

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN DUKUNGAN
ORGANISASIONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* KARYAWAN**

**(Studi pada PT Bank Perkreditan Rakyat Tara Dharma Artha
Lampung Tengah)**

RINGKASAN SKRIPSI



Disusun Oleh:

KOMANG NOVA TRIYANI

2116 28963

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA

YOGYAKARTA

AGUSTUS, 2020

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN DUKUNGAN
ORGANISASIONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR* KARYAWAN**

**(Studi pada PT Bank Perkreditan Rakyat Tara Dharma Artha
Lampung Tengah)**

RINGKASAN SKRIPSI



Disusun Oleh:

KOMANG NOVA TRIYANI

2116 28963

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA

YOGYAKARTA

AGUSTUS, 2020

SKRIPSI

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN DUKUNGAN ORGANISASIONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL* *CITIZENSHIP BEHAVIOR* KARYAWAN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

KOMANG NOVA TRIYANI

No. Mhs.: 211628963

telah dipresentasikan di depan Tim Dosen pada hari Jumat, 28 Agustus 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen.



Pembimbing,

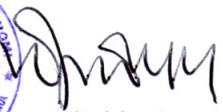
Tri Heru, Drs., M.Si

Ketua/Penguji,

Shita Lusi Wardhani, Dra., M.Si.

Yogyakarta, 28 Agustus 2020
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN
Ketua,




Dr. Haryono Subiyakto, M.Si.

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN DUKUNGAN ORGANISASIONAL TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* KARYAWAN

Komang Nova Triyani

Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat Tara Dharma Artha Lampung Tengah (2) pengaruh dukungan organisasional terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat Tara Dharma Artha Lampung Tengah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sampling jenuh yaitu teknik pengambilan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sampel penelitian ini berjumlah 44 karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat Tara Dharma Artha Lampung Tengah. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dengan menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan: (1) terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat Tara Dharma Artha Lampung Tengah (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan dukungan organisasional terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat Tara Dharma Artha Lampung Tengah.

Kata kunci: Kecerdasan Emosional, Dukungan Organisasional, *Organizational Citizenship Behavior*

ABSTRACT

This study aims to determine: (1) the effect of emotional intelligence on employee organizational citizenship behavior PT Bank Perkreditan Rakyat Tara Dharma Artha Lampung Tengah (2) the effect of organizational support on employee organizational citizenship behavior PT Bank Perkreditan Rakyat Tara Dharma Artha Lampung Tengah. The sampling technique used in this study is a saturated sampling method that is a sampling technique when all members of the population are used as samples. The sample of this study amounted to 44 employees of PT Bank Perkreditan Rakyat Tara Dharma Artha Lampung Tengah. The data source used is primary data using a questionnaire. The data analysis method used is multiple linear regression analysis.

The results of this research were: (1) there is a positive but not significant influence of emotional intelligence on employee organizational citizenship behavior PT Bank Perkreditan Rakyat Tara Dharma Artha Lampung Tengah (2) there is a positive and significant influence of organizational support on employee organizational citizenship behavior PT Bank Perkreditan Rakyat Tara Dharma Artha Lampung Tengah.

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

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Pendahuluan

Latar Belakang

Pada dunia bisnis, peran utama dimiliki oleh sumber daya manusia. Sukses tidaknya sebuah organisasi bergantung pada kerjasama tim dan bagaimana pemimpin mengarahkan visi dan misi kepada anggota agar berjalan secara efektif dan efisien sehingga mencapai tujuan organisasi yang berkelanjutan. Menurut Goleman (1995) menyebutkan bahwa para pemimpin tim bertemu untuk memahami kebutuhan, kebangkitan kembali, dan jadwal masing-masing tim. Ini artinya pemimpin dan anggota perusahaan harus bisa memecahkan masalah yang ada dalam perusahaan dengan cara seksama agar mencapai tujuan organisasi.

PT Bank Perkreditan Rakyat Tara Dharma Artha atau Bank Tara merupakan salah satu dari 4 (empat) Bank Perkreditan Rakyat yang didirikan di Kabupaten Lampung Tengah. Berbagai macam produk dan layanan yang berkualitas dan tepat sasaran, solusi finansial Bank Tara dapat berperan dalam mendukung perencanaan keuangan pribadi dan perkembangan nasabah. Pelayanan prima yang mereka berikan dalam suasana kekeluargaan yang membuat pengguna jasa merasa nyaman dalam dunia perbankan.

Telah dilakukan observasi awal oleh peneliti kepada 10 orang karyawan pada PT Bank Perkreditan Rakyat Tara Dharma Artha, menunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* (OCB) memiliki indikasi yang rendah seperti halnya hubungan antar karyawan yang kurang harmonis dan menimbulkan konflik antar kedua belah pihak yang dirasa cukup serius sehingga melibatkan atasan untuk menyelesaikan masalah mereka, ini akan membuat perusahaan tidak berjalan secara efektif karena akan membuang waktu untuk produktivitas dan mengurangi rasa saling menghargai antar rekan kerja. Oleh karena itu, penting untuk mengelola emosi secara bijak karena pada saat karyawan emosi dan menghasilkan sesuatu yang negatif maka akan merugikan perusahaan, begitu juga sebaliknya. Adapun masalah lainnya adalah kurang mematuhi aturan perusahaan seperti waktu kerja digunakan untuk bermain *gadget* secara diam-diam dan menghalalkan segala cara untuk bisa bersenang-senang.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Perusahaan mengarahkan kepada karyawan agar bekerja penuh gairah dan saling membantu antar rekan kerja yang berada didalam maupun diluar deskripsi pekerjaannya sehingga mampu mengurangi rasa individualisme tiap karyawan. Organ (1997) mendefinisikan OCB sebagai bentuk kontribusi karyawan terhadap perusahaan yang akan mendapatkan penghargaan atau tidak. Hal ini berarti bahwa penghargaan yang diperoleh OCB itu didapatkan secara tidak langsung. Gagasan tentang perilaku OCB muncul dari teori pertukaran sosial (*Social Exchange Theory*) sebagai individu yang merasa diuntungkan dari kontribusi orang lain dalam organisasi. Ketika itu mereka memiliki perasaan bahwa mereka diperlakukan dengan baik oleh organisasi dan mereka cenderung membalas dengan melibatkan diri dalam OCB. Organ (1990) mendeskripsikan lima kategori dari OCB yaitu: perilaku membantu orang lain (*altruism*), perilaku yang sportif (*sportsmanship*), menjaga hubungan dengan baik (*courtesy*), kebijaksanaan warga (*civic virtue*), ketelitian dan kehati-hatian (*conscientiousness*).

