

Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Pada Karyawan SPBU Sijunjung

Irdam^{1✉}, Belly Natura², Nur Aulia Dina³

¹Universitas Putra Indonesia “YPTK”

irdam@upiptk.ac.id

Abstract

This study aims to look at the relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior. The independent variable in this study is emotional intelligence and the dependent variable is organizational citizenship behavior. The measuring instrument used in this research is the scale of emotional intelligence and the scale of organizational citizenship behavior. The sampling technique used in this study was purposive sampling with a total sample size of 41 people. Validity and reliability test using Alpha Cronbach technique. The results of the validity coefficient on the emotional intelligence scale ranged from 0.721 to 0.924, while the reliability coefficient was 0.972. The results of the validity coefficient on the scale of organizational citizenship behavior ranged from 0.715 to 0.933, while the reliability coefficient was 0.972. The results of data analysis show that the correlation coefficient is 0.967 with a significant level of $p = 0.000$. This means that there is a significant relationship with a positive direction between emotional intelligence and organizational citizenship behavior (OCB) on Sijunjung SPBU employees. So it can be interpreted that the hypothesis in this study is accepted. The effective contribution of the emotional intelligence variable to organizational citizenship behavior (OCB) of adolescents is as much as 93,%.

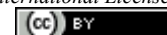
Keywords: *Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behavior, Employee, Human Resources, Company*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behaviour*. Variabel *independent* dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosional dan variabel *dependent* adalah *organizational citizenship behaviour*. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala kecerdasan emosional dan Skala *organizational citizenship behaviour*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 41 orang. Uji validitas dan reliabilitas menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Hasil koefisien validitas pada skala kecerdasan emosional berkisar dari 0,721 sampai 0,924, sedangkan koefisien reliabilitasnya sebesar 0,972. Hasil koefisien validitas pada skala *organizational citizenship behaviour* berkisar dari 0,715 sampai 0,933, sedangkan koefisien reliabilitasnya sebesar 0,972. Hasil analisis data menunjukkan besarnya koefisien korelasi sebesar 0,967 dengan taraf signifikan $p = 0,000$. Artinya ada hubungan signifikan dengan arah positif antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behaviour* (OCB) pada karyawan SPBU Sijunjung. Sehingga dapat diartikan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima. Sumbangan efektif variabel kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behaviour* (OCB) remaja adalah sebanyak 93,%.

Kata kunci: Kecerdasan Emosional, *Organizational Citizenship Behaviour*, Karyawan, Sumber Daya Manusia, Perusahaan

JUBIKO is licensed under a Creative Commons 4.0 International License.



1. Pendahuluan

Pesatnya perkembangan zaman dan ekonomi serta teknologi yang semakin modern berdampak pada meningkatnya kebutuhan masyarakat akan mobilitas yang tinggi. Hal ini sangat berhubungan erat akan kebutuhan pokok masyarakat yang sangat membutuhkan bahan bakar minyak. Salah perusahaan yang memenuhi kebutuhan masyarakat dengan bahan bakar minyak adalah Pertamina. Pertamina (dahulu bernama Perusahaan Pertambangan Minyak dan Gas Bumi Negara) atau nama resminya PT Pertamina (Persero) adalah sebuah BUMN yang bertugas mengelola penambangan minyak dan gas bumi di Indonesia. Pertamina dalam mendistribusikan bahan bakarnya dibantu oleh unit-unit kecil yang dinamakan dengan SPBU sebagai

stasiun pengisian bahan bakar. Stasiun pengisian bahan bakar adalah tempat di mana kendaraan bermotor bisa memperoleh bahan bakar. Di Indonesia, Stasiun Pengisian Bahan Bakar dikenal dengan nama SPBU (singkatan dari Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum). Namun, masyarakat juga memiliki sebutan lagi bagi SPBU. Misalnya di kebanyakan daerah, SPBU disebut Pom Bensin.

