kecerdasan emosional, dukungan organisasi dan budaya organisasi terhadap organizational citizenship behavior pada PMI Kota Yogyakarta. Sampel diambil dengan metode *non-probabilitas* dengan sampel jenuh. Dari 55 kuesioner yang didistribusikan, 49 kembali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kecerdasan Emosional tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB, dan adanya pengaruh positif dan signifikan pada variabel Dukungan Organisasi dengan OCB, dan terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel Budaya Organisasi dengan OCB.

Kata Kunci : Kecerdasan Emosional, Dukungan Organisasi, Budaya Organisasi, Organizational Citizenship Behavior

ABSTRACT

The objective of the research is to examine the variables of emotional intelligence, organizational support and organizational culture at organizational citizenship behavior at PMI Yogyakarta. Samples were taken by the non-probability method with saturated samples. Of the 55 questionnaires distributed, 49 returned. The results of the study indicate that the variable Emotional Intelligence does not have a positive and significant effect on OCB, and there is a positive and significant influence on the variable Organizational Support with OCB, and there is a positive and significant effect of the variable Organizational Culture with OCB.

Keywords: Emotional Intelligence, Organizational Support, Organizational Culture, Organizational Citizenship Behavior

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia sejak jaman dulu memainkan peran penting bagi sebuah organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia menjadi aspek yang utama dalam menunjang keberlangsungan dan keberhasilan organisasi. Dalam mempertahankan potensi yang dimiliki oleh karyawan, organisasi harus lebih intens terhadap pendekatan para karyawan mengenai karakter dan sifat karyawan supaya merasa nyaman dan dihargai selama bekerja di organisasi. Untuk mencapai kinerja yang baik untuk menciptakan perilaku ekstra-role karyawan, maka didalam

organisasi harus memiliki dukungan ekstra pada karyawan sehingga terciptanya budaya dan emosional yang baik didalam organisasi. Fenomena yang terjadi di PMI Kota Yogyakarta justru lebih memperlihatkan bagaimana keakraban terjadi diantara para pegawai yang ada dari segi emosional, sikap -sikap yang secara umum lebih menunjukkan bahwa budaya dan dukungan organisasi disana sangat melekat diantara para karyawan. hal yang ingin peneliti lakukan yaitu membandingkan apakah kecerdasan emosional, dukungan organisasi dan budaya organisasi akan mempengaruhi OCB pada karyawan PMI Kota Yogyakarta dalam meningkatkan perilaku ektrsa-role.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

KECERDASAN EMOSIONAL

Cooper dan Sawaf (2010:8) dalam (Windura, 2013) mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh yang manusiawi. Berdasarkan pengertian tradisional kecerdasan meliputi kemampuan membaca, menulis dan berhitung sebagai jalur sempit keterampilan angka yang menjadi focus di pendidikan formal yang sesungguhnya mengarahkan seseorang untuk mencapai sukses

DUKUNGAN ORGANISASI

Menurut (Mohamed & Alkerdawy, 2014) Dukungan organisasional merupakan persepsi karyawan terhadap apa yang dilakukan organisasi bagi karyawan, yang tercermin dari kepedulian organisasi mengenai kesejahteraan karyawan, kemauan organisasi mendengarkan keluhan karyawan, kemauan organisasi mencoba membantu karyawan ketika sedang menghadapi masalah, dan cara organisasi memperlakukan karyawan dengan adil

BUDAYA ORGANISASI

Secara umum, Budaya perusahaan adalah suatu Attitude makna yang diyakini dan dianut sebagai pola perilaku maupun cara pandang terhadap suatu hal oleh seluruh komponen perusahaan bersangkutan. Sehingga wilayah fundamental perusahaan bersangkutan sangat dipengaruhi oleh keyakinan para founders dan akhirnya membentuk nilai – nilai idealistic pada perusahaan yang didirikan. Nilai – nilai idealistic tersebut merupakan tapal batas yang semestinya dilakukan dan tidak semestinya dilakukan anggota organisasi. (Sunarto & Lubis, 2017)

ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

Menurut (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.

PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kecerdasan Emosional ini dapat mempengaruhi OCB seorang karyawan, sebagai hasil dari penelitian sebelumnya (Suwandewi & Dewi, 2016) bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap organizational citizenship behavior. Penelitian yang dilakukan (Mohamed & Alkerdawy, 2014) menunjukkan bahwa dukungan Organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap OCB pada karyawan Bank Umum Mesir. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan dari organisasi maka semakin tinggi perilaku ekstra-role dari karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh (Nadeak, 2016) dari penelitian ini terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap organizationl citizenship behaviour dosen di Universitas Kristen Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi budaya yang ada di dalam organisasi maka semakin tinggi pula OCB nya.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan semua pegawai tetap dan tidak tetap di PMI Kota Yogyakarta sebagai populasinya. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *nonprobability sampling* dengan metode *sampling* jenuh yang berarti bahwa jika responden kurang dari 100 maka semua responden yang telah mengisi kuisisioner digunakan semua (Arikunto, 2019). Sampel yang digunakan adalah accidental random sampling. Dari pengertian diatas, penulis mengambil sampel semua pegawai tetap dan tidak tetap yaitu, 49 karyawan. Metode pengumpulan data yang digunakan penulis adalah dengan menggunakan kuisisioner dan mengolah data primer, pengukuran pengaruh variabel menggunakan uji normalitas, tes hipotesis, dll

Tabel 1. Indikator Variabel

Kecerdasan Emosional	Dukungan Organisasi	Budaya Organisasi	OCB
Kesadaran diri, Pengaturan diri, Motivasi, Empati dan Ketrampilan social	Penghargaan, Pengembangan, Kondisi kerja dan Kesejahteraan karyawan	Budaya birokrasi, budaya inovasi dan budaya mendukung	Altruism (sifat mementingkan orang lain), Civic virtue (sifat mementingkan kepentingan umum), Conscientiousness (sifat berhati-hati), Courtesy (sifat sopan dan santun) Dan Sportsmanship (sikap sportif)

Menurut Goleman (2001) dalam (Wati & Surjanti, 2018)	menurut Eisenberger (2002:699) dalam (Artanti, 2017)	Wallach (1983) dalam (Maysarah, 2015)	(Khusna, 2015)
--	--	---------------------------------------	----------------

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji validitas (Tabel 2) menunjukkan nilai *corrected item-total correlation* > dari *r-table* (0,257) atau valid. Pengujian menghasilkan r hitung kecerdasan emosional (0,470 s.d. 0,762), dukungan organisasi (0,431 s.d. 0,800), budaya organisasi (0,552 s.d. 0,705), dan OCB (0,453 s.d. 0,612) > 0,237. *Cronbach's Alpha Stand.* Kecerdasan emosional (0,656), dukungan organisasi (0,680), budaya organisasi (0,686), dan OCB (0,769) > 0,60 atau instrumen reliabel.

Tabel 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Kecerdasan Emosional		Dukungan Organisasi		Budaya Organisasi		OCB	
KC1	0,470	DK1	0,632	BO1	0,653	OCB1	0,453
KC2	0,627	DK2	0,431	BO2	0,556	OCB2	0,595
KC3	0,726	DK3	0,481	BO3	0,552	OCB3	0,524
KC4	0,762	DK4	0,800	BO4	0,661	OCB4	0,612
KC5	0,651	DK5	0,437	BO5	0,615	OCB5	0,610
		DK6	0,578	BO6	0,705	OCB6	0,554
		DK7	0,687			OCB7	0,604
						OCB8	0,559
						OCB9	0,546
						OCB10	0,580
<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>							
0,656		0,680		0,686		0,769	

Tabel 3. Karakteristik Responden

Sebagian besar responden pada PMI Kota Yogyakarta adalah perempuan (63%) (tabel 3). Mayoritas para responden berusia < 26 tahun (41%) dan berdasarkan pendidikan terakhir paling banyak adalah SLTA/Sederajat (47%).

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Jenis Kelamin		
Perempuan	31	63%
Laki-Laki	18	37%
Umur		
<26 tahun	20	40,8
26-35 tahun	19	38,8
35-45 tahun	7	14,3
>45 tahun	3	6,1
Pendidikan		
SLTP (Sederajat)	1	2,0
SMA/SMK Sederajat	23	46,9
Diploma(D1/D2/D3/D4)	17	35,0
S-1	8	14,3

Tabel 3 dan 4 menunjukkan model regresi tidak mengalami multikolonieritas (*tolerance* > 0,10 dan *VIF* < 10), tidak mengalami heteroskedastisitas dan data terdistribusi normal (*Kolmogorov-Smirnov test* memiliki *asympt sig*>0,05). Dengan demikian ketiga model regresi memenuhi persyaratan untuk diuji regresi.