Mayer dan Salovey (1993) mengidentifikasi kecerdasan emosional sebagai informasi untuk membimbing pemikiran dan tindakan seseorang, kemampuan untuk mengatur perasaan dengan baik, kemampuan untuk mengatur emosi seseorang dan orang lain yang ada disekitarnya. Hal ini yang menjadi dorongan bagi karyawan untuk membantu rekan kerjanya dengan menunjukkan perilaku OCB. Emosi yang dirasakan karyawan kepada rekan kerjanya membuat mereka mampu merasakan dan memahami apa yang dirasakan oleh rekan kerjanya saat menghadapi masalah dalam organisasi.

Hasil dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bestyasmala (2018) mengenai pengaruh kecerdasan emosional terhadap OCB menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif dan signifikan pada OCB, kecerdasan emosional yang lebih tinggi maka semakin tinggi OCB yang memperkuat pengaruh kecerdasan emosional pada karyawan di Dinas Pendidikan dan kebudayaan Demak. Nugraha (2019) juga menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB pada pegawai Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Barat di Bandung, dengan besarnya pengaruh kecerdasan emosional terhadap OCB sebesar 34,2% pada tingkat pengaruh

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

kategori baik. Namun Garcia dan Ocampo (2016) berpendapat bahwa kecerdasan emosional memiliki korelasi yang lemah dan tidak signifikan dengan OCB, *conscientiousness* memainkan peran kecil untuk memprediksi OCB pada setiap individu.

Pada perusahaan adanya dukungan organisasional sangat penting untuk memotivasi karyawan sehingga mampu menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan oleh atasan secara tepat waktu. Perilaku ini menunjukkan bahwa dirinya peduli terhadap organisasi dan akan merasa bangga serta puas jika telah menyelesaikan masalah rekan kerjanya sehingga mereka dapat dikenal lebih luas oleh atasan dan anggota serta mendapat pujian di perusahaan meskipun tidak secara formal. Eisenberger *et al.* (2016) mendeskripsikan bahwa menurut organisasi, sumber daya manusia yang berharga adalah karyawan, dan penting bagi organisasi untuk mengenali karyawan secara lebih intim serta membuat karyawan “merasa ada” dalam organisasi dengan cara memberikan penghargaan kepada karyawan.

Menurut Siregar dan Hadiyani (2019) bahwa dukungan organisasional memiliki efek positif dan signifikan pada OCB di PT Pelabuhan Indonesia I (Persero), implikasi dari penelitian tersebut dapat membangun semangat kerja karyawan yang ramah dan mampu memberikan rasa aman dan nyaman, karena cara ini dapat memupuk perilaku OCB bagi karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Azhar *et al.* (2019) mengatakan bahwa dukungan organisasional merupakan antecedent langsung dari OCB. Suwandewi dan Dewi (2016) menyatakan bahwa dukungan organisasional dapat mempengaruhi OCB secara positif. Ini berarti tingkat dukungan organisasional yang diperoleh karyawan dalam sebuah organisasi akan berbanding lurus dengan tingkat perilaku OCB karyawan dalam perusahaan.

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan dukungan organisasional memiliki hubungan yang beragam pada OCB. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Kecerdasan Emosional dan Dukungan Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan”.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah sesuai dengan latar belakang di atas dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Apakah kecerdasan emosional secara signifikan berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan di PT Bank Perkreditan Rakyat Tara Dharma Artha Lampung Tengah?
- 2) Apakah dukungan organisasional secara signifikan berpengaruh terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan di PT Bank Perkreditan Rakyat Tara Dharma Artha Lampung Tengah?

Tinjauan Teori

Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*)

Blau (1964) menyebutkan teori pertukaran sosial adalah teori yang didasarkan pada barang yang tidak berbentuk dan juga tidak dikuantifikasi. Misalnya, saran, dukungan, sikap positif, tanda pengakuan, bentuk perilaku yang ramah seperti bantuan timbal balik dan sikap baik hati seperti empati. Cropanzano dan Mitchell (2005) dalam Cropanzano *et al.* (2017) menyatakan bahwa salah satu prinsip utama dalam proses pertukaran membutuhkan saling ketergantungan timbal balik. Oleh sebab itu, penelitian ini mengusulkan dua diprediksi yang dapat dirasakan oleh karyawan sebagai manfaat, dan memiliki dampak positif pada OCB. Kedua variabel ini adalah kecerdasan emosional dan dukungan organisasional.

Kecerdasan Emosional (X₁)

Kecerdasan emosional adalah jenis kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan untuk memantau pemikiran dan tindakan individu kepada dirinya sendiri maupun orang lain melalui emosi yang mereka miliki sehingga mampu membimbing seseorang untuk berperilaku positif (Mayer & Salovey, 1993). Dalam dunia kerja rasa peduli dan empati yang selama ini dianggap kurang penting oleh masyarakat barat yang cenderung individualis ternyata mampu membuatnya sukses. Seseorang yang memiliki empati akan mudah merasa iba

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pada rekan kerjanya karena mereka tidak hanya memberikan perhatian kepada dirinya sendiri melainkan juga dengan orang lain (Suryana, 2019).