Usaha dan bisnis bahan bakar di Indonesia sudah banyak berkembang karena masyarakat sangat membutuhkan hal ini. Persaingan antara perusahaan atau SPBU satu dengan yang lain pun menjadi kian hebat dalam memberikan layanan dan memperebutkan pasar. Selain membutuhkan alat-alat fisik yang canggih dan modern, modal yang cukup dan bahan baku yang banyak, perusahaan juga sangat membutuhkan sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas sebagai

pelaksananya karena sumber daya manusia merupakan penggerak dari sumber daya alam ataupun teknologi Siagian (dalam Sumiyarsih.dkk, 2012). Sumber Daya Manusia (SDM) dalam organisasi memainkan peran yang sangat penting sebab keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan tidak dapat dilepaskan dari peran karyawannya. Organisasi atau perusahaan dalam melakukan aktivitasnya memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas untuk menghadapi perkembangan dunia bisnis dengan persaingan yang ketat antar perusahaan (Setyani, 2013). Menurut Ardana,dkk. (2012) sumber daya manusia merupakan kemampuan potensial yang dimiliki oleh manusia yang terdiri dari kemampuan berfikir, berkomunikasi, bertindak, dan bermoral untuk melaksanakan kegiatan yang bersifat teknis maupun manajerial dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Keberlangsungan organisasi sangat tergantung pada perilaku-perilaku manusia yang bekerja di dalamnya. Keberhasilan suatu organisasi dalam menjawab tantangan-tantangan yang datang tidak hanya ditentukan oleh perilaku karyawan yang menjadi tugas sesuai deskripsi pekerjaannya. Kartz (dalam Sumiyarsih.dkk, 2012) menekankan bahwa perilaku-perilaku kooperatif dan saling membantu yang berada di luar persyaratan formal sangat penting bagi berfungsinya suatu organisasi. Perilaku tambahan di luar deskripsi pekerjaan dalam organisasi sering juga disebut sebagai perilaku kewarganegaraan dalam organisasi atau *organizational citizenship behavior* (OCB).

Robbins (dalam Purba, 2017) mendefinisikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang pegawai namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif.

Greenberg & Baron (dalam Sumiyarsih, 2012), mendefinisikan OCB sebagai perilaku yang bersifat informal, melebihi harapan normal organisasi dan semuanya itu pada akhirnya dapat menjadikan kesejahteraan organisasi. OCB memiliki lima dimensi yang meliputi *Altruism, Courtesy, Sportsmanship, Conscientiousness, Civic virtue*.

Ariati,dkk (2012), perilaku kewarganegaraan organisasional didefinisi sebagai perilaku peran karyawan yang melampaui persyaratan organisasi seperti menyelesaikan kewajiban dan tugas di luar pekerjaannya, membantu orang lain, dan memberi saran kepada rekannya.

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 kewarganegaraan organisasional. Kompetensi pribadi (kemampuan motivasi diri untuk bekerja keras) dan kompetensi sosial (empati) merupakan komponen penting dari perilaku kewarganegaraan organisasional (Muhdiyanto & Lukluk, 2013).

Menurut Borman dan Motowidlo (dalam Sumiyarsih, 2012), 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.

Salah satu faktor dari dalam individu yang berpengaruh terhadap OCB adalah kepribadian dan afek positif karyawan. Hasil penelitian Purba dan Seniati (dalam Ariati, 2012) menunjukkan bahwa *emotional instability* memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap dimensi *sportsmanship* dari OCB. Individu yang memiliki kestabilan emosi mampu mentolerir ketidaknyamanan dan tidak mengeluh terhadap kesalahan-kesalahan kecil pihak manajemen yang terjadi di tempat kerja. Sementara penelitian lain yang dilakukan Elanain (2007) menunjukkan adanya hubungan antara dimensi lima kepribadian (*big five personality*) terhadap OCB pada 230 pekerja diberbagai organisasi pelayanan di Dubai. Dimensi kepribadian seperti *conscientiousness* dan *openness to experiance* diduga mempunyai pengaruh penting dalam kemunculan OCB.