Tabel 4. Asumsi Klasik

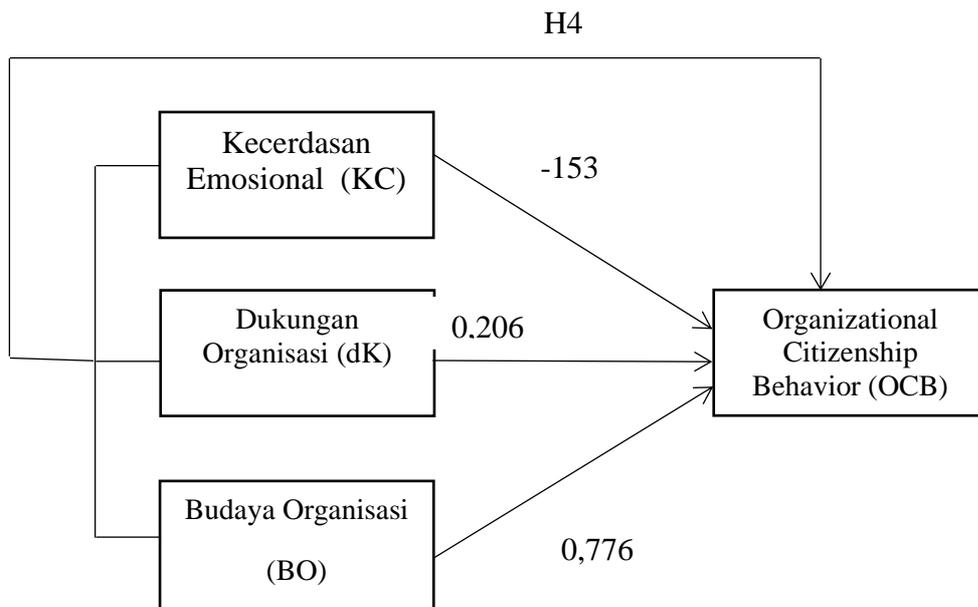
Mdl.	Variabel	Normalitas	Heteroskedastisitas	Multikolonieritas
		Sig.	Sig.	Tol. VIF
	KC		0,705	0,730 1,369
1	DK OCB	0,945	0,975	0,960 1,041
	BO		0,286	0,750 1,334

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa H1 ditolak karena nilai *sig.* $0,184/2 = 0,092 > 0,05$. H2 diterima dengan nilai *sig.* $0,043/2 = 0,21 < 0,05$. H3 diterima dengan nilai *sig.* $0,000/2 = 0,000 > 0,05$.

Tabel 5. Pengujian Hipotesis

Hip.	Variabel		Stand. Coeff.		Koef. Detr.	
	Bebas	Terikat	Beta	T	Sig.	Adj. R Sq
H1	KC		-0,309	-1,349	0,184	
H2	DK	OCB	0,208	2,080	0,043	0,548
H3	BO		1,102	6,938	0,000	

Pengaruh kecerdasan emosional, dukungan organisasi dan budaya organisasi terhadap OCB memiliki *adjusted R square* sebesar 54,8%, sisanya 45,2% dipengaruhi faktor lain diluar model penelitian ini.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

PEMBAHASAN

Hasil uji H1 menunjukkan bahwa kecerdasan emosional terhadap OCB tidak berpengaruh positif dan signifikan. Penelitian ini didukung temuan penelitian dari (Irhas, Asmony, & Nurmayanti, 2017) yang juga menemukan bahwa variabel kecerdasan emosional tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Hal tersebut diperkuat bahwa variabel Kecerdasan Emosional kurang sesuai jika diterapkan di PMI Kota Yogyakarta. Hal ini mengingat rata-rata masa kerja karyawan yang masih dibawah 2 tahun lebih banyak sehingga belum terciptanya

rasa komitmen yang kuat antar sesama karyawan , Sehingga masih cukup asing jika diterapkan di dalam Organisasi yang ada di PMI Kota Yogyakarta.

(H2) menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Penelitian ini didukung oleh (Mohamed & Alkerdawy, 2014) yang menunjukkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap OCB. Hasil uji (H3) menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Hasil ini sesuai dengan temuan penelitian (Nadeak, 2016) Jadi dalam mengembangkan ekstra-role dalam diri karyawan dukungan dan budaya organisasi perlu ditingkatkan kembali didalam organisasi melihat dari hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa semakin tinggi dukungan dan budaya organisasi yang dikembangkan maka semakin besar pual ekstra-role dalam diri karyawan yang akan meningkat Kemudian untuk melihat besarnya pengaruh variabel independen yang terdiri dari pengaruh kompensasi, lingkungan, kerja dan kepemimpinan terhadap kinerja karyawan dapat dilihat pada nilai R Square yaitu sebesar 54,8%, hal ini menunjukkan bahwa masih ada faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi OCB yang ada di PMI Kota Yogyakarta sebesar 45,2% . .