Para peneliti mengusulkan berbagai model untuk kecerdasan emosional. Model ini terdiri dari empat dimensi kecerdasan emosional yang diusulkan oleh Salovey dan Mayer (1990), sebagai berikut:

- 1) Penilaian dan ekspresi emosi dalam diri (*self emotional appraisal* [SEA])
- 2) Penilaian dan pengakuan emosi pada orang lain (*others' emotional appraisal* [OEA])
- 3) Pengaturan emosi dalam diri (*regulation of emotion* [ROE])
- 4) Penggunaan emosi untuk memfasilitasi kinerja (*use of emotion* [UOE]).

Dukungan Organisasional (X₂)

Dukungan organisasional merupakan bentuk apresiasi secara langsung maupun tidak langsung dari organisasi terhadap karyawan dengan menunjukkan sikap peduli tentang kesejahteraan karyawan serta menghargai kontribusinya. Dukungan organisasional terdiri dari beberapa aspek yaitu berperilaku adil dengan seluruh anggota organisasi, atasan memberikan dukungan kepada anggota, serta memberikan penghargaan dan kondisi pekerjaan yang layak atau bahkan menguntungkan (Osman *et al.*, 2015). Dukungan organisasional mampu memberikan kontribusi karyawan secara lebih kuat yang tentunya akan membantu organisasi dalam mencapai tujuan.

Rhoades dan Eisenberger (2002) mengatakan bahwa ada 3 indikator dukungan organisasional sebagai berikut:

- 1) *Fairness* (Keadilan)
- 2) *Supervisor Support* (Dukungan Atasan)
- 3) *Rewards and Work Condition* (Penghargaan dan Kondisi Kerja).

***Organizational Citizenship Behavior* (Y)**

Robbins dan Judge (2016) mengusulkan bahwa OCB bukanlah persyaratan kerja formal karyawan, tetapi kondusif untuk peningkatan organisasi. Perilaku sukarela,

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

perilaku saling menolong, dan perilaku yang tidak mudah terlihat dan ternilai dalam evaluasi kerja, semua ini disebut karakteristik OCB yang bekerja di luar deskripsi pekerjaan atau termasuk perilaku *extra-role*.

Terkait indikator OCB, Organ dalam Sandhika dan Sobandi (2018) berpendapat bahwa perilaku OCB atau *extra-role* ini diimplementasikan dalam 5 bentuk perilaku, yaitu:

- 1) *Altruism* (Perilaku Membantu Orang Lain)
- 2) *Conscientiousness* (Ketelitian dan Kehati-Hatian atau Kedisiplinan)
- 3) *Sportmanship* (Perilaku yang Sportif)
- 4) *Courtesy* (Menjaga Hubungan Baik)
- 5) *Civic Virtue* (Kebijaksanaan Pekerja)

Terciptanya kerja organisasi yang efektif karena hal-hal di atas, jika diterapkan oleh anggota organisasi maka akan berdampak baik bagi perusahaan. Selain itu hubungan antar anggota akan semakin erat dan lebih terasa kekeluargaan antar individu dengan organisasi.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Penelitian sebelumnya dilakukan pada 673 responden dari karyawan Bank Negara India yang menemukan hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* (OCB) yang mempengaruhi kinerja karyawan (Sharma & Mahajan, 2017). Penelitian lain dilakukan oleh Sabahi dan Sanai (2016) menguji 140 karyawan yang dipilih secara acak yang bekerja di sebuah bank Iran di Provinsi Karaj menemukan bahwa OCB dapat meningkat apabila mendapat pengaruh dari kecerdasan emosional. Goller dan Dewi (2020) juga melakukan penelitian pada 43 karyawan di Fullmoon Villa Ubud, Bali yang menemukan hasil bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB. Namun hasil penelitian berbeda dari Yuliansyah *et al.* (2019) menunjukkan tidak ada hubungan langsung antara kecerdasan emosional dan OCB pada guru-guru MTsN di

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Banjarmasin. Studi lain yang dilakukan oleh Tofighi *et al.* (2015) menemukan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dan OCB yang dilakukan pada 150 perawat yang bekerja di rumah sakit Iran. Beberapa dimensi OCB yaitu *sportsmanship* dan *courtesy* menunjukkan hubungan yang negatif dengan kecerdasan emosional.

Kecerdasan emosional akan menumbuhkan rasa empati yang akan membuat seseorang mampu merasakan apa yang akan dirasakan oleh rekan kerjanya. Karyawan yang memiliki penilaian dan pengakuan emosi pada orang lain atau *others' emotional appraisal (OEA)* yang tinggi jika melihat rekan kerjanya dalam kesulitan tidak akan membiarkannya begitu saja. Hal inilah yang membuat seseorang merasa iba dan melakukan OCB sehingga pekerjaan dapat terkoordinasi dengan baik serta sangat mempengaruhi proses organisasi untuk mencapai tujuan. Berdasarkan penelitian sebelumnya maka dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Kecerdasan Emosional memiliki pengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Pengaruh Dukungan Organisasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Penelitian yang dilakukan oleh Yohana (2017) menghasilkan bahwa dukungan organisasional memiliki efek positif langsung pada OCB pada 64 kepala program studi di Universitas Negeri Jakarta dari program studi yang dipilih secara acak, ini berarti dukungan organisasional yang kuat akan meningkatkan OCB dari kepala program studi. Shaheen *et al.* (2016) melakukan penelitian terhadap 325 karyawan Bank sektor publik dan swasta di kota Islamabad dan Rawalpindi Pakistan yang mendapatkan hasil bahwa dukungan organisasional positif terkait dengan OCB karyawan Bank.