Menurut Goleman (dalam Ariati, 2012) emosi merupakan suatu kondisi mental yang melibatkan aspek biologis, psikologis, maupun kecenderungan untuk bertindak. Oleh karena itu emosi akan berpengaruh terhadap pikiran dan tindakan seorang individu. Keterkaitan antara emosi dan perilaku seseorang menuntut kemampuan individu untuk dapat mengelola emosi dengan baik. Melalui kemampuan mengelola emosi, seseorang (karyawan) akan merasakan dan memunculkan emosi positif dari dalam dirinya sehingga individu tersebut menjadi lebih peka dan mampu memahami atau berempati kepada orang lain maupun lingkungannya, serta bisa menyelaraskan nilai-nilai yang dianut lingkungannya. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa emosi, dalam hal ini suasana hati yang baik dapat menjadikan seseorang memandang orang lain atau peristiwa dengan cara yang lebih positif. Pada gilirannya, hal ini akan membuat orang merasa lebih optimis tentang kemampuannya untuk mencapai tujuan, me-ningkatkan kreativitas, dan keterampilan dalam mengambil keputusan, serta membuat orang menjadi suka membantu (Goleman, Boyatzis & McKee, 2007).

Kemampuan lebih yang dimiliki oleh seorang individu dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi, menempatkan emosinya pada porsi yang tepat, memilah kepuasan, dan mengatur suasana hati disebut kecerdasan emosional Goleman (dalam Sumiyarsih.dkk, 2012).

Salovey dan Mayer (dalam Ariesta, 2016) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya serta mengendalikan perasaan secara mendalam sehingga membantu perkembangan emosi dan intelektual.

Individu perlu memiliki kecerdasan emosional karena kondisi emosional dapat mempengaruhi pikiran, perkataan, maupun perilaku, termasuk dalam pekerjaan. Individu yang memiliki kecerdasan emosional akan mampu meng-etahui kondisi emosionalnya dan cara meng-ekspresikan emosinya secara tepat sehingga emosinya dapat dikontrol dan memberikan banyak manfaat dalam kehidupan sehari-hari. Banyak orang cerdas secara akademik tetapi kurang

mempunyai kecerdasan emosional, ternyata gagal dalam meraih kesuksesan di tempat kerja. Kecerdasan emosional juga mampu menentukan potensi seseorang untuk mempelajari ketrampilan-ketrampilan praktis dan mendukung kinerja Goleman (dalam Sumiyarsih, 2012).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa orang karyawan, menunjukkan adanya indikasi rendahnya *organizational citizenship behavior* (OCB) yaitu kurang mematuhi peraturan perusahaan seperti mengambil jam istirahat sebelum waktunya dan terkadang lebih dari waktu yang diberikan, menggunakan waktu kerja untuk mengobrol dan datang tidak tepat waktu tetapi pulang sebelum waktunya. Indikasi masalah ini berhubungan dengan kurangnya pelatihan untuk pengembangan diri dan karir karyawan, karena dari hasil wawancara karyawan yang sering mendapat pelatihan hanya kepala bagian saja sedangkan karyawan yang berhubungan langsung dengan anggota dan calon anggota jarang mendapatkan pelatihan. Selain itu, hasil dari wawancara dengan manajer menunjukkan bahwa perilaku karyawan yang hanya mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya sendiri serta tidak memiliki keinginan untuk membantu rekan kerja yang memiliki beban kerja yang tinggi. Indikasi rendahnya dukungan organisasional juga terlihat dari hasil wawancara, dimana perusahaan menekankan karyawan harus saling membantu rekannya walaupun itu di luar deskripsi pekerjaannya, tetapi karyawan tidak mengetahui sejauh mana perusahaan menghargai kontribusi mereka dalam menjalankan tugasnya dan kurangnya perhatian dari Koperasi itu sendiri terhadap kesejahteraan karyawan.

Indikasi lain yang diungkapkan oleh 2 orang manajer mengenai karyawan yang pada saat diberikan masukan terkadang terlalu terbawa emosi sehingga susah untuk diberikan pengarahan lebih lanjut, sehingga anggota dan calon anggota yang datang ke kantor mendapatkan layanan yang tidak sesuai. Pihak atasan ingin melihat seberapa besar kesadaran karyawan membantu rekannya menyelesaikan masalah yang diluar dari deskripsi pekerjaannya dan mampu mengendalikan serta mengelola emosinya saat melayani anggota dan calon anggota. Rendahnya kecerdasan emosional karyawan, akan mengakibatkan tingkat OCB juga rendah (Anindya, 2011). Hal ini disebabkan emosi yang kurang dikendalikan akan mengurangi niat untuk membantu rekan kerja bahkan bisa memicu timbulnya masalah antar karyawan. Kecerdasan emosional yang rendah juga akan membawa dampak negatif bagi perusahaan, karena rendahnya kualitas layanan dari karyawan kepada anggota dan calon anggota koperasi.