PENUTUP

Kesimpulan

Kecerdasan Emosional berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap OCB. Hal ini dibuktikan dengan hasil dari t hitung sebesar $-1.349 < 1.678$ dan nilai probabilitas variabel Kecerdasan Emosional adalah $0,182 > 0,05$. Maka H1 ditolak. Dukungan Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung $2.080 > 1.676$ dan nilai probabilitas variabel Dukungan Organisasi adalah $0,043 > 0.05$. Maka H2 diterima. Budaya Organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap OCB. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung $6.938 > 1.678$ dan nilai probabilitas variabel budaya organisasi adalah $0,000 < 0,05$. Maka H3 diterima. Variabel Kecerdasan Emosional, Dukungan Organisasi dan Budaya Organisasi berpengaruh secara simultan dan positif signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai F yang diperoleh sebesar 20.399 dengan tingkat signifikansi 5%. Maka H4 diterima. Variabel yang paling dominan adalah budaya organisasi. Karena hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa budaya organisasi mempunyai pengaruh yang paling besar dengan koefisien regresi sebesar 1.102 dengan signifikansi sebesar 0,000. Berdasarkan kesimpulan diatas maka implikasinya Bagi pihak PMI Kota Yogyakarta,sebaiknya memperhatikan aspek-aspek yang dapat meningkatkan perilaku extra-role pada karyawan sehingga akan terciptanya kepedulian tinggi dari karyawan . Hal ini penting karena dukungan organisasi dan budaya organisasi yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh dalam meningkatkan perilaku extra untuk meningkatkan kinerja pada karyawan .

Saran

Bagi penelitian selanjutnya, sebaiknya agar mendapatkan hasil yang lebih komprehensif tentang pengaruh Kecerdasan Emosional lebih meperhatikan faktor-faktor lainnya supaya argument yang dibuat dapat terbukti, karena tidak semua

variabel akan menghasilkan pengaruh positif, tergantung bagaimana faktor-faktor, objek penelitian dan jenis indikator yang digunakan . di PMI Kota Yogyakarta tidak menerapkan Kecerdasan Emosional menjadi tolok ukur dalam mempengaruhi kinerja di Organisasi. Sebaiknya penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel bebas diluar penelitian ini namun dengan objek yang sama. Ataupun dapat menggunakan variable sama, namun lebih memperluas wilayah penelitian ataupun menambahkan sampel yang digunakan sehingga akan memberikan pandangan yang lebih luas lagi mengenai *Organizational Citizenship Behavior*. Keterbatasan dari penelitian ini adalah terbatasnya jumlah variabel yang dimodelkan dalam kerangka berpikir.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2019). *Metodelogi Penelitian, Suatu Pengantar Pendidikan*. In *Rineka Cipta, Jakarta* (P. 21).
- Artanti, Y. (2017). *Peran Dukungan Organisasional Pada Pemasaran Internal Perusahaan : Analisis Strategi Dan Pengaruhnya*. 690–697.
- Darto, M. (2014). Peran Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dalam Peningkatan Kinerja Individu Di Sektor Publik: Sebuah Analisis Teoritis Dan Empiris (The Role Of Organizational Citizenship Behavior (Ocb) In The Individual Performance Improvement In The Public Sector. *Jurnal Borneo Administrator*, 10(1). <https://doi.org/10.24258/jba.v10i1.167>
- Irhas, Asmony, T., & Nurmayanti, S. (2017). *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, Dan Komitmen Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) (Studi Pada Dosen Tetap Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta Di Kabupaten Lombok Timur Provinsi Nusa Tenggara Barat Indo*. 1(1), 1–8.
- Maysarah, S. (2015). *Analisis Pengaruh Budaya Organisasi, Keadilan Organisasi, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.
- Mohamed, M., & Alkerdawy, A. (2014). *The Mediating Effects Of Duty Orientation On The Relationship Between Perceived Organizational Support And Organizational Citizenship Behavior In The Public Banks Of Egypt*. 9(8), 155–169. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v9n8p155>
- Nadeak, B. (2016). *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dosen Di Universitas Kristen Indonesia (UKI)*. (1), 233–248.
- Sumiyarsih, W., Mujiasih, E., & Ariati, J. (2009). *Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Karyawan Cv . Aneka Ilmu Semarang*.

- Sunarto, & Lubis, R. (2017). *Komitmen, Hubungan Antara Budaya Perusahaan Dan (Ocb), Organisasi Dengan Organizational Citizenship Behavior Utara, Pada Lpp Tvri Sumatera*. 108–117.
- Suwandewi, N., & Dewi, I. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Dukungan Organisasional Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5(6), 3958–3985.
- Wati, Dana Mustika, & Surjanti, J. (2018). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT PLN (Persero) Area Bojonegoro. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 6(4).
- Windura, B. (2013). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Profesionalisme, Lingkungan Kerja Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pengelola Keuangan (Studi Pada SKPD Kota Dumai). *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1689–1699.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