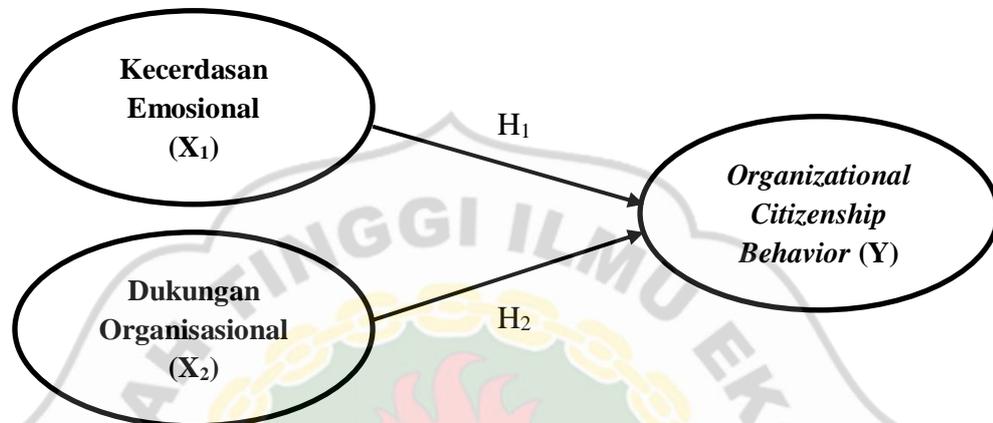
Dukungan dalam hal imbalan dan insentif dapat lebih meningkatkan semangat kerja karyawan. Saat organisasi memberikan rasa aman, nyaman, dan prosedur perusahaan yang fleksibel yang diperlukan oleh karyawan, karyawan akan membalas melalui usaha seperti *civic virtue*. Berdasarkan penelitian sebelumnya maka dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

H₂: Dukungan Organisasional memiliki pengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Kerangka Pemikiran

Gambar Kerangka Konsep Pemikiran



METODE PENELITIAN

Ruang Lingkup Penelitian

Cakupan penulisan ini antara lain subjek penulisan, lokasi, dan periode penulisan. Subjek penulisan ini adalah karyawan yang bekerja pada PT Bank Perkreditan Rakyat Tara Dharma Artha. Adapun lokasi penelitian yaitu di PT Bank Perkreditan Rakyat Tara Dharma Artha Kabupaten Lampung Tengah, Provinsi Lampung. Periode penelitian ini dimulai dari bulan Mei 2020 sampai selesainya hasil penelitian.

Sampel dan Data Penelitian

Sampel Data

Menurut Sugiyono (2017) sampel memiliki arti suatu bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi. Sampel pada penulisan ini yakni karyawan yang bekerja pada PT Bank Perkreditan Rakyat Tara Dharma Artha Lampung Tengah.

Teknik Pengambilan Sampel

Peneliti melakukan pengumpulan data dengan teknik *nonprobability sampling* dengan jenis *sampling* jenuh atau sering disebut sensus. Menurut Sugiyono (2017) pengertian dari *sampling* jenuh adalah teknik penentuan sampel jika semua

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

anggota populasi digunakan sebagai sampel. Berdasarkan penjelasan di atas, maka yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah populasi seluruh karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat Tara Dharma Artha yang berjumlah 44 orang.

Jenis dan Sumber Data

Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data sebagai berikut:

1) Data kuantitatif

Data kuantitatif dalam penelitian ini adalah jumlah karyawan serta skor jumlah kuisisioner yang telah ditabulasikan dengan pembobotan jawaban responden yang terdiri dari data kecerdasan emosional, dukungan organisasional dan *organizational citizenship behavior*.

2) Data kualitatif

Data kualitatif adalah data yang berbentuk kalimat, kata, atau gambar (Rosana dan Setyawarno, 2016). Data kualitatif dalam penelitian ini adalah wawancara, hasil observasi dan sejarah organisasi.

Sumber Data

1) Data Primer

Data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditangani. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang didapat dari observasi langsung dan kuisisioner yang disebarakan.

2) Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data sekunder dalam penelitian ini adalah keberadaan perusahaan, jumlah karyawan, sejarah perusahaan, dan struktur organisasi.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan metode survei. Menurut Sugiyono (2017) metode survei dapat digunakan untuk memperoleh data dari objek tertentu secara alamiah. Yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara sebagai berikut.

1) Observasi

Teknik observasi adalah cara untuk mengumpulkan data peneliti terlebih dahulu menentukan tempat penelitian dan melakukan survei terhadap tempat dalam hal penelitian ini yaitu pada karyawan di kantor PT Bank Perkreditan Rakyat Tara Dharma Artha.

2) Wawancara (*interview*)

Teknik wawancara adalah cara untuk mengumpulkan data dengan memberikan pertanyaan secara langsung maupun tidak langsung kepada responden untuk menemukan masalah yang sedang diteliti.

3) Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner ini akan dibagikan kepada responden secara logis berhubungan dengan kecerdasan emosional, dukungan organisasional, dan *organizational citizenship behavior* pada karyawan di kantor PT Bank Perkreditan Rakyat Tara Dharma Artha.

Menurut Sugiyono (2017) skala *likert* berisi pertanyaan yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang untuk memberikan jawaban setuju atau tidak setuju terhadap pertanyaan tersebut. Setiap pernyataan diberikan pilihan jawaban berdasarkan teknik skala *Likert* yang terdiri dari: STS (Sangat Tidak Setuju), TS (Tidak Setuju), N (Netral), S (Setuju), SS (Sangat Setuju).

Jenis Variabel

Variabel independen di dalam penelitian ini adalah variabel kecerdasan emosional (X_1) dan variabel dukungan organisasional (X_2). Variabel dependen di dalam penelitian ini adalah variabel *organizational citizenship behavior* (Y).

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Metode dan Teknik Analisis

Uji Instrumen

Saat ini sudah banyak peneliti melakukan pengukuran variabel penelitian menggunakan kuesioner sebagai skala pengukurannya. Salah satu kriteria kuesioner yang baik adalah memenuhi uji validitas dan uji reliabilitas (Algifari, 2016).

Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk melihat sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur apa yang ingin diukur (Algifari, 2016). Uji validitas dilakukan dengan uji *Pearson Correlation* dengan tingkat signifikansi 5%.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dalam studi ini dengan tujuan melihat sejauh mana suatu alat pengukuran yang digunakan dalam studi ini dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji statistik dengan menggunakan nilai *cronbach's alpha* dapat dikatakan *reliable* untuk mengukur variabel bila memiliki nilai *alpha* lebih besar dari 0,60 (Sugiyono, 2017).