Penelitian tentang *organizational citizenship behaviour* (OCB) sebelumnya pernah dilakukan oleh oleh Jung dan Hye (2011) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan. Berdasarkan hasil analisis faktor menunjukkan bahwa kecerdasan emosional menjadi faktor penting dalam meningkatkan OCB. Karyawan yang memahami, mengontrol, dan menggunakan emosi secara efektif akan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan signifikan meningkatkan perilaku karyawan seperti peningkatan OCB.

Penelitian tentang *organizational citizenship behaviour* (OCB) juga pernah dilakukan oleh Setyawati (2012) menunjukkan bahwa tingkat kecerdasan emosional dianggap paling mampu untuk menstimulir terbentuknya OCB

pegawai PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Purwokerto dibandingkan sikap pegawai terhadap budaya organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa dalam kondisi yang sama, apabila kemampuan pegawai dalam mengenali dan mengatur perasaan diri sendiri maupun perasaan orang lain (peduli terhadap orang lain), kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi pada diri sendiri serta dalam berhubungan dengan orang lain meningkat, maka akan lebih cepat meningkatkan perilaku pegawai tersebut di luar tugasnya yang ditujukan untuk kemanfaatan organisasi.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada sampel yang digunakan, waktu penelitian, tempat penelitian dan variabel penelitian.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang "Hubungan Kecerdasan Emosional dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Pada Karyawan SPBU Sijunjung".

2. Metodologi Penelitian

2.1. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2016) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel tergantung (*dependent variable*) adalah variabel penelitian yang diukur untuk mengetahui besarnya efek atau pengaruh sebab timbulnya variabel bebas. Variabel bebas (*independent variable*) adalah suatu variabel yang variasinya mempengaruhi variabel lain atau variabel yang pengaruhnya mengakibatkan timbulnya variabel terikat (*dependent*). Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah: *Variabel Dependen* yaitu *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dan *Variabel Independen* Kecerdasan Emosional

2.2. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016).

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan SPBU Sijunjung yang berjumlah 41 orang

2.3. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi. Oleh karena itu, sampel harus memiliki ciri-ciri yang dimiliki oleh populasinya. Suatu sampel merupakan representasi yang baik bagi populasinya sangat tergantung pada sejauh mana karakteristik sampel sama dengan karakteristik populasinya (Azwar, 2014). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016).

Teknik pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Sampling Jenuh* dimana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Teknik *Sampling Jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2016). Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan SPBU Sijunjung yang berjumlah 41 orang.

2.4. Alat Ukur Penelitian

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala kecerdasan emosional dan skala *organizational citizenship behaviour* (OCB). Menurut Azwar (2012), skala adalah daftar pernyataan yang akan mengungkap performansi yang menjadi karakter tipikal pada subjek yang diteliti, yang akan dimunculkan dalam bentuk respon-respon terhadap situasi yang dihadapi. Skala dalam penelitian ini memiliki format respon dengan empat alternatif jawaban. Skala yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan format respon jawaban model *Likert*. Menurut Sugiyono (2016) skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Skala dalam penelitian ini memiliki format respon empat pilihan jawaban, yaitu SS (Sangat Setuju), S (Setuju), TS (Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju). Peneliti tidak menggunakan pilihan jawaban tengah "N" (Netral), sebagaimana menurut Azwar (2014) apabila pilihan jawaban tengah disediakan, maka subjek akan cenderung memilih jawaban tengah, sehingga data mengenai perbedaan di antara subjek menjadi kurang informatif dan sikap subjek yang sebenarnya tidak dapat diketahui secara jelas. Kriteria pemberian skor untuk skal kecerdasan emosional dan skala *organizational citizenship behaviour* dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut :

Pernyataan	SS	S	TS	STS
<i>Favourabel</i>	4	3	2	1
<i>Unfavourabel</i>	1	2	3	4

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Uji Normalitas

Hasil Uji Normalitas Data

Variabel	N	Statistik KS-Z	Sig. (p)	Keterangan
Kecerdasan Emosional	41	0,928	0,761	Normal
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	41	0,355	0,610	Normal

Berdasarkan tabel di atas, maka diperoleh nilai signifikansi pada skala Kecerdasan emosional sebesar $p = 0,761$ dengan $KSZ = 0,928$ hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai $p > 0,05$, artinya sebaran skala kecerdasan emosional terdistribusi secara normal, sedangkan untuk *organizational citizenship behavior* diperoleh nilai signifikansi sebesar $p = 0,610$ dengan $KSZ = 0,355$, hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai $p > 0,05$, artinya sebaran terdistribusi secara normal.

3.2. Uji Linieritas

Hasil Uji Analisis Varians (ANOVA)

N	df	Mean Square	F	Sig. (p)
41	1	4750,862	467,073	0,000

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai $F = 467,073$ dengan signifikansi sebesar $p = 0,000$ ($p < 0,05$), artinya varians pada skala kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* tergolong linier.

3.3. Uji Hipotesis

Hasil Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi

Sig. (2-tailed)	α	Koefisien Korelasi (r)	R Square	Kesimpulan
0,000	0,01	0,967	0,936	Signifikan

Berdasarkan tabel di atas, maka diperoleh koefisien korelasi antara variabel kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* sebesar $r = 0,967$ dengan taraf signifikansi $p = 0,000$. Hal ini menunjukkan adanya korelasi yang berarah positif antara kedua variabel tersebut, yang artinya jika kecerdasan emosional tinggi, maka *organizational citizenship behavior* siswa akan tinggi sebaliknya jika kecerdasan emosional rendah, maka *organizational citizenship behavior* siswa akan rendah. Hal ini diperkuat dengan hasil uji signifikansi dengan bantuan *IBM SPSS* versi 21.0, didapatkan $p = 0,000 < 0,01$ level of significant (α), sesuai dengan pernyataan diatas hipotesis diterima, bahwa terdapat hubungan antara kecerdasan emosional *organizational citizenship behavior* pada karyawan SPBU Sijunjung.

3.4. Sumbangan Efektif

Besar sumbangan variabel kecerdasan emosional terhadap variabel *organizational citizenship behaviour* dapat ditentukan dengan menggunakan rumus koefisien determinan. Koefisien determinan adalah kuadrat dari koefisien korelasi yang dikali dengan 100% (Nugroho dalam Mahesa, 2016). Derajat koefisien determinan dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$KP = r^2 \cdot 100\%$$

Keterangan:

KP	= Nilai Koefisien Determinan
r	= Nilai Koefisien Korelasi
KP	= $r^2 \times 100\%$
	= $0,967^2 \times 100\%$
	= 93 %

Berdasarkan rumus tersebut maka dapat ditentukan bahwa besarnya sumbangan kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* adalah sebesar 93% dan 7% lagi dipengaruhi oleh faktor lain.

3.5 Pembahasan

Berdasarkan hasil uji korelasi *Product Moment (Pearson)* yang dilakukan dengan bantuan *IBM SPSS* versi 21.0, dimana *level of significant* (α) 0,01 dan diperoleh nilai koefisien korelasi (r_{xy}) = 0,967 dengan nilai (p) sig = 0,000, menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan SPBU Sijunjung dengan arah positif, artinya hipotesis diterima.

Penelitian yang dilakukan oleh Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* adalah suatu kontribusi individu untuk menciptakan kinerja yang efektif di organisasi yang disitu mendukung suatu kemajuan yang diinginkan organisasi, kontribusi tersebut tidak ada ikatan yang mendasari suatu tindakan seperti *reward*, jabatan, bonus, dan sebagainya. Tetapi apa yang dilakukan individu melainkan kerelaan, keikhlasan, dan ketulusan dengan kepedulian secara spontanitas dalam membantu suatu pekerjaan individu lain yang mendukung efektifitas suatu organisasi.