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda yaitu model regresi untuk menganalisis hubungan pengaruh dari dua variabel independen atau lebih terhadap satu variabel dependen (Algifari, 2016). Analisis hubungan antar variabel yang diamati akan dilakukan berdasarkan hasil perhitungan komputer, menggunakan program *Statistical Package for the Social Science (SPSS) for Windows*.

Pengujian Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji apakah setiap variabel independen secara parsial atau individu memiliki pengaruh yang kuat terhadap variabel dependen (Algifari, 2016). Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5%.

Uji Simultan (Uji F)

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Uji F dilakukan untuk menentukan apakah ada pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara variabel independen yaitu Kecerdasan Emosional (X1) dan Dukungan Organisasional (X2) dengan variabel dependen *Organizational Citizenship Behavior* (Y) (Algifari, 2016). Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5%.

Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Analisis korelasi dapat dilakukan dengan menghitung koefisien determinasi ini berfungsi untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Koefisien determinasi merupakan perhitungan kuadrat dari koefisien korelasi yang dapat digunakan sebagai ukuran untuk mengetahui kemampuan dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian (Algifari, 2016).

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal (Janie, 2013). Dalam menguji normalitas data pada penelitian ini, menggunakan uji statistik yaitu *Kolmogorov Smirnov*, dengan asumsi data terdistribusi normal apabila nilai signifikansi $> 0,05$ dan data berdistribusi tidak normal apabila signifikansi $< 0,05$.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi diantara variabel independen di dalam model regresi (Hair *et al.*, 2010). Apabila angka VIF < 10 serta angka *tolerance* $> 0,10$, berarti tidak terdapat gejala multikolinieritas (Normalasari *et al.*, 2018).

Uji Heteroskedastisitas

Dengan menggunakan uji glejser, model regresi tidak ada masalah heteroskedastisitas jika nilai absolut residual lebih dari 0,05 (Normalasari *et al.*, 2018). Grafik *Scatterplot* memperlihatkan perbandingan antara prediksi variabel bebas melalui ZPRED dengan residual SRESID. Melalui pola tertentu di grafik *Scatterplot* mampu mengindikasikan keberadaan heteroskedastisitas.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

Profil Responden

Penelitian dilakukan di PT Bank Perkreditan Rakyat Tara Dharma Artha. Kuesioner yang diedarkan berjumlah 44 lembar dan kuesioner yang kembali dengan terisi berjumlah 44 lembar. Peneliti melakukan survei secara langsung di kantor pusat dan 5 kantor kas Bank Tara.

Profil responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir. Berdasarkan penelitian ditemukan hasil bahwa responden dalam penelitian ini memiliki porsi yang sama antara laki-laki dan perempuan yaitu sebesar 50 persen. Sementara, penelitian ini berhasil menjangkau responden dari berbagai latar belakang pengalaman kerja yaitu <2 tahun sebanyak 18,2 persen, 2-5 tahun 59,1 persen, dan >5 tahun sebanyak 22,7 persen. Responden penelitian ini juga berasal dari rentang usia yang beragam. Rentang usia tertinggi adalah 26-30 tahun yaitu sebanyak 54,5 persen. Selanjutnya, rentang usia 20-25 tahun 27,3 persen dan rentang usia 31-35 tahun sebanyak 11,4 persen. Sisanya, responden penelitian ini berusia 36-40 tahun sebanyak 6,8 persen. Responden dengan tingkat Pendidikan S1 paling banyak ikut peserta dalam penelitian ini, yaitu sebanyak 38,6 orang. Selanjutnya, responden dengan tingkat Pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 34,1 orang dan Pendidikan D3 sebanyak 27,3 persen.

Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan uji *Pearson Correlation* pada tingkat signifikansi 5%. Penelitian yang dilakukan ini memiliki jumlah responden (n) = 44 dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Rumus yang digunakan untuk mencari r tabel yaitu $df = n - 2$. Nilai r tabel dalam penelitian ini adalah 0,304.

Hasil uji validitas variabel kecerdasan emosional keseluruhan item berada di atas nilai r table (0,304). Dengan kata lain, seluruh item yang digunakan untuk mengukur kecerdasan emosional valid. Hasil uji validitas variabel dukungan organisasional mendapatkan hasil bahwa nilai korelasi mayoritas item berada di atas nilai r tabel (0,304), kecuali item DO.2 dan DO.10 yang memiliki nilai

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

korelasi (r hitung) dibawah nilai r tabel. Hasil uji validitas variabel OCB mendapatkan hasil bahwa nilai korelasi beberapa item di atas nilai r tabel (0,304). Beberapa item yaitu OCB.1, OCB.2, OCB.4, OCB.9 dan OCB.15 yang memiliki nilai korelasi (r hitung) dibawah nilai r tabel. Item yang tidak memenuhi kriteria validitas tidak diikuti dalam pengujian selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas variabel kecerdasan emosional sebesar 0,782, variabel dukungan organisasional sebesar 0,749, variabel OCB sebesar 0,620. Hasil tersebut dapat dilihat bahwa nilai *cronbach's alpha* berada diatas kriteria reliabilitas (0,6). Dengan demikian, item yang digunakan untuk mengukur variabel OCB dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		44
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.16143362
Most Extreme Differences	Absolute	.092
	Positive	.085
	Negative	-.092
Test Statistic		.092
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: hasil olahan data (2020)

Berdasarkan hasil uji normalitas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi residual berada diatas 0,05. Hasil ini mengindikasikan bahwa data berdistribusi normal sehingga dapat dilanjutkan ke pengujian selanjutnya.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi diantara variabel independen di dalam model regresi (Hair *et al.*, 2010). Jika

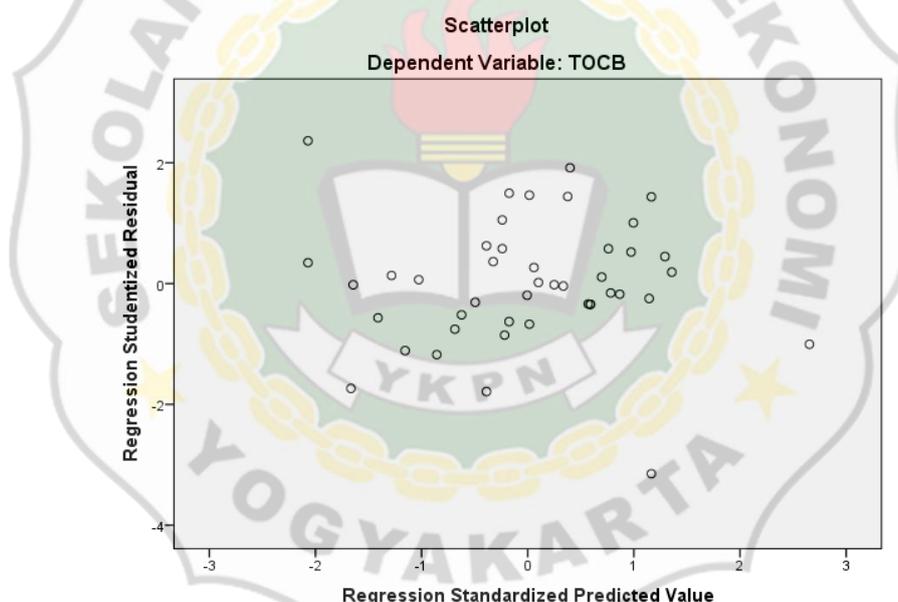
PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10 maka tidak terjadi gejala multikolinearitas (Hair *et al.*, 2010). Hasil pengujian multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* sebesar 0,813 dan nilai VIF sebesar 1,230, ini artinya bahwa variabel dalam penelitian ini terbebas dari masalah multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dapat dilihat bahwa sebaran data pada grafik *Scatterplot* tidak membentuk suatu pola tertentu. Ini berarti varians data variabel X_1 , X_2 , dan Y adalah homogen atau *error varians* data populasi dari semua data sampel diambil homogen.

Grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas



Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.086	6.186		2.924	.006
	Kecerdasan	.068	.100	.103	.677	.502
	Emosional					
	Dukungan Organisasional	.373	.144	.392	2.581	.014

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

a. Dependent Variable: *Organizational Citizenship Behavior*

Sumber: hasil olahan data (2020)

Berdasarkan model penelitian yang diajukan, dalam dirumuskan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 18,086 + 0,068 X_1 + 0,373 X_2$$

Untuk menginterpretasi hasil dari analisis tersebut, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 18,086, artinya jika nilai setiap variabel independen (X_1 dan X_2) adalah nol (0), maka nilai variabel dependennya adalah 18,086.
2. Variabel kecerdasan emosional (X_1) mempunyai koefisien regresi yang hasilnya positif sebesar 0,068 maka diartikan bahwa variabel independen lain nilainya tetap dan kecerdasan emosional (X_1) meningkat satu satuan maka *organizational citizenship behavior* (Y) akan meningkat sebesar 0,068.
3. Variabel dukungan organisasional (X_2) mempunyai koefisien regresi yang hasilnya positif sebesar 0,373 maka diartikan bahwa variabel independen lain nilainya tetap dan dukungan organisasional (X_2) meningkat satu satuan maka *organizational citizenship behavior* (Y) akan meningkat sebesar 0,373.

Pengujian Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Selanjutnya dilakukan uji parsial (uji t) untuk melihat hubungan masing-masing variabel dan juga menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian. Cara agar tahu apakah tiap-tiap variabel tersebut berpengaruh, terlebih dahulu perlu menentukan t_{tabel} dengan rumus $df = (\alpha/2; n-k-1) = (0,05/2; 44-2-1)$ sehingga diperoleh nilai t_{tabel} sebesar $df = 0,025; 41 = 2,020$.

Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan hasil analisis kedua variabel tersebut diperoleh nilai t_{hitung} (0,677) lebih kecil daripada t_{tabel} (2,020) atau dapat dilihat dari nilai signifikansi 0,502. Nilai tersebut lebih besar dari nilai signifikansi yang telah ditetapkan yaitu 0,05. Maka dapat diartikan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan PT Bank Perkreditan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Rakyat Tara Dharma Artha. Dengan kata lain, hipotesis pertama dalam penelitian ini ditolak.

Pengaruh Dukungan Organisasional terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan hasil analisis kedua variabel tersebut diperoleh nilai t_{hitung} (2,581) lebih besar daripada t_{tabel} (2,020) atau dapat dilihat nilai signifikansi 0,014. Nilai tersebut lebih kecil dari pada nilai signifikansi yang telah ditetapkan yaitu sebesar 0,05. Maka dapat diartikan bahwa dukungan organisasional berpengaruh signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour* karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat Tara Dharma Artha. Artinya, semakin tinggi dukungan organisasional, maka semakin tinggi OCB. Sebaliknya, jika dukungan organisasional rendah maka OCB juga akan rendah.

Uji Simultan (Uji F)

Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.	
1	Regression	121.270	2	60.635	4.977	.012 ^b
	Residual	499.457	41	12.182		
	Total	620.727	43			

Sumber: hasil olahan data (2020)

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai sig. sebesar 0,012 (lebih kecil dari 0,05). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional (X1) dan dukungan organisasional (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen *organizational citizenship behavior* (Y).

Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R*²)

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.442 ^a	.195	.156	3.490

a. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosional, Dukungan Organisasional
b. Dependent Variable: *Organizational Citizenship Behavior*

Sumber: hasil olahan data (2020)

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat $R\ square = 0,442$ yang artinya dua variabel independen yang diuji dalam studi ini memberikan kontribusi dalam menjelaskan variabel dependen sebesar 44 persen. Sementara, sisa 56 persen lainnya dijelaskan oleh berbagai variabel lain yang tidak diuji pada studi ini.