Menurut Goleman (dalam Ariati, 2012) emosi merupakan suatu kondisi mental yang melibatkan aspek biologis, psikologis, maupun kecenderungan untuk bertindak. Oleh karena itu emosi akan berpengaruh terhadap pikiran dan tindakan seorang individu. Keterkaitan antara emosi dan perilaku seseorang menuntut kemampuan individu untuk dapat mengelola emosi dengan baik. Melalui kemampuan mengelola emosi, seseorang (karyawan) akan merasakan dan memunculkan emosi positif dari dalam dirinya sehingga individu tersebut menjadi lebih peka dan mampu memahami atau berempati kepada orang lain maupun lingkungannya, serta bisa menyalurkan nilai-nilai yang dianut lingkungannya. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa emosi, dalam hal ini suasana hati yang baik dapat menjadikan seseorang memandang orang lain atau peristiwa dengan cara yang lebih positif. Pada gilirannya, hal ini akan membuat orang merasa lebih optimis tentang kemampuannya untuk mencapai tujuan, meningkatkan kreativitas, dan keterampilan dalam mengambil keputusan, serta membuat orang menjadi suka membantu (Goleman, Boyatzis & McKee, 2007).

Dilihat dari penilaian 41 Karyawan SPBU Sijunjung mempunyai kecerdasan emosional yang rendah, 78% Karyawan SPBU Sijunjung mempunyai kecerdasan emosional yang sedang dan 12% Karyawan SPBU Sijunjung mempunyai kecerdasan emosional yang tinggi.

Sementara itu ada 12% Karyawan SPBU Sijunjung mempunyai *organizational citizenship behavior* yang rendah, 76 Karyawan SPBU Sijunjung mempunyai *organizational citizenship behavior* yang sedang dan 12% Karyawan SPBU Sijunjung mempunyai *organizational citizenship behavior* yang tinggi.

Adapun sumbangan efektif dari variabel kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar 93%, dan 7% lagi ditentukan oleh sumbangan variabel lain. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memberikan sumbangan yang rendah terhadap *organizational citizenship behavior*, artinya masih ada beberapa faktor lain yang memberikan sumbangan terhadap *organizational citizenship behavior*.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh hubungan antara kecerdasan emosional terhadap *organizational citizenship behavior*. Berdasarkan hasil analisis dan pengujian dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwasanya ada hubungan yang positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behavior (OCB)* pada karyawan SPBU Sijunjung.

Daftar Rujukan

- [1] Ariesta. (2012). Pengaruh kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behaviour* terhadap kinerja peternak ayam ras pedaging. *Jurnal Bisnis*, 2(2).
- [2] Azwar, S. (2017a). *Metode penelitian psikologi*. Pustaka Belajar.
- [3] Azwar, S. (2017b). *Penyusunan skala psikologi*. Pustaka Belajar.
- [4] Fiftyana, D., dkk. (2018). Hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behaviour* pada guru SD di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. *Jurnal Empati*, 7(1).
- [5] Mahendra, B. (2017). Eksistensi sosial remaja dalam Instagram (sebuah perspektif komunikasi). 16(1).
- [6] Priyatno, D. (2013). *Mandiri belajar analisis data dengan SPSS*. Mediakom.
- [7] Purba, M. A. (2017). *Hubungan antara kecerdasan emosional dengan organizational citizenship behaviour pada pegawai Universitas Medan Area* [Skripsi]. Universitas Medan Area.
- [8] Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- [9] Sugiyono. (2017). *Statistik untuk penelitian*. Alfabeta.
- [10] Suman Dewi, dkk. (2016). Pengaruh kecerdasan emosional dan dukungan organisasional terhadap *organizational citizenship behaviour*. *E-Journal Manajemen Unud*, 5(6).
- [11] Sumiyarsih, dkk. (2012). Hubungan antara kecerdasan emosional dengan *organizational citizenship behaviour* pada karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang. *Jurnal Psikologi Undip*, 11(1).
- [12] Widodo. (2017). *Metodologi penelitian populer & praktis*. Rajawali Pers.