Pembahasan

Kecerdasan Emosional Berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat Tara Dharma Artha Lampung Tengah

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa hipotesis ini ditolak. Artinya, penelitian ini menemukan adanya pengaruh positif namun tidak signifikan antara kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior*. Temuan ini menunjukkan hasil yang berbeda dengan beberapa penelitian sebelumnya. Penelitian sebelumnya dilakukan pada 673 responden dari karyawan Bank Negara India yang menemukan hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* (OCB) (Sharma & Mahajan, 2017). Penelitian yang dilakukan oleh Shahab *et al.* (2019) pada dokter di layanan kesehatan milik pemerintah dengan 125 responden juga menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap OCB.

Disisi lain, temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuliansyah *et al.* (2019) dan Tofighi *et al.* (2015) yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan langsung antara kecerdasan emosional dan OCB. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosi yang baik tentunya dapat memahami kondisi emosional rekan kerja dengan baik. Dapat memahami ketika rekan kerja tampak kelelahan atau bahkan saat rekannya terlihat frustrasi. Namun, hal itu tidak serta merta membawa mereka kepada perilaku OCB. Hal ini boleh jadi karena, seseorang yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi akan menjaga emosinya agar tetap fit dalam lingkungan kerja. Jika melakukan OCB dianggap akan menggangu secara emosional, tentu saja memilih tidak ikut campur urusan rekan kerja lain merupakan sebuah pilihan yang rasional.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa banyak faktor lain yang mempengaruhi hubungan langsung kecerdasan emosional terhadap OCB. Seperti misalnya, dalam kondisi beban kerja tinggi seperti di bank, seseorang dengan kecerdasan emosi yang tinggi akan memilih menyelesaikan pekerjaannya terlebih dahulu, jika memungkinkan, baru akan membantu rekan kerjanya. Tentunya dengan catatan, membantu rekan kerja tidak membuatnya kelelahan secara fisik maupun emosional.

Dukungan Organisasional Berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat Tara Dharma Artha Lampung Tengah

Penelitian ini menemukan bahwa dukungan organisasional berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yohana (2017) yang melakukan pengujian kepada 64 kepala program studi di Universitas Negeri Jakarta menghasilkan bahwa dukungan organisasional memiliki efek positif langsung pada OCB. Shaheen *et al.* (2016) juga melakukan penelitian terhadap 325 karyawan bank sektor publik dan swasta di kota Islamabad dan Rawalpindi Pakistan yang mendapatkan hasil bahwa dukungan organisasional positif baik pada OCB. Studi lain yang sejalan dengan temuan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Osman *et al.* (2015) yang juga mengungkap terdapat pengaruh positif dukungan organisasional terhadap OCB.

Keadilan yang dirasakan oleh karyawan membuat sesama rekan tidak enggan untuk saling membantu pekerjaan satu sama lain. Hal ini juga dapat menumbuhkan sifat sportif karena kondisi iklim pekerjaan yang adil tidak membuat karyawan berniat untuk saling menjatuhkan satu sama lain sehingga dapat memupuk rasa saling menghargai sesama rekan kerja. Perilaku OCB juga sangat ditentukan oleh dukungan atasan. Perilaku OCB akan tinggi jika atasan mendukung mereka untuk saling bantu dalam menyelesaikan pekerjaan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Studi ini dilakukan dengan tujuan menguji pengaruh kecerdasan emosional dan dukungan organisasional terhadap *organizational citizenship behaviour* (OCB).

Dari hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kecerdasan emosional di PT Bank Perkreditan Rakyat Tara Dharma Artha Lampung Tengah berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat Tara Dharma Artha Lampung Tengah. Hasil ini mengindikasikan bahwa kecerdasan emosional tidak serta merta membuat seseorang berperilaku OCB. Perusahaan harus memperhatikan kondisi-kondisi tertentu yang dapat membuat kecerdasan emosional mengarah pada perilaku OCB. Seperti misalnya, beban kerja yang tidak terlalu tinggi sehingga membuat karyawan masih mampu untuk saling membantu rekan kerjanya. Menciptakan motivasi kerja yang baik yang dapat membuat karyawan dengan suka cita melakukan pekerjaan baik tugas yang diberikan oleh atasan maupun membantu tugas rekan kerja lainnya. Perusahaan juga perlu menciptakan tingkat persaingan yang ideal di lingkungan kerja agar sesama karyawan tidak merasa enggan untuk saling membantu satu sama lain.
- 2) Dukungan organisasional di PT Bank Perkreditan Rakyat Tara Dharma Artha Lampung Tengah berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat Tara Dharma Artha Lampung Tengah. Artinya, dukungan organisasional merupakan prediktor yang dapat mengarahkan karyawan pada perilaku OCB. Semakin tinggi dukungan organisasi, maka akan semakin tinggi perilaku OCB karyawan. OCB sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Untuk menciptakan OCB, salah satunya yang dapat dilakukan perusahaan adalah meningkatkan dukungan organisasi. Dukungan organisasi akan membuat karyawan merasa diberikan keadilan sehingga tidak muncul kecemburuan sosial diantara mereka yang dapat mengarahkan pada perilaku saling membantu.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Saran

Penelitian ini memiliki implikasi penting bagi perusahaan, diantaranya adalah:

- 1) Temuan penelitian ini mengungkapkan terdapat kondisi tertentu yang membuat kecerdasan emosional tidak mengarah pada perilaku OCB. Hal ini menjadi acuan bagi perusahaan untuk memperhatikan kondisi-kondisi lain yang mampu mendorong terciptanya perilaku OCB. Kondisi yang perlu diperhatikan oleh perusahaan diantaranya adalah beban kerja, motivasi kerja, tingkat persaingan dalam lingkungan kerja.
- 2) Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa dukungan organisasional dapat mendorong terciptanya OCB. Pasalnya, OCB tidak hanya bermanfaat untuk meningkatkan kinerja individu, tapi juga dapat meningkatkan kinerja tim yang nantinya akan mampu menunjang kinerja perusahaan. Untuk itu, perusahaan perlu memperhatikan aspek-aspek untuk mendukung karyawan dalam melakukan pekerjaan. Dukungan yang dapat dilakukan oleh perusahaan diantaranya, memberikan keadilan, dukungan pengawasan, dan imbalan yang sesuai dan dianggap menguntungkan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

- Azhar, Sari, E. Y. D., & Anam, C. (2019). Pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior (ocb) dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediator. *Akuntabel*.
- Bestyasamala, E. (2018). THE INFLUENCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TOWARDS OFFICER PERFORMANCE WITH THE ORGANIZATION AND RELIGIOSITY AS A MODERATING VARIABLE (STUDY ON THE EMPLOYEES OF THE EDUCATION AND CULTURE DEPARTMENT IN DEMAK). *International Journal of Islamic Business Ethics*. <https://doi.org/10.30659/ijibe.3.1.423-436>
- Blau, P. M. (1964). Justice in Social Exchange. *Sociological Inquiry*. <https://doi.org/10.1111/j.1475-682X.1964.tb00583.x>
- Cropanzano, R., Anthony, E. L., Daniels, S. R., & Hall, A. V. (2017). Social exchange theory: A critical review with theoretical remedies. In *Academy of Management Annals*. <https://doi.org/10.5465/annals.2015.0099>
- Eisenberger, R., Malone, G. P., & Presson, W. D. (2016). Optimizing Perceived Organizational Support to Enhance Employee Engagement. *Society for Human Resource Management*.
- Garcia, A., & Ocampo, R. (2016). Emotional Intelligence and Conscientiousness as Predictors of Organizational Citizenship Behavior. *Bedan Journal of Psychology*.
- Goleman, D. D. (1995). Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ for character, health and lifelong achievement. In *Bantam Books, 1995*. [https://doi.org/10.1016/S0962-1849\(05\)80058-7](https://doi.org/10.1016/S0962-1849(05)80058-7)
- Goller, I., & Dewi, I. G. A. M. (2020). PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, KOMITMENi ORGANISASIONAL, DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i07.p17>
- Janie, S.E., M.Si., D. A. (2012). *STATISTIK DESKRIPTIF & REGRESI LINIER BERGANDA DENGAN SPSS*. Semarang: Semarang University Press.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. In *Intelligence*. [https://doi.org/10.1016/0160-2896\(93\)90010-3](https://doi.org/10.1016/0160-2896(93)90010-3)
- Normalasari, S., Gani, I., & Amalia, S. (2018). Faktor-faktor sosial ekonomi pada wanita yang menikah dini dalam mempengaruhi fertilitas. *INOVASI*. <https://doi.org/10.29264/jinv.v14i1.3200>
- Nugraha, S. (2019). Kecerdasan Emosional dan Perilaku Kewarganegaraan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Organisasi pada Pegawai Badan Kepegawaian Daerah. *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*. <https://doi.org/10.35899/biej.v1i1.3>
- Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. *Research in Organizational Behavior*. <https://doi.org/10.1080/026999496378729>
- Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human Performance*. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_2
- Osman, A., Othman, Y. H., Sohel Rana, S. M., Solaiman, M., & Lal, B. (2015). The influence of job satisfaction, job motivation & perceived organizational support towards organizational citizenship behavior (OCB): A perspective of American-Based Organization in Kulim, Malaysia. *Asian Social Science*. <https://doi.org/10.5539/ass.v11n21p174>
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- Sabahi, A. H., & Sanai Dashti, N. (2016). The effect of emotional intelligence and job satisfaction on organizational citizenship behavior. *Management Science Letters*. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2016.6.001>
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence and Its Relationship to Other Intelligences. *Imagination, Cognition and Personality*. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.50.2.421>
- Sandhika, D., & Sobandi, A. (2018). Perilaku Kewargaan Organisasi (Organizational Citizenship Behavior) Sebagai Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Organizational Citizenship Behavior As a Factor Affecting Employee Performance. *Manajerial*.
- Shahab, M. A., Sobari, A., & Udin, U. (2019). Empowering leadership and ocb: The roles of psychological empowerment and emotional intelligence. *WSEAS Transactions on Business and Economics*.
- Shaheen, S., Bukhari, I., & Adil, A. (2016). Moderating role of psychological capital between perceived organizational support and organizational citizenship behavior and its dimensions. *International Journal of Research Studies in Psychology*. <https://doi.org/10.5861/ijrsp.2016.1375>
- Sharma, K., & Mahajan, P. (2017). Relationship Between Emotional Intelligence and Organisational Citizenship Behaviour Among Bank Employees. *Pacific Business Review International*.
- Siregar, H. S., & Hadiyani, S. (2019). The Influence of Perceived Organizational Support on Organizational Citizenship Behavior to Employees of PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero). *International Research Journal of Advanced Engineering and Science, Volume 4, Issue 2*.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Suryana, S. (2019). Pentingnya Kecerdasan Emosi bagi Kepemimpinan yang Efektif di Era Milenial Revolusi 4.0. *Jurnal Inspirasi*. <https://doi.org/10.35880/inspirasi.v10i1.72>
- Suwandewi, N., & Dewi, I. (2016). PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN DUKUNGAN ORGANISASIONAL TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*.
- Tofighi, M., Tirgari, B., Fooladvandi, M., Rasouli, F., & Jalali, M. (2015). Relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior in critical and emergency nurses in south east of Iran. *Ethiopian Journal of Health Sciences*. <https://doi.org/10.4314/ejhs.v25i1.11>
- Yohana, C. (2017). The effect of leadership, organizational support and organizational citizenship behavior on service quality. *Problems and Perspectives in Management*. [https://doi.org/10.21511/ppm.15\(2-1\).2017.03](https://doi.org/10.21511/ppm.15(2-1).2017.03)
- Yuliansyah, M., Nyoman, I., Degeng, S., Wiyono, B. B., & Supriyanto, A. (2019). The Relationship of Interpersonal Intelligent and Emotional Intelligent towards Organizational Citizenship Behaviour (OCB) for all of MTs Teachers in Banjarmasin downtown South of Borneo Indonesia. In *INTERNATIONAL JOURNAL OF ENVIRONMENTAL & SCIENCE EDUCATION*